

518. Conversazione telefonica al tempo del Covid: Sul rapporto di fiducia e il riorientamento alla realtà

Testo inviato da A.A., caregiver/operatrice per il Corso di formazione sull'Approccio Capacitante con i familiari-caregiver, anno 2021.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del tutore o del familiare di riferimento. La trascrizione e la traduzione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura. Commento di *Pietro Vigorelli*.

Il conversante

Lisa (nome di fantasia) ha 79 anni. Nel luglio 2018 le è stata posta diagnosi di decadimento cognitivo a progressione lenta. Vive a casa propria, assistita da una caregiver e dal servizio sociale del comune di residenza. Riesce ancora a mantenere la sua autonomia per quanto possibile, esce molto fuori casa e frequenta la chiesa. Francesca, la sua unica figlia, vive in un altro paese e si sentono al telefono più volte al giorno.

Lisa ha importanti difficoltà di memoria episodica, ma mantiene buona capacità di conversazione, anche se lenta e con molte pause di riflessione.

Punteggio MMSE: 24/30.

La conversazione

La conversazione è avvenuta telefonicamente in una delle tante telefonate quotidiane. La durata media di ogni conversazione è di 30-40 minuti per dare la possibilità a Lisa di esprimersi liberamente.

La conversazione trascritta qui sotto è durata circa 10 minuti.

518. Телефонный разговор во времена Ковида: О доверительных отношениях и переориентации на реальность.

Текст, присланный АА, опекуном, в рамках учебного курса по методу стимулирующего подхода для ухаживающих родственников, 2021 год.

Беседа была записана с информированного согласия собеседника и опекуна или родственника. Транскрипция и перевод верны, включая плохо сформулированные, усеченные, повторяющиеся слова и бессмысленные предложения. Имя и любые данные, позволяющие идентифицировать пожилого человека или других людей и географические места, были изменены с целью соблюдения норм конфиденциальности. Отправляя текст, я соглашаюсь на его публикацию на сайте www.gruppoanchise.it и использование для исследований, обучения, научного распространения и ухода. Комментарий профессора Пьетро Вигорелли.

Пациент

Лиза (имя изменено) 79 лет. В июле 2018 года ей поставили диагноз: медленно прогрессирующее когнитивное нарушение. Она живет дома, ей помогает опекун и социальная служба муниципалитета по месту жительства. Ей все еще удается максимально сохранять свою независимость: она много гуляет на свежем воздухе и посещает церковь. Франческа, единственная дочь Лизы, живет в другой стране, и они общаются по телефону несколько раз в день.

У Лизы значительные проблемы с кратковременной памятью, но она сохраняет хорошие навыки поддержания разговора, хотя и медленно и со множеством пауз для размышлений.

Оценка по MMSE: 24/30.

Разговор

Разговор происходил во время одного из многочисленных ежедневных телефонных звонков. Средняя продолжительность каждого разговора составляет 30-40 минут, чтобы Лиза могла свободно высказаться.

Приведенная ниже беседа длилась около 10 минут.

Il testo: *Meno male che posso contare sulla tua memoria*

1. FRANCESCA: mammina... ciao!
2. LISA: pronto... buongiorno... ma tu dove sei?
3. FRANCESCA: sono al lavoro, mamma. Sono in pausa pranzo e sto andando a mangiare, mentre ti chiamo.
4. LISA: e come è la situazione lì da voi con... quella cosa... non mi viene in mente! Cavolo... come si chiama... ieri è morta una signora del nostro condominio! Ha un nome strano... quella cosa che viene dall'Italia. Ma oggi cosa mi succede... non so parlare.
5. FRANCESCA: (*aspetta che la mamma trovi le parole, poi riprende*) Tranquilla mamma, ho capito di cosa parli, del virus, corretto?
6. LISA: sì... giusto! Non mi veniva il nome... per forza... è una cosa nuova di ieri.
7. FRANCESCA: hai ragione mamma, anche noi siamo tutti con le mascherine in quarantena ed è il motivo per cui non vengo a trovarti da così tanto tempo.
8. LISA: ma questo io lo so... non preoccuparti! È Ivan che parla male di te... mica io...
9. FRANCESCA: Ivan? intendi... il nonno?
10. LISA: sì... è venuto a stare con me... ma adesso non c'è... secondo me è andato a lavorare. Sai, qui hanno tanto bisogno di uno come lui! Solo che io non so cosa cucinare... ho lasciato qualcosa di pronto per lui... ma sai... lui non è onesto con me, perché nasconde il pane nella sua stanza... mi fa molto arrabbiare... perché è venuto? Non poteva starsene a casa sua? Maria dice però che lui non esiste... me lo sono sognata... non capisco! (*la voce diventa molto agitata*)
11. FRANCESCA: Mamma, cerchiamo di capire chi è chi... La nonna secondo te dove è?
12. LISA: ...è morta tanto tempo fa! Ecco perché è venuto da me... non ha più nessuno a casa sua... noi siamo tutti via da casa. Allora... sta un po' da me, un po' da miei fratelli... forse.
13. FRANCESCA: ... forse... ma ti ricordi dove si trova la tomba della nonna?
14. LISA: ... certo! Sono andata a trovarla l'altro giorno! Ci sono andata con Maria... al cimitero è tutto in ordine! Ho portato dei fiori freschi...

