

389. Sulle emozioni e la coerenza come Indicatori di Felicità Conversazionale (IFC)

Testo inviato da Morena Crippa (Educatrice professionale RSA Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago) in preparazione al Corso di formazione 2° livello "L'approccio capacitante nella cura degli anziani fragili, in particolare quelli con demenza", che si è tenuto a Milano il 23 e 24 Novembre 2018. La conversazione è stata registrata con il consenso dell'ospite e l'autorizzazione del Direttore Sanitario. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy. Commento di *Morena Crippa, Liliana Piccaluga, Anna Mokrzenska*.

Il conversante

Albina (nome di fantasia) ha 85 anni, ha una scolarità di 8 anni, è nubile e ha lavorato come impiegata. Da poco più di un anno è ricoverata in una RSA a seguito di un peggioramento delle condizioni generali.

Si alimenta in autonomia e si sposta per la struttura autonomamente con la carrozzina.

MMSE: 13/30.

Il contesto e la conversazione

Il colloquio avviene nel pomeriggio poco prima della merenda. L'ospite si trova nel salone di Nucleo e accetta subito di seguirmi apprezzando l'interessamento. Il colloquio avviene in un setting tranquillo e protetto. Durante tutto il colloquio la signora appare disponibile e cordiale.

Durata della conversazione: 8 minuti e 51 secondi.

Il testo: *Io sono contenta di quello che ho fatto*

1. EDUCATRICE: Come va, come va Albina?
2. ALBINA: E non c'è male... però... credevo diversamente.
3. EDUCATRICE: Credevi diversamente.
4. ALBINA: Praticamente che magari con una cosa più leggera io potevo magari andarmene ancora a casa mia e Amen.
5. EDUCATRICE: Pensavi che con una cosa più leggera riuscivi ad andare ancora a casa tua.
6. ALBINA: Perché a casa mia, non perché voglio andare a casa mia, perché era la mia casa... mi ospitano lì perché non ho niente.
7. EDUCATRICE: Era bella la tua casa.
8. ALBINA: Sì sì. E poi ho mangiato bene perché anche l'ultima volta abbiamo mangiato un pranzo.
9. EDUCATRICE: Quante stanze aveva la tua casa?
10. ALBINA: Due stanze, non molto, aveva una... una sala da pranzo così (con un gesto delle mani indica lo spazio), in più dopo un'altra camerina... in questa qui si stendevano giù tutti i letti alla sera e dormivano su.
11. EDUCATRICE: Dormivano su tutti.
12. ALBINA: Sì, sono, sicché erano... felici
13. EDUCATRICE: Eravate felici.
14. ALBINA: Sì sì.
15. EDUCATRICE: Perché stavate tutti assieme.

16. ALBINA: Tutti assieme, poi eravamo anche (*pausa 4 sec.*) come dire... mmh... che non sapevamo altre cose, sapevamo solo queste qui da dover (*pausa 5 sec.*)
17. EDUCATRICE: Bene, quindi loro lo sapevano che eravate tutti assieme.
18. ALBINA: Sì sì... sì sì.
19. EDUCATRICE: Allora tu avevi questa speranza di tornare a casa tua.
20. ALBINA: (*pausa 5 sec.*) E perché... ho... ho fatto anche laaa casa... laaa... come che preservavano, di dire se scappo da qualche parte io vengo qui eee sto qui eh.
21. EDUCATRICE: E' un posto sicuro.
22. ALBINA: Un posto sicuro (*pausa 4 sec.*) e certo cheee è difficile far questo, però bisogna farlo, per farlo bisogna essere lì pronta anche perchéee (*pausa 3 sec.*) sì, bisogna farlo.
23. EDUCATRICE: Bisogna farlo.
24. ALBINA: Adesso so che hanno mangiato... che sono andati a mangiare le caramelle tutte quell'insegna lì in modo che io ne ho mangiato un po' anch'io.
25. EDUCATRICE: Ti piacciono le caramelle.
26. ALBINA: Sì sì.
27. EDUCATRICE: Sei golosa.
28. ALBINA: Sì sì. (*pausa 5 sec.*) e poi dopo ho saputo anche altre cose che hanno fatto loro, meglio ancora di me e cheee... sono contenta ecco.
29. EDUCATRICE: Gli hai insegnato bene allora.
30. ALBINA: Sì sì.
31. EDUCATRICE: E hai ragione ad essere contenta.
32. ALBINA: Sì sì, anche io sono contenta con loro.
33. EDUCATRICE: E beh, una bella soddisfazione.
34. ALBINA: E se venivo qui, avevo qui ancora le mie le mie sedie qui, che le avevo lasciate qui e adesso magari le usavo.
35. EDUCATRICE: Erano belle le tue sedie?
36. ALBINA: Sì, queste sono queste, sono queste. (*indica le sedie presenti in sala*)
37. EDUCATRICE: Sono comode.
38. ALBINA: Sì comode (*batte con la mano sull'imbottitura della sedia*) invece di essere azzurre sono sul verdino.
39. EDUCATRICE: Ah belle!
40. ALBINA: Sì (*pausa 6 sec.*) sì sì io io sono contenta di quello che ho fatto.
41. EDUCATRICE: E' importante.
42. ALBINA: E poi mangiare è importante.
43. EDUCATRICE: Hai fame adesso?
44. ALBINA: No no perché ho, e, mangiato un po' e quindi devo... giusto.
45. EDUCATRICE: Hai già mangiato?
46. ALBINA: Sì sì un pochino, sì (*pausa 5 sec.*) sì sì. Tu come stai?
47. EDUCATRICE: Io sto bene grazie.
48. ALBINA: E meno male.
49. EDUCATRICE: Sì, sono contenta anch'io.

