

573. Il risultato di una conversazione capacitante nelle parole della conversante

Testo inviato da Mirjana Ljevakovic (infermiera, referente assistenziale, Centri Servizi per Anziani di Longarone e Zoldo (BL)) per il Corso di formazione sull'approccio capacitante, tenutosi in telepresenza su Zoom nel gennaio 2021. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione 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 l'operatore ne autorizza l'eventuale pubblicazione a stampa e su supporti digitali (www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

Il conversante, il contesto, la conversazione

La conversante, che abbiamo chiamato Giorgia, è la stessa della conversazione 575: una paziente difficile, la più problematica del reparto. Qui Giorgia è colta in un momento tranquillo in cui la conversazione scorre fluida, nell'altra conversazione invece è agitata e piange disperata.

Il testo: È il momento giusto

1. MIRJANA: (*porge un cioccolatino a Giorgia*)
2. GIORGIA: ... È il momento giusto.
3. MIRJANA: (*ride*)
4. GIANNA: buono.
5. MIRJANA: buono?
6. GIORGIA: sì, buono, cioccolatino. Peccato che era poco.
7. MIRJANA: e allora?
8. GIORGIA: allora andiamo a mangiarci qualcosa (*ride*)... no, ma era buono! Te cos'è che fai qui?
9. MIRJANA: mah.... adesso ho finito di lavorare, sai.
10. GIORGIA: brava... oh, sono stanca morta, ho fatto niente e anche io sono stanca... non ho fatto mica niente oggi!.. stamattina non so... qualcosa mah... (*pausa*) va beh... passerà... Te hai fatto niente oggi?
11. MIRJANA: io ho lavorato oggi.
12. GIORGIA: e allora hai fatto qualcosa, scusami! Cosa dici... Adesso non ho neanche un fazzoletto!..
13. MIRJANA: adesso te ne porto io uno.
14. GIORGIA: sì grazie.
15. MIRJANA: e... e poi?
16. GIORGIA: e poi basta, poi lo uso... ma io guarda! mi viene un nervoso! Qui il cassetto morto non c'è più!... prima ne avevo uno che ci stava dentro di tutto... qui va! No, non si apre, è chiuso!... Almeno metto dentro asciugamani, bidet, robe così... Niente, guarda, ho dovuto mettere quello lì e basta e la... la neve lì!
17. MIRJANA: sei sicura che è la neve quello lì?
18. GIORGIA: no, non è neve... è il... (*lunga pausa*)`... è il disegno che fanno della neve. Non ti dico che è proprio neve, fan la figura della neve e viene su a punta apposta e poi c'è su tutti i... ci son su tutti i colori... è tutto lì... (*ride*) no guarda che è bellino!... bianco e nero... non so, io l'ho trovato qui... me l'hanno regalato, non so chi.
19. MIRJANA: potrebbe essere un albero?