Текст: *К счастью, я могу рассчитывать на твою память*

1. ФРАНЧЕСКА: Мамочка... привет!
2. ЛИЗА: Привет ... доброе утро ... а ты где?
3. ФРАНЧЕСКА: Я на работе, мама. У меня обеденный перерыв, и пока я иду в столовую, разговариваю с тобой.
4. ЛИЗА: А как там у тебя дела с... этой штукой... не приходит в голову! Блин ... как ее называют ... вчера от него умерла женщина из соседнего подъезда! У него странное название ... эта штука... родом из Италии. Ну, что со мной происходит сегодня ... Я не могу говорить.
5. ФРАНЧЕСКА: (ждет, пока мама найдет слова, затем продолжает) Мама, я понимаю, о чем ты говоришь, о вирусе, верно?
6. ЛИЗА: Да... верно! Я не могла вспомнить названия ... конечно ... это что-то новенькое...только вчера началось
7. ФРАНЧЕСКА: Ты права, мама, мы все тоже на карантине, ходим в масках, и поэтому я так долго не приезжаю тебя навестить.
8. ЛИЗА: ... но я знаю это... не волнуйся! Это Иван плохо говорит о тебе ... а я все понимаю ...
9. ФРАНЧЕСКА: Иван? ты имеешь в виду ...дедушку?
10. ЛИЗА: ...да ... он приехал погостить у меня ... но теперь его нет ... Я думаю, он ушел на работу. Знаешь, им здесь очень нужен такой работник ...как он! А я просто не знаю, что приготовить ему... Я оставила ему кое-что готовое ... но знаешь ... он не честно себя ведет со мной, потому что прячет хлеб в своей комнате ... меня это очень нервирует ... зачем он приехал? Разве он не мог остаться жить у себя дома? Мария говорит, что его не существует ... что он мне приснился ... Не понимаю! Я же его вижу... (*голос становится нервным и взволнованным*)
11. ФРАНЧЕСКА: Мама, давайте попробуем разобраться, кто есть кто... Как, по-твоему, где бабушка?
12. ЛИЗА: ...она давно умерла! Вот почему он приехал ко мне ... у него больше никого нет в доме ... мы все разъехались далеко от дома. Вот он и живет ... немного у меня, немного у брата ... может быть.
13. ФРАНЧЕСКА: ... может быть... но ты помнишь, где находится могила бабушки?
14. ЛИЗА: ... конечно! Я ходил к ней на днях! Мы ходили с Марией ... на кладбище все в порядке! Я отнесла ей свежие цветы ... мне

credo...

15. FRANCESCA: ... mi fa piacere, mamma! Che brava la Maria ad accompagnarti lì...

16. LISA: infatti... è proprio una brava donna! Sai... io non la faccio fare niente in casa... perché io sono sana e forte... non ho mica bisogno che mi lavi pavimenti o spolveri... sai... lei va ad aiutare le vecchiette tutti i giorni... quelle che non sanno mangiare da sole... io... invece sono giovane e non ho bisogno... quando serve faccio tutto in casa... da sola.