50. ALBINA: E non sembra, ma si fan dei grandi sacrifici ma poi dopo vengono maturati.
51. EDUCATRICE : Bene, è importante quello che mi stai dicendo.
52. ALBINA: Mmh e poi a poco io vorrei radunare la mia famiglia.
53. EDUCATRICE: E' grande la tua famiglia.
54. ALBINA: No, sono due figli e basta... e loro vivono per conto suo.
55. EDUCATRICE: Ah ecco.
56. ALBINA: Perché non... non vogliono. Però ho visto che adesso hanno mangiato e hanno mangiato tutto quello che hanno portato lì gli altri e sicché sono anche soddisfatti.
57. EDUCATRICE : Tu cosa hai mangiato?
58. ALBINA: Ho mangiato un po' di... di... madonna, come si chiama? (*pausa 7 sec.*) ho mangiato delle piccole cose.
59. EDUCATRICE: Però buone.
60. ALBINA: Sì, buone e poi soddisfatta anche.
61. EDUCATRICE: Ah bene.
62. ALBINA: Perché ero lì vicina a una persona che diceva, sì anch'io sono soddisfatta. Perché cosa vuole signora, adesso noi dobbiamo obbedire e vedere fare qualche cosa, sicché quando la gente ragiona così non ragiona per dire quelle poche cose che sa, vorrebbe dirle e vorrebbe stare lì con queste cose qui, no no, sono ancora.... eh... del pensiero che bisogna sollevare il pensiero ancora.
63. EDUCATRICE: Bisogna sollevarlo il pensiero.
64. ALBINA: Sì (*pausa 5 sec.*) sono d'accordo perché vado anche con con un pp... con un padegerico eh... presidente della presidente della... di dove siamo noi che ci dà da mangiare?
65. EDUCATRICE: Quindi il mangiare è importante.
66. ALBINA: (*pausa 4 sec.*) E poi non è il mangiare troppo che fa la festa, ma tutto il resto che abbiamo trovato cheee (*pausa 4 sec.*)
67. EDUCATRICE: Hai ragione.
68. ALBINA: Mmh io adesso andata alla casa lì dove ero io presente e li ho visto che stavano mangiando ma... ma mangiavano e avevano pagato quello che invece noi non riusciamo a pagare noi, non riusciamo a pagare noi perché... eh... le cose che facciamo sono cose di giusta causa e allora si arrangiano anche loro, come si può fare, e me ne danno un po' anche noi e noi ricevendolo siamo contenti.
69. EDUCATRICE: Immagino anche perché ricevere qualcosa è sempre bello.
70. ALBINA: Anche perché io ho dei figli e un domani vorrei che anche loro un domani fossero così e che subessero anche questi regali. Mi dica un po' lei adesso...
71. EDUCATRICE: Io sto bene e ti ringrazio di questa...
72. EDUCATRICE e ALBINA: Chiacchierata.
73. EDUCATRICE: Sei stata gentile.
74. ALBINA: Sì eeee io vivo per queste cose qui eh.
75. EDUCATRICE: Bene.
76. ALBINA: Ci sono ancora tante cose da fare, ma però io comincio già ad avere un riguardo perché sanno che cosa devono fare.
77. EDUCATRICE: E certo.

78. ALBINA: Non è... Non è ragionevole come una volta, abbiamo pensato un po' diversamente.

79. EDUCATRICE: Bene.

80. ALBINA: E meno male.

81. EDUCATRICE: Adesso ci possiamo salutare allora.

82. ALBINA: Sì, ma io sto qui ancora un pochino.

1° Commento (a cura di *Morena Crippa*)

Il colloquio è stato molto cordiale e la signora è apparsa subito disponibile. Ho cercato di mettere in pratica alcune delle tecniche apprese nel corso di primo livello. Tra le tecniche passive: *Ascoltare, Non correggere, Rispettare i tempi, le pause e il silenzio, Non interrompere*; tra le tecniche attive: *Rispondere in eco, Riconoscere le emozioni, Restituire il motivo narrativo e Somministrare frammenti di autobiografia*.