20. GIORGIA: sì... no, albero... vero?... no no no.
21. MIRJANA: no vero no... Prova a toccarlo a vedere di cosa è...
22. GIORGIA: Sì! Hanno fatto la forma dell'albero di... di Natale!... Han fatto la forma... vedi? vedi che bello! Che liscio! Guarda.
23. MIRJANA: che bravi!
24. GIORGIA: qui c'è anche l'acqua!
25. MIRJANA: chi l'ha fatto?
26. GIORGIA: Ah!... chi ha portato... la Serena.
27. MIRJANA: ma tu saresti capace di farne uno così?
28. GIORGIA: ah... (*ride*) se c'è l'occorrente sei capace anche te! (*ride*) se hai... un albero così di un verde e di (*ride*) bucce (*ride*) saresti capace anche tu!
29. MIRJANA: ma io non ho tanta fantasia Gianna!
30. GIORGIA: ma nemmeno io!... ma dai ma si vede che si fa... facilmente dai!... solo che non so se l'hanno fatto loro questo, il il... o... o se l'hanno bloccato. E' bello! fatto bene.
31. MIRJANA: è fatto all'uncinetto, sai?
32. GIORGIA: ecco, vedi.
33. MIRJANA: tu sei capace di lavorare all'uncinetto?
34. GIORGIA: ero capace.
35. MIRJANA: sì?
36. GIORGIA: ma non son stata mai tanto capace... ero più capace ad aggiustare... il... il... diritto... no...
37. MIRJANA: a maglia?
38. GIORGIA: no, a maglia.
39. MIRJANA: coi ferri?
40. GIORGIA: sì, si poteva fare coi ferri ma più anche con i... d'inverno che lavoravano con i ferri di... quei fil di ferri coi... coi quei... facevano quei dizionari lì... tutto lì...
41. MIRJANA: sai dove vado domani?
42. GIORGIA: no che non lo so.
43. MIRJANA: alle terme.
44. GIORGIA: vai a fare la cura?... ma hai già fatto la visita? Ma per quanto tempo?
45. MIRJANA: per una settimana.
46. GIORGIA: eh ma cosa vuoi ti faccia una settimana!... (*lunga pausa*)... comunque è sempre meglio di niente ma... ma... non è che ti dà una gran forza.
47. MIRJANA: e quanto dovrei farne allora?
48. GIORGIA: eh non so, cara! Una volta io da Salsomaggiore... ci son tutte le terme, c'era sempre pieno, facevano i turni... e ecco qua.
49. MIRJANA: ma tu le facevi le terme?
50. GIORGIA: ma non mi ricordo più se ho fatto le terme o o o non ricordo... forse sì, ma non mi ricordo di sicuro... come erano tutte, anche le donne, anche anziane... facevano tutte le terme... e te ? (*passa un'ospite*) Conosci quella signora lì? E' andata adesso.
51. MIRJANA: ma per i dolori facevi le terme?
52. GIORGIA: più che i dolori fanno... fanno le terme... Sai... per i raffreddori. Quelli là... tutte quelle cose lì... nello stesso tempo facevano... facevano le terme... poi c'erano tutti... (*in lontananza si sente un altro ospite che parla*) Chi è che parla?... poi c'erano i saloni con tutti... con i nazionali... con i raffreddori con tutti... era una bella, c'è ancora, credo.
53. MIRJANA: andavi da sola?
54. GIORGIA: noo!
55. MIRJANA: con chi andavi?
56. GIORGIA: eh! adesso aspetta che mi ricordo... ultimamente andavo... sono andata così a vedere e... da sola... non mi ricordo con chi sono andata! Con chi è che andavo... non mi ricordo... ma credo che ho provato per andarci da sola... credo eh... ma non son sicura.
57. MIRJANA: con Tiziana sei mai andata?
58. GIORGIA: eh forse con Tiziana, ma non son sicura.`
59. MIRJANA: non sei sicura... però era una cosa piacevole...