17. FRANCESCA: giusto, mamma! Infatti, Maria ti aiuta solo con pochissime cose... ti fa la spesa e ti accompagna per andare al cimitero oppure in chiesa! È proprio brava...

18. LISA: sì sì... sono fortunata! Infatti, l'altro giorno mi aveva portato a trovare la tomba di miei genitori... e poi in chiesa a mettere i ceri.

19. FRANCESCA: e dimmi, mamma, vicino alla tomba della nonna cosa hai visto?

20. LISA: ... la tomba del nonno Ivan... forse...

21. FRANCESCA: Brava... proprio così! Quindi... come fa Ivan a vivere a casa tua adesso e darti fastidio?

22. LISA: ... perché lui è furbo... è sempre stato furbo e astuto... si era nascosto, ma adesso è uscito allo scoperto... io lo so! È così!

23. FRANCESCA: ok, mamma, ma non ti fa piacere questa cosa... vero?

24. LISA: ... no... per nulla! Io sono abituata a vivere da sola... non voglio nessuno dentro... e poi non ho abbastanza soldi per comprare il cibo anche per lui... La mia pensione mi basta appena per fare la spesa solo per me... ed io mangio poco, lui invece è un uomo che è abituato a mangiare tanta carne e tante zuppe... come faccio a preparare tutto questo per lui? ... io non mangio quasi mai la carne (*sta quasi per piangere*)

25. FRANCESCA: mamma, stai tranquilla per favore... sono qui per aiutarti! Proviamo a ragionare... non piangere!

26. LISA: (*piange*)... e come?

27. FRANCESCA: mamma, in casa ci sono gli abiti e altre cose di Ivan... scarpe da lavoro, giubbini?

28. LISA: no... ci sono solo le mie robe... la casa è tutta pulita ed in ordine! Che meraviglia... sono a casa mia...

29. FRANCESCA: ottimo... vedi, che forse aveva ragione Maria... che Ivan era solo un sogno?

кажется ...

15. ФРАНЧЕСКА: ... Я рада, мама! Какая молодец Мария, что ходит с тобой на кладбище...

16. ЛИЗА: ...и правда ... она действительно хорошая женщина! Ты знаешь ... Я ничего не прошу ее делать по дому ... потому что я здоровая и сильная ... Мне же не нужно, чтобы она мыла полы или вытирала пыль ... знаешь ... она ходит каждый день помогать старушкам ... тем, кто не может сам делать домашние дела ... А я... я молодая и мне не нужна помощь... если надо, я все делаю дома... сама.

17. ФРАНЧЕСКА: Конечно, мама! Мария действительно помогает тебе только по необходимости...она делает покупки и ходит с тобой на кладбище или в церковь! Она очень хорошая женщина ...

18. ЛИЗА: да, да... Мне повезло! Ты знаешь, на днях она помогла мне найти могилу моих родителей ... а потом мы сходили в церковь... поставить свечки.

19. ФРАНЧЕСКА: а скажи мне, мама, что ты видела возле могилы бабушки?

20. ЛИЗА: ... могилу деда Ивана ... может быть ...

21. ФРАНЧЕСКА: Молодец... именно так! Вот теперь скажи мне ... как сейчас Иван может жить у тебя дома и беспокоить тебя?

22. ЛИЗА: ... потому что он хитрый ... он всегда был умным и хитрым ... он прятался, но теперь он не прячется ... Я знаю! Это оно!

23. ФРАНЧЕСКА: хорошо, мама, но тебе это не нравится... верно?

24. ЛИЗА: ... нет... совсем не нравится! Я привыкла жить одна ... Я не хочу никого у себя в квартире... а потом мне не хватает денег, чтобы покупать ему еду ... Моей пенсии едва хватает на то, чтобы прокормить... только себя ... и я мало ем, а он ведь мужик, который привык есть много мяса и супы ... как мне все это готовить для него? ... я почти никогда не ем мяса (*он вот-вот заплачет*)

25. ФРАНЧЕСКА: Мама, не волнуйся, пожалуйста ... Я здесь, чтобы помочь тебе! Попробуем разобраться ... не плачь! Давай!

26. ЛИЗА: (*плачет*)... и как?

27. ФРАНЧЕСКА: Мама, дома есть одежда Ивана и другие вещи... рабочая обувь, куртки?