Le tecniche hanno favorito una conversazione in cui le emozioni e i ricordi sono stati i protagonisti.

2° Commento (a cura di *Liliana Piccaluga*) **Sulle emozioni come Indicatore di Felicità Conversazionale (IFC)**

Nella conversazione trascritta sopra ci troviamo di fronte ad una persona anziana, Albina, e ad una conversante, educatrice in RSA.

La conversazione consta di 82 turni verbali.

Le Tecniche capacitanti utilizzate - tecniche passive (ascoltare, non correggere, rispettare i tempi, non interrompere) e tecniche attive (risposta in eco, restituzione del motivo narrativo, somministrazione di frammenti autobiografici e restituzione delle emozioni) - hanno favorito l'emergere delle emozioni.

Un indicatore quantitativo della competenza emotiva: il Tasso degli aggettivi

La competenza emotiva viene rimarcata dal punto di vista quantitativo dal *Tasso degli aggettivi*.

Quest'ultimo consiste nel rapporto tra il numero degli aggettivi e il numero totale delle parole del testo.

Nel testo ci sono 61 aggettivi su 905 parole e pertanto il rapporto è 6,7 % (61/905).

La presenza degli aggettivi sottolinea l'intensità dell'emozione, come si vede ad esempio nei turni verbali 4, 6, 34. La ripetizione dell'aggettivo possessivo dà maggiore enfasi all'emozione che trasporta Albina.

Sia l'Educatrice che Albina usano molti predicati nominali che evidenziano le emozioni, ad esempio nei turni verbali 12 e 13 (erano felici), 31 e 32 (sono contenta), 37 e 38 (sono comode).

Un indicatore qualitativo della competenza emotiva: l'Inventario delle emozioni

La competenza emotiva si evidenzia a livello qualitativo con l'Inventario delle emozioni in cui si distinguono quelle positive e quelle negative.

Emozioni positive:

- la famiglia felice (turno 12)
- la felicità di stare insieme in famiglia (turno 16, 52)
- contenta di quello che ha fatto (dei sacrifici) (turno 50)
- il piacere delle caramelle (turno 26)
- sono contenta (turno 28)
- la soddisfazione di avere da mangiare (turno 56, 60, 64, 68)

- voglia di tenere un pensiero positivo (turno 62)
- il piacere di chiacchierare (turno 74)

Emozioni negative:

- amarezza per non potere andare a casa (turno 2,4)
- tristezza per la sua casa perduta (turno 6)
- disagio di non avere niente (turno 6)
- difficoltà della scelta (turno 22)
- sentirsi a disagio perché bisogna obbedire (turno 62)

Le parole dell'educatrice fanno spesso eco. Non teme di cadere nella tristezza dei ricordi ma consente ad Albina, aggiungendo magari un aggettivo (Turno 7 era una bella casa), di poter dare sfogo ai pensieri che le si affollano nella testa e di aggiungere parole ed emozioni.

La conversazione si sviluppa portando a galla le emozioni riguardo alla casa, al ricordo dei familiari, che andavano a letto e dormivano felici, ma anche riguardo ai grandi sacrifici e forse alla paura di non avere da mangiare.

Dall'Inventario delle emozioni si vede che prevalgono quelle positive.

Albina comincia a esprimersi timidamente e con poche parole al turno 2 (*non c'è male, credevo diversamente*), poi al turno 68 si mostra più loquace ed esprime una sua consapevolezza ed autostima *le cose che facciamo sono cose di giusta causa e siamo contenti*.

Dall'avvio della conversazione dove pensa alla casa con amarezza (ripete *casa mia* per ben 4 volte nei turni 4 e 6), arriva al momento del congedo a dire *ma io sto qui ancora un pochino* (turno 82).

I pensieri ben sottolineati dagli aggettivi di possesso (*mia casa, mie sedie*) che lasciavano amarezza rispetto al trasferimento, grazie all'ascolto e alla possibilità di lasciar scorrere le emozioni legate ai ricordi, hanno portato a rivalutare l'ambiente che la circonda, le sedie *comode* che assomigliano alle sue, il cibo, l'educatrice a cui chiede come sta (turno 46), riconosce la sua gentilezza e apprezza di avere pensato un po' diversamente con lei (turno 78) e si rende conto che le persone intorno *sanno che cosa devono fare* e lei *comincia già ad avere un riguardo* (turno 76).

3° Commento (a cura di *Anna Mokrzenska*)

In questo commento l'attenzione viene posta sulla competenza a comunicare, una delle cinque competenze elementari che vengono riconosciute all'interlocutore indipendentemente dal grado di compromissione delle sue capacità cognitive.

Dal punto di vista comunicativo si tiene conto anche delle parole che sembrano incomprensibili o poco coerenti ma che hanno senso, veicolano un significato, dal punto di vista di chi le pronuncia.

L'anziano per via del suo deficit non può cambiare per comunicare meglio, è l'operatore che può imparare ad ascoltare e scegliere le parole per permettere al conversante di esprimersi come può con parole, gesti o pause e silenzi.

Considerando la conversazione 389 dal punto di vista della competenza a comunicare, il testo appare confuso, con pochi contenuti comunicativi.

Spesso succede che le persone smemorate e disorientate diventano degli interlocutori "difficili" da comprendere e diventa faticoso anche farsi capire da loro. Ci si potrebbe anche domandare quanto durerebbe la conversazione stessa senza l'utilizzo di alcune tecniche capacitanti, indicate dall'educatrice professionale della RSA nel suo commento.

Per valutare la competenza a comunicare ci concentriamo sulla capacità di trasmettere significati mediante le parole.

Procederò a una valutazione di tipo qualitativo di due aspetti distinti della comunicazione, i motivi narrativi e la coerenza:

- individuazione dei motivi narrativi
- analisi della coerenza sia all'interno di un turno verbale, sia tra un turno verbale e quello che lo precede, sia all'interno dell'intera conversazione.

Inventario e studio dei motivi narrativi.

Con l'espressione *motivo narrativo* (MN) si intende l'unità minima di senso di una frase, un turno verbale, una conversazione. Riconoscere i motivi narrativi premette la loro restituzione, che è una delle tecniche dell'AC più importanti da utilizzare nella conversazione con gli anziani fragili e soprattutto con deficit cognitivi. Ogni motivo narrativo costituisce un'informazione che l'anziano è riuscito a trasmettere al suo interlocutore. La restituzione del motivo narrativo conferma che abbiamo ascoltato ciò che ci è stato detto, abbiamo cercato di capirlo e favorisce il proseguire del parlare dell'anziano.

Inventario dei motivi narrativi presenti nelle parole di Albina:

- credevo di poter andare a casa mia
- mi ospitano perché non ho niente
- a casa mia si mangiava bene
- l'ultima volta abbiamo mangiato il pranzo a casa mia
- casa mia non era grande
- a casa mia si dormiva tutti insieme in una camerina
- a casa mia eravamo felici
- sto qui nel caso dovessi scappare
- bisogna fare anche le cose difficili
- ho mangiato le caramelle
- mi piacciono le caramelle
- i miei famigliari hanno fatto bene le cose
- sono contenta che loro hanno fatto bene
- ho le mie sedie che posso usare
- le mie sedie sono comode
- le mie sedie sono verdine e non azzurre
- sono contenta di quel che ho fatto
- mangiare è importante
- mi interessa come stai tu
- i sacrifici vengono poi ripagati
- vorrei radunare la mia famiglia
- ho due figli
- i miei figli vivono per conto loro
- i miei figli hanno mangiato e sono soddisfatti
- noi dobbiamo obbedire
- è importante esporre il proprio pensiero
- non è mangiare che fa la festa è il resto
- alcuni aiutano agli altri

- chi riceve è contento
- vorrei che anche i miei figli ricevessero l'aiuto se avessero bisogno
- mi piace essere gentile
- vorrei stare un po' in questo posto

Raggruppando i MN per unità di senso possiamo riassumerli in pochi MN principali:

- Vorrei andare a casa mia, lì si stava bene e si mangiava bene
- Mangiare è importante

- Ripenso alla mia famiglia e ai miei figli
- Sono contenta di quello che ho fatto io e di quello che hanno fatto i miei famigliari
- È importante esporre il pensiero, aiutare gli altri e ricevere l'aiuto, essere gentili

Con un ulteriore sforzo di sintesi possiamo riassumere tutti i MN in un unico MN di tutta la conversazione:

- Sono contenta di quel che ho fatto: è bello aiutare ed essere aiutati

Il lungo inventario dei motivi narrativi è indicativo delle informazioni che una signora con demenza di grado moderato-severo (MMSE 13/30) è riuscita a comunicare in una conversazione di quasi 9 minuti con un operatore capacitante.

La sintesi finale dei MN è indicativa della coerenza dell'intera conversazione, il tema di cui parlerò nel paragrafo che segue.