28. ЛИЗА: нет... здесь только мои вещи... в доме все чисто и аккуратно! Как прекрасно ... Я дома ...у себя...

29. ФРАНЧЕСКА: отлично ... видишь, может быть, Мария была права ... что Иван - всего лишь сон?

30. LISA: ... non lo so... ti dico che è furbo... ha fatto finta... e adesso è ancora in giro...
31. FRANCESCA: ok. Proviamo ancora... dimmi quando sei nata, mamma.
32. LISA: ... Io sono Lisa, classe 1942, abito in via Carlo Marx... numero... appartamento numero (*non commette alcun errore nel proprio indirizzo*)
33. FRANCESCA: quindi quest'anno compi 79 anni...
34. LISA: ... veramente? Come sono vecchia...
35. FRANCESCA: non sei vecchia... sei la mia mamma bella e forte!
36. LISA: ... grazie tesoro!
37. FRANCESCA: quindi... mamma, se tu hai gli anni che hai... Ivan, secondo la logica deve averne 105 anni... sei la sua secondogenita!
39. LISA: ...105? Ma nessuno vive così a lungo... almeno credo...
39. FRANCESCA: ... giusto... ecco che cominciamo finalmente a ragionare con la logica! Quindi... secondo te può Ivan andare a lavorare?
40. LISA: ... no... non credo!
41. FRANCESCA: ok, brava... quindi... prova a pensare...
42. LISA: ... dici che me la sono sognata?
43. FRANCESCA: ... forse sì, mamma.
44. LISA: ... quindi... non devo aspettarlo... non devo cucinare per lui e andare a fare la spesa?
45. FRANCESCA: ... esattamente... ti fa piacere?
46. LISA: ... ma grazie... come sono felice che mi hai fatto ragionare! Mi hai tolto un grossissimo peso... adesso sono tranquilla. Questi sogni così realistici... li ho spesso... e dopo penso tutto il giorno che sia vero... che butta cosa! Meno male che posso contare sulla tua memoria...
47. FRANCESCA: non fa niente, mamma! Devi solo stare tranquilla... ci sono io a ricordare le cose per te... Adesso però sarebbe meglio che andassi a fare una passeggiata fuori... il tempo oggi è buono?
48. LISA: sì... c'è la neve e il sole. Giusto come piace a me.
49. FRANCESCA: allora vedi... perfetto! Mi raccomando, copriti bene, mettili i guanti e copriti la bocca con la sciarpa quando parli con le persone... almeno...
50. LISA: ... ma no... io non do fastidio a nessuno... sono una vecchietta... perché dovrei...
51. FRANCESCA: mamma, dai, fai la brava... abbiamo appena parlato di virus.
30. ЛИЗА: ... не знаю ... Говорю тебе, он- хитрый ... он притворился ... а теперь он все еще здесь ...
31. ФРАНЧЕСКА: хорошо. Давай попробуем еще раз ... скажи мне, когда ты родилась, мама.
32. ЛИЗА: ... Я Лиза, 1942 года рождения, я живу на улице Карло Маркса, дом номер... квартира... (*называет свой адрес безошибочно*)
33. ФРАНЧЕСКА: значит в этом году тебе будет 79 лет ...
34. ЛИЗА: ... правда? Какая я старая ...
35. ФРАНЧЕСКА: ты не старая ... ты моя красивая и сильная мамочка!
36. ЛИЗА: ... спасибо, дорогая!
37. ФРАНЧЕСКА: итак ... мама, если тебе столько лет ... Ивану, по логике, должно быть 105 лет ... ты его второй ребенок!
39. ЛИЗА: ... 105? Но так долго никто не живет ... по крайней мере, я думаю ...
39. ФРАНЧЕСКА: ... ну... вот, наконец-то, мы начинаем рассуждать логично! Итак... как ты думаешь, Иван может пойти работать?
40. ЛИЗА: ... нет... я так не думаю!
41. ФРАНЧЕСКА: хорошо ... так ... попробуй поразмыслить ...
42. ЛИЗА: ... ты думаешь, мне это приснилось?
43. ФРАНЧЕСКА: ... может быть, да, мама.
44. ЛИЗА: ... так ... значит... мне не нужно его ждать ... и мне не нужно готовить для него и ходить по магазинам?
45. ФРАНЧЕСКА: ... именно... тебе это нравится?
46. ЛИЗА: ... вот спасибо... как я счастлива, что ты заставил меня задуматься! Какой камень ты сняла мне с души ... теперь мне поспокойнее. Эти сны настолько реальны ... Я часто вижу их ... и после них ... целый день я думаю, что это правда ... я устала! Как хорошо, что я могу рассчитывать на твою память ...
47. ФРАНЧЕСКА: все в порядке, мама! Тебе просто нужно успокоиться... Я здесь, чтобы припоминать тебе все, что надо ... Но сейчас было бы лучше, если бы ты пошла погулять на улицу... Погода сегодня хорошая?
48. ЛИЗА: да ... здесь у нас ... снег и солнце. Именно так, как мне нравится.
49. ФРАНЧЕСКА: Вот видишь... идеальная погода! Пожалуйста, тепло оденься, надень варежки и шарф и прикрывай рот шарфом, когда разговариваешь с людьми ... хотя бы так...
50. ЛИЗА: ... но нет ... я никого не трогаю ... я пожилая женщина ... зачем мне ...
51. ФРАНЧЕСКА: мама, давай ты будешь себя хорошо вести ... мы только что говорили с тобой