Studio della coerenza

La coerenza in una conversazione trascritta delle persone con demenza riguarda la correttezza dei nessi logici o associativi tra le parole all'interno di una frase, di un periodo, di un turno verbale, tra un turno verbale e quello che lo precede (il proprio o quello dell'interlocutore) ma anche all'interno di una parte del testo o di tutta la conversazione. Lo studio può essere qualitativo e quantitativo.

- *Studio qualitativo*

Qui di seguito faccio un primo tentativo di valutare la coerenza facendo riferimento in particolare a quella all'interno dei turni verbali di Albina e quella tra un turno e quello che lo precede.

1. *EDUCATRICE: Come va, come va Albina?*

2. *ALBINA: E non c'è male... però... credevo diversamente.*

Frase coerente al suo interno e rispetto al turno precedente.

3. *EDUCATRICE: Credevi diversamente.*

4. *ALBINA: Praticamente che magari con una cosa più leggera io potevo magari andarmene ancora a casa mia e Amen.*

Frase coerente al suo interno e rispetto al turno precedente.

5. *EDUCATRICE: Pensavi che con una cosa più leggera riuscivi ad andare ancora a casa tua.*

6. *ALBINA: Perché a casa mia, non perché voglio andare a casa mia, perché era la mia casa... mi ospitano lì perché non ho niente.*

Frase poco coerente al suo interno, riguarda sempre l'argomento in discussione ma è contraddittoria (dice che la casa è sua ma poi dà l'informazione di essere ospitata) però rimane aderente rispetto al turno precedente (andare a casa sua).

7. *EDUCATRICE: Era bella la tua casa.*

8. *ALBINA: Sì sì. E poi ho mangiato bene perché anche l'ultima volta abbiamo mangiato un pranzo.*

Coerente rispetto al turno precedente.

Frase coerente al suo interno, aggiunge anche nuove informazioni (la mia casa era bella e ho anche mangiato bene).

9. *EDUCATRICE: Quante stanze aveva la tua casa?*

10. *ALBINA: Due stanze, non molto, aveva una... una sala da pranzo così (con un gesto delle mani indica lo spazio), in più dopo un'altra camerina... in questa qui si stendevano giù tutti i letti alla sera e dormivano su.*

Coerente rispetto al turno precedente.

Frase coerente al suo interno, offre una descrizione di come era la casa e come si dormiva lì.

11. *EDUCATRICE: Dormivano su tutti.*

12. *ALBINA: Sì, sono, sicché eranooo... felici*

Coerente rispetto al turno precedente.

Turno coerente al suo interno, c'è anche la correzione riguardo il tempo ("sono" in "erano" in quanto l'argomento riguardava il passato).

13. *EDUCATRICE: Eravate felici.*

14. *ALBINA: Sì sì.*

15. *EDUCATRICE: Perché stavate tutti assieme.*

16. *ALBINA: Tutti assieme, poi eravamo anche (pausa 4 sec.) come dire... mmh... che non sapevamo altre cose, sapevamo solo queste qui da dover (pausa 5 sec)*

Coerente rispetto al turno precedente.

Turno coerente al suo interno rispetto l'argomento, ma la frase non viene finita.

17. *EDUCATRICE: Bene, quindi loro lo sapevano che eravate tutti assieme.*

18. *ALBINA: Sì sì... sì sì.*

19. *EDUCATRICE: Allora tu avevi questa speranza di tornare a casa tua.*

20. *ALBINA: (pausa 5 sec.) E perché... ho... ho fatto anche laaa casa... laaa... come che preservavano, di dire se scappo da qualche parte io vengo qui eee sto qui eh.*

Coerente rispetto al turno precedente (riprende l'argomento della casa).

La frase può essere vista come coerente al suo interno, ha una sua sequenza logica, la spiegazione riguardo la casa e riguardo a stare nella RSA.

21. *EDUCATRICE: E' un posto sicuro.*

22. *ALBINA: Un posto sicuro (pausa 4 sec.) e certo cheee è difficile far questo, però bisogna farlo, per farlo bisogna essere lì pronta anche perchéee (pausa 3 sec.) sì, bisogna farlo.*

Il turno è coerente con quello precedente, nella sua prima parte fa l'eco delle parole pronunciate prima.

È coerente anche al suo interno anche se nella seconda parte parla di altro rispetto l'argomento precedente e non da la spiegazione sufficiente del ragionamento, ma risulta coerente.

23. *EDUCATRICE: Bisogna farlo.*

24. *ALBINA: Adesso so che hanno mangiato... che sono andati a mangiare le caramelle tutte quell'insegna lì in modo che io ne ho mangiato un po' anch'io.*

Questo è il turno che non è coerente rispetto al precedente, cambia completamente l'argomento e non tiene conto di cosa è stato detto prima.

Il turno non è coerente anche al suo interno, riguarda lo stesso argomento sia nella prima parte che nella seconda (il mangiare le caramelle) ma l'esposizione è confusa.

25. *EDUCATRICE: Ti piacciono le caramelle.*

26. *ALBINA: Sì sì.*

27. *EDUCATRICE: Sei golosa.*

28. *ALBINA: Sì sì. (pausa 5 sec .) e poi dopo ho saputo anche altre cose che hanno fatto loro, meglio ancora di me e cheee... sono contenta ecco.*

Coerente rispetto al turno precedente nella risposta e poi segue l'argomento di prima.

Coerente all' suo interno.

29. *EDUCATRICE: Gli hai insegnato bene allora.*

30. *ALBINA: Sì sì.*

31. *EDUCATRICE: E hai ragione ad essere contenta.*

32. *ALBINA: Sì sì, anche io sono contenta con loro.*

Rispetto il turno che precede è coerente in parte (riguarda essere contenti ma il soggetto non è stato compreso nella frase precedente).

Adeguata all' interno del turno.

33. *EDUCATRICE: E beh, una bella soddisfazione.*

34. *ALBINA: E se venivo qui, avevo qui ancora le mie le mie sedie qui, che le avevo lasciate qui e adesso magari le usavo.*

Manca la coerenza con il turno precedente.

Il turno coerente, anche se con le ripetizioni al suo interno.

35. *EDUCATRICE: Erano belle le tue sedie?*

36. *ALBINA: Sì, queste sono queste, sono queste. (indica le sedie presenti in sala)*

Coerente sia rispetto al precedente sia all' interno.

37. *EDUCATRICE: Sono comode.*

38. *ALBINA: Sì comode (batte con la mano sull' imbottitura della sedia) invece di essere azzurre sono sul verdino.*

Coerente sia rispetto al precedente sia all' interno.

39. *EDUCATRICE: Ah belle!*

40. *ALBINA: Sì (pausa 6 sec.) sì sì io io sono contenta di quello che ho fatto.*

Coerente rispetto al turno precedente solo in parte ma comunque riprende l' argomento di prima (essere contenti). Turno è coerente al suo interno.

41. *EDUCATRICE: E' importante.*

42. *ALBINA: E poi mangiare è importante.*

Coerente sia rispetto il precedente (riprende in più il tema già trattato del mangiare) sia all'interno.

43. *EDUCATRICE: Hai fame adesso?*

44. *ALBINA: No no perché ho, e, mangiato un po' e quindi devo... giusto.*

Coerente rispetto al turno precedente.

Turno è coerente al suo interno ma non viene finita la frase.

45. *EDUCATRICE: Hai già mangiato?*

46. *ALBINA: Sì sì un pochino, sì (pausa 5 sec.) sì sì. Tu come stai?*

Coerente rispetto al turno precedente.

Turno è coerente al suo interno e aggiunge la domanda di come sta interlocutore.

47. *EDUCATRICE: Io sto bene grazie.*

48. *ALBINA: E meno male.*

49. *EDUCATRICE: Sì, sono contenta anch'io.*

50. *ALBINA: E non sembra, ma si fan dei grandi sacrifici ma poi dopo vengono maturati.*

Due turni coerenti rispetto a quelli che precedono.

Coerente al suo interno, viene espresso il pensiero che viene rafforzato con una giusta argomentazione.

51. *EDUCATRICE : Bene, è importante quello che mi stai dicendo.*

52. *ALBINA: Mmh e poi a poco io vorrei radunare la mia famiglia.*

Sembra poco coerente con il turno precedente, ma il turno tratta cosa è importante e quindi Albina introduce il tema della famiglia che è importante per lei, quindi anche se cambia l'argomento è coerente con il turno che precede.

Coerente al suo interno.

53. *EDUCATRICE: E' grande la tua famiglia.*

54. *ALBINA: No, sono due figli e basta... e loro vivono per conto suo.*

Coerente rispetto il turno precedente e coerente all'interno del turno

55. *EDUCATRICE: Ah ecco.*

56. *ALBINA: Perché non... non vogliono. Però ho visto che adesso hanno mangiato e hanno mangiato tutto quello che hanno portato lì gli altri e sicché sono anche soddisfatti.*

Non coerente rispetto al turno che precede ma coerente al suo interno.

57. *EDUCATRICE : Tu cosa hai mangiato?*

58. *ALBINA: Ho mangiato un po' di... di... madonna, come si chiama? (pausa 7 sec.) ho mangiato delle piccole cose.*

Coerente per entrambi gli aspetti.