52. LISA: ma io faccio la brava... faccio quello che voglio...
53. FRANCESCA: hai ragione... cosa vuoi che ti dica. Allora buona passeggiata.
54. LISA: grazie.
55. FRANCESCA: appena torni, ti chiamo per ricordarti di lavare bene le mani.
56. LISA: ... ma io non do la mano a nessuno... quindi non serve.
57. FRANCESCA: ok, mamma, ma tocchi le maniglie delle porte e il passamano delle scale...
58. LISA: ... è vero... allora chiamami... e vediamo... forse...
59. FRANCESCA: ok, a dopo allora, ciao mamma.

Commento a cura di Pietro Vigorelli

Lisa è una donna smemorata e disorientata, parzialmente consapevole dei propri disturbi. Nel testo trascritto sopra si può osservare come un tentativo di riorientamento alla realtà abbia avuto successo.

Deficit di memoria

I deficit di memoria e di linguaggio di Lisa emergono fin dall'inizio della conversazione:

- 4.LISA: (...) non mi viene in mente! Cavolo... come si chiama... (...) a oggi cosa mi succede... non so parlare.
- 6.LISA: Non mi veniva il nome...

Disorientamento

Subito dopo si rende evidente il suo disorientamento, quando parla del padre come se fosse vivo:

- 8.LISA: è Ivan che parla male di te...
- 10.LISA: sì... è venuto a stare con me... ma adesso non c'è... secondo me è andato a lavorare.

Consapevolezza

Lisa è parzialmente consapevole dei propri deficit, come emerge dal dubitare di se stessa:

- 10.LISA: (...) Maria dice però che lui non esiste... me lo sono sognata... non capisco! *(la voce diventa molto agitata)*

Che fare?

Normalmente consiglio di accompagnare l'interlocutore nel suo mondo possibile, un mondo

o viruse.

52. ЛИЗА: ... но я и веду себя хорошо ... делаю то, что хочу ...
53. ФРАНЧЕСКА: ...ты права ... что я тебе еще могу сказать. Так что приятной прогулки.
54. ЛИЗА: ...спасибо.
55. ФРАНЧЕСКА: как только ты вернешься, я позвоню тебе и напомним, чтобы ты хорошо вымыла руки.
56. ЛИЗА: ... но я никому не пожимаю руки... и не подаю...так что мне можно и не мыть.
57. ФРАНЧЕСКА: окей, мама, но ты прикасалась к дверным ручкам и перилам лестницы...
58. ЛИЗА: ... это правда ... ладно уж, позвони мне ... и посмотрим ... может быть ...
59. ФРАНЧЕСКА: ОК, тогда позднее поговорим, пока, мама.

Комментарий Пьетро Вигорелли

Лиза забывчивая и дезориентированная женщина, частично осознающая свою болезнь. В приведенном выше тексте видно, насколько успешной оказалась попытка переориентации на реальность.