59. *EDUCATRICE: Però buone.*

60. *ALBINA: Sì, buone e poi soddisfatta anche.*

61. *EDUCATRICE: Ah bene.*

62. *ALBINA: Perché ero lì vicina a una persona che diceva, sì anch'io sono soddisfatta. Perché cosa vuole signora, adesso noi dobbiamo obbedire e vedere fare qualche cosa, sicché quando la gente ragiona così non ragiona per dire quelle poche cose che sa, vorrebbe dirle e vorrebbe stare lì con queste cose qui, no no, sono ancora.... eh... del pensiero che bisogna sollevare il pensiero ancora.*
Coerente per entrambi gli aspetti (all'interno nonostante la frase lunga e apparentemente poco logica sembra seguire una logica per costruire il pensiero).

63. *EDUCATRICE: Bisogna sollevarlo il pensiero.*

64. *ALBINA: Sì (pausa 5 sec.) sono d'accordo perché vado anche con con un pp... con un padegerico eh...presidente della presidente della... di dove siamo noi che ci dà da mangiare?*

C'è la coerenza con il turno precedente, ma si nota la fatica a trasmettere l'informazione, che compromette la coerenza.

65. *EDUCATRICE: Quindi il mangiare è importante.*

66. *ALBINA: (pausa 4 sec.) E poi non è il mangiare troppo che fa la festa, ma tutto il resto che abbiamo trovato cheee (pausa 4 sec.)*

Coerente con il turno precedente.

C'è anche la coerenza all'interno, ma anche se la frase non viene terminata il significato è comprensibile.

67. *EDUCATRICE: Hai ragione.*

68. *ALBINA: Mmh io adesso andata alla casa lì dove ero io presente e li ho visto che stavano mangiando ma... ma mangiavano e avevano pagato quello che invece noi non riusciamo a pagare noi, non riusciamo a pagare noi perché... eh... le cose che facciamo sono cose di giusta causa e allora si arrangiano anche loro, come si può fare, e me ne danno un po' anche noi e noi ricevendolo siamo contenti.*

Coerente rispetto i turni precedenti. Anche qui troviamo un turno lungo che risulta però comprensibile, le frasi sono costruite con fatica, però si può intravedere la coerenza di quanto è stato detto.

69. *EDUCATRICE: Immagino anche perché ricevere qualcosa è sempre bello.*

70. *ALBINA: Anche perché io ho dei figli e un domani vorrei che anche loro un domani fossero così e che subessero anche questi regali. Mi dica un po' lei adesso...*

Apparentemente non c'è coerenza, ma leggendo la frase il nesso logico indica la continuazione nel argomento "ricevere qualcosa è bello". C'è la coerenza interna.

71. *EDUCATRICE: Io sto bene e ti ringrazio di questa...*

72. *EDUCATRICE e ALBINA: Chiacchierata.*

Albina finisce, con coerenza, la frase dell'educatrice.

73. *EDUCATRICE: Sei stata gentile.*

74. *ALBINA: Sì eeee io vivo per queste cose qui eh.*

Coerente per entrambi gli aspetti.

75. *EDUCATRICE: Bene.*

76. *ALBINA: Ci sono ancora tante cose da fare, ma però io comincio già ad avere un riguardo perché sanno che cosa devono fare.*

C'è la coerenza rispetto ai turni precedenti (*sei stata gentile- sì, io vivo per queste cose – ci sono ancora tante cose da fare...*).

Poca coerenza interna, la frase è comprensibile per come è costruita ma è difficile capire cosa intende Albina.

77. *EDUCATRICE: E certo.*

78. *ALBINA: Non è... Non è ragionevole come una volta, abbiamo pensato un po' diversamente.*

Coerente al suo turno precedente.

Coerente al suo interno (non è ragionevole, abbiamo pensato diversamente).

79. *EDUCATRICE: Bene.*

80. *ALBINA: E meno male.*

81. *EDUCATRICE: Adesso ci possiamo salutare allora.*

82. *ALBINA: Sì, ma io sto qui ancora un pochino.*

Coerente rispetto ai turni precedenti.

Coerente al suo interno.

- *Studio quantitativo*
 - *Coerenza all'interno di un turno verbale:* quasi sempre presente. Solo in 4 turni su 41 abbiamo riscontrato poca coerenza all'interno del turno verbale. Per altro, chi conosce l'anziana intravede coerenza anche in questi.
 - *Coerenza tra un turno verbale e quello che lo precede:* quasi sempre presente. Solo in 5 turni su 41 abbiamo riscontrato poca coerenza.
 - *Coerenza all'interno dell'intera conversazione:* come abbiamo visto sopra, è possibile riassumere tutti i MN in u nel cercare un moti ci sono stati più argomenti portati avanti in più turni ma sufficientemente legati fra loro per portare avanti la conversazione senza particolari interruzioni.