Дефицит памяти

Недостатки памяти и словарного запаса у Лизы проявляются с самого начала разговора:

- 4. ЛИЗА: (...) это не приходит в голову! Блин... как его называют ... (...) что случилось со мной сегодня ... Я не могу говорить.
- 6. ЛИЗА: Я не помню имени ...

Дезориентация

Дезориентация становится очевидной, когда она говорит о своем отце как о живом:

- 8. ЛИЗА: это Иван плохо о тебе говорит ...
- 10. ЛИЗА: да ... он приехал ко мне погостить ... но теперь его нет ... Я думаю, он ушел на работу.

Осознание болезни

Лиза частично осознает свои собственные недостатки, поскольку это проявляется в ее неуверенности в себе:

- 10. ЛИЗА: (...) Но Мария говорит, что его не существует ... он мне приснился ... Я не понимаю! *(голос становится очень взволнованным)*

Что делать?

Обычно я рекомендую сопровождать собеседника в его возможном мире, в котором отец Иван,

in cui il papà Ivan, che avrebbe 105 anni, va ancora a lavorare e va dalla figlia per pranzo.

In questo caso, invece, la figlia Francesca coglie il dubbio della madre, la sua parziale consapevolezza dei deficit causati dalla malattia demenziale, e cerca di riorientarla alla realtà.

Dal turno 11 (*Mamma, cerchiamo di capire chi è chi...*) Francesca cerca di far ragionare la mamma per farla arrivare alla conclusione che il papà è morto. Il più delle volte questo tentativo fallisce, il paziente ribadisce con forza il suo punto di vista e si arrabbia fino a diventare aggressivo e interrompere la conversazione.

Il risultato

In questo caso, invece, il tentativo di riorientamento dà buoni risultati:

- 46. LISA: ... ma grazie...come sono felice che mi hai fatto ragionare! Mi hai tolto un grossissimo peso... adesso sono tranquilla. Questi sogni così realistici... li ho spesso... e dopo penso tutto il giorno che sia vero... che butta cosa! (...)

Come è stato possibile?

La chiave del successo dell'intervento di riorientamento operato dalla figlia si trova nel rapporto di fiducia che è riuscita a costruire nel tempo:

- 46. LISA: (...) Meno male che posso contare sulla tua memoria...

La mamma sa di essere smemorata, sa che può succederle di scambiare per realtà dei sogni realistici, ma sa anche che può fidarsi della figlia e della sua memoria.

È da notare che *il rapporto di fiducia non è per nulla scontato, è il risultato di un percorso consapevole in cui la figlia ha scelto di prendere sempre la mamma sul serio e di parlarle con franchezza, senza mentire, neanche a fin di bene.*

al quale avrebbe 105 anni, tutto ancora va a lavoro e viene dalla figlia per pranzo.

In questo caso, invece, la figlia Francesca coglie il dubbio della madre, la sua parziale consapevolezza dei deficit causati dalla malattia demenziale, e cerca di riorientarla alla realtà.

Dal turno 11 (*Mamma, cerchiamo di capire chi è chi...*) Francesca cerca di far ragionare la mamma per farla arrivare alla conclusione che il papà è morto. Il più delle volte questo tentativo fallisce, il paziente ribadisce con forza il suo punto di vista e si arrabbia fino a diventare aggressivo e interrompere la conversazione.

Risultato

In questo caso, invece, il tentativo di riorientamento dà buoni risultati:

- 46. ЛИЗА: ... но спасибо... как я счастлива, что ты заставила меня задуматься! У меня камень упал с души ... теперь я успокоилась. Эти сны настолько реальны ... Я часто вижу их ... и после этого целого дня я думаю, что это правда ... я устала! (...)

Как это было возможно?

Ключ к успеху дочери в переориентации лежит в доверительных отношениях, которые ей удалось построить с течением болезни:

- 46. ЛИЗА: (...) Слава богу, я могу рассчитывать на твою память ...

Мать знает, что она забывчива, знает, что она может принять реалистичные сны за реальность, но она также знает, что может доверять своей дочери и ее памяти.

Следует отметить, что *доверительные отношения ни в коем случае должны приниматься как должное; это результат сознательной и систематической работы, где дочь решила всегда серьезно относиться к своей матери и говорить с ней откровенно, без лжи и добрыми намерениями.*