Considerazioni finali

Prendendo in considerazione questa conversazione vorrei esporre alcune riflessioni riguardo alla Competenza a comunicare come IFC.

La coerenza da una parte aiuta l'operatore (professionale o familiare) nella comunicazione in quanto durante la conversazione permette l'approfondimento di un argomento che può offrire motivi narrativi nuovi e quindi gli stimoli per il proseguimento della conversazione stessa, dall'altra anche il riconoscere la mancanza di coerenza può aiutare ad individuare un nuovo motivo narrativo introdotto dall'interlocutore che potrebbe darci un'informazione molto importante per lui, quello che a lui sta a cuore, quello di cui lui ha bisogno di parlare, quello che potrebbe offrire la soluzione ad un problema

comportamentale, di chiusura o di solitudine dell'anziano smemorato e disorientato. È uno stimolo che possiamo cogliere per offrirgli la nostra vicinanza, perché possa sentirsi ascoltato e talvolta aiutato.

È molto più semplice analizzare la coerenza e i nessi logici studiando una conversazione registrata e trascritta ma con l'esercizio è possibile essere sempre più pronti a riconoscerla anche durante la conversazione. Quando apparentemente dal punto di vista dell'operatore la coerenza potrebbe venire a mancare potrebbe essere il momento in cui domandarsi qual è il nuovo motivo narrativo che il conversante sta introducendo per farlo parlare volentieri e più a lungo.

È importante tener conto dell'*io sano* e l'*io malato*. Con il passare del tempo e il prevalere progressivo dell'*io malato* diminuisce la coerenza verbale sia all'interno del turno verbale dell'anziano sia rispetto al turno precedente. In alcune situazioni il nesso logico che sembra non esserci all'interno di una conversazione potrebbe essere da cercare considerando i mondi possibili e le identità molteplici della persona. Si veda per esempio il turno 6.

6. ALBINA: *Perché a casa mia, non perché voglio andare a casa mia, perché era la mia casa... mi ospitano lì perché non ho niente.*

Analizzando le parole, il turno risulta poco coerente al suo interno, non consente di comprendere bene. Albina dice che la casa è sua ma poi dà l'informazione di essere ospitata, potrebbe essere che la seconda parte è comunque coerente se consideriamo che Albina vive nella RSA da più un anno dove si sente ospitata, il mondo possibile della casa si sovrappone con il mondo possibile della RSA, la distinzione del tempo e dello spazio tende a scomparire in una demenza grave. Così ci troviamo di fronte a delle espressioni che possono apparire fuori luogo ma hanno un senso dal punto di vista dell'anziano e ci danno delle informazioni su cosa ricorda, cosa pensa, cosa sente.

L'analisi della coerenza viene fatta da chi ascolta o legge il testo trascritto e riguarda solo il nesso logico che dovrebbe contenere un messaggio che si vuole trasmettere. Nel caso delle persone smemorate e disorientate è necessario non dimenticare che la persona con difficoltà a parlare o a ricordare può anche fare fatica ad esprimere il proprio pensiero o bisogno. Talvolta può essere utile anche solo una parola che diventa la chiave di ciò che l'anziano avrebbe voluto comunicare, di ciò che è importante per lui. Quindi studiare la coerenza può essere di aiuto nell'individuare la felicità conversazionale ma non deve essere riduttivo per non perdere di vista ciò che l'anziano vorrebbe trasmetterci, ciò che potrebbe aiutarci a farlo parlare con noi. L'AC deve sempre tenere in considerazione l'intenzione a comunicare e ciò che l'anziano vuole comunicare.

Dove manca la coerenza, dove la capacità di comunicare fallisce permane comunque l'intenzione a comunicare e a conversare, l'intenzione che consente di portare avanti la conversazione come ad esempio nel turno 64.

64. ALBINA: *Sì (pausa 5 sec.) sono d'accordo perché vado anche con con un pp... con un padegerico eh... presidente della presidente della... di dove siamo noi che ci dà da mangiare?*

Nel testo troviamo alcune frasi poco coerenti e poco comprensibili ma nonostante ciò le tecniche capacitanti adottate dall'educatrice hanno permesso ad una signora con la demenza di grado moderato-severo di parlare e comunicare. Molto interessante da osservare è l'informazione iniziale, che potrebbe essere chiamata il motivo narrativo "*Pensavo di andare a casa*" da mettere in confronto con quella finale della conversazione in cui dopo la proposta dell'operatrice di salutarsi Albina risponde "*Sì, ma io sto qui ancora un pochino*". Questo è il risultato che l'AC auspica di ottenere in ogni conversazione, una "conversazione felice" che permette alla signora di stare bene nel posto da cui voleva andare via.