60. GIORGIA: vai dentro, ti siedi e là il fumo che va e te lo respiri... per la tosse... quando hai una grande tosse ti ripara... no no c'era lavoro... avevo lavorato... ancora adesso credo che ci siano ancora...
61. MIRJANA: ma ti piacerebbe andare alle terme?
62. GIORGIA: ...ah! non ho più voglia!... no perché sai, respiri tutto fumo... di... soggiorno... di subbuglio, non so io... non è un... non è un affare di su... di Fernando... non so. Io... leggero... tutti erano abbastanza su di morale, non era tanto silenzioso, però ci veniva molta gente.
63. MIRJANA: c'era confusione?
64. GIORGIA: confusione no... gente...
65. MIRJANA: tanta gente.
66. GIORGIA: tanta gente perché poi dopo... fanno i turni... fanno i raffreddori... insomma fan tante cose... c'è sempre stata tanta gente.
67. MIRJANA: ma andavi anche in piscina?
68. GIORGIA: no, io non andavo in piscina... no... mi pare... una volta non c'era la piscina... anche... è venuta dopo... allora dopo c'era sempre... le donne di... di... italiane di sì... se... quelle che andavano in subbuglio... andavano a fare le... le... tutti... tutti questi suffrugi... non so neanche darti il nome... andavano... molte venivano da fuori... lavoravano... ancora adesso ci sono.
69. MIRJANA: ma facevano dei commenti che si trovavano bene?... che erano contenti?
70. GIORGIA: ah ma io non ci son mai stata dentro là... quando andavo andavo per lav... per i gru... per...
71. MIRJANA: ... per fare le terme diciamo... sì... non è che lavoravi lì.
72. GIORGIA: no no.
73. MIRJANA: e dove lavoravi tu, Gianna?
74. GIORGIA: ... dove lavoravo io... alle terme...
75. MIRJANA: no, in un ristorante per caso?
76. GIORGIA: eh... non mi ricordo! ma forse sì, può darsi che in un periodo...un periodo... non son sicura... non lo so perché c'erano... c'erano tutte le donne là... vestite da... da...
77. MIRJANA: da cuoche... perché tu spesso mi parlavi della cucina, che ti piaceva cucinare, che ti piace il cibo.
78. GIORGIA: io? Non mi ricordo neanche più.
79. MIRJANA: non ti ricordi più... e cosa ti ricordi Gianna?
80. GIORGIA:... mi ricordo... di Sanremo... tutta 'sta gente... tutti vestiti più o meno uguali... e andavano all'orario dei... di... dei vari...di... con... su...
81. MIRJANA: negozi?
82. GIORGIA: non te lo so spiegare... venivano tutta la gente del paese anche, anche quelli fuori dal paese e si mettevano tutti all'ingresso e poi dopo nella cella dove... arrivavano... e poi dopo li facevano fare il giro... e... tutto lì insomma... comunque ha lavorato, lavora ancora.
83. MIRJANA: ma è un bel ricordo.
84. GIORGIA: sì... non è che io ho fatto così, sai... da ragazza.
85. MIRJANA: ma ti piacerebbe tornare a Salsomaggiore?
86. GIORGIA: oh ci andrei volentieri! Solo che è una noia eh!
87. MIRJANA: ah sì? Perché è una noia?
88. GIORGIA: ... è una noiosità!... vai in un salone così e arrivano tutti i villeggianti che devono fare... i... i timbri... i... respirare... e te stai lì eee... accendi lampadari... c'hanno i fagioli che si chiamano... no! I...
89. MIRJANA: le mascherine! Quelle che si mettono sul naso.
90. GIORGIA: i massaggi, i massaggi.
91. MIRJANA: ah i massaggi!
92. GIORGIA: anche i massaggi e anche le mascherine che... respiravi insomma... noo... un bel locale... gente... Perché vuoi andare là? Davvero?... ma va'...
93. MIRJANA: mi piacerebbe... se tu mi parli bene... mi piacerebbe andare...

94. GIORGIA: sì... sì sì... non ti parlo male perché vanno tutti a fare le cure... (*registrazione incomprensibile*)... puoi sof... il naso, gli occhi... poi è un bel locale anche... sei mai stata dentro?
95. MIRJANA: no.
96. GIORGIA: vacci, così ti rendi conto.
97. MIRJANA: me lo consigli?
98. GIORGIA: ma se hai voglia di... (*passa un'ospite, la saluta offrendole una sedia per sedersi e sorride*)
99. MIRJANA: e oggi cosa ti piacerebbe fare?
100. GIORGIA: non so neanche... non ci ho mai pensato (*la stessa ospite le offre una caramella, Giorgia l'accetta e la gusta con piacere*)
101. MIRJANA: ti piacciono i dolci vero Gianna?
102. GIORGIA: normale.
103. MIRJANA: non sei golosa?
104. GIORGIA:... non so se sia scivolosa... o... mi piacciono... sì, van bene torte con i gusti... tutto...
105. MIRJANA: ma le torte le facevi tu?
106. GIORGIA:... non ricordo più come... (*lungo intervallo*)
107. MIRJANA: oggi sei bellissima!
108. GIORGIA: oh... non mi son messa gli occhiali...
109. MIRJANA: beh... non importa!... (pausa) Ma sei tranquilla? Sei serena?
110. GIORGIA: sì, non ho problemi per quello... però insomma non è che sia una gran gioia... (*lungo silenzio*)... meno male che praticamente... sì... il personale non è... non è ... cioè... è calmo, abbastanza, e insomma... non c'è male dai!... mi accontento... (*lunga pausa, poi legge un cartello appeso alla parete*) D'inverno c'è la neve.
111. MIRJANA: però! Vedi bene Gianna! Senza gli occhiali stai leggendo!
112. GIORGIA: dai! (*registrazione incomprensibile*)... lì?... Come faccio a non vederci! Sei tu che non ci vedi?
113. MIRJANA: vedi che io porto gli occhiali e tu non porti gli occhiali e sei riuscita a leggere tutto!
114. GIORGIA: eh beh... è facile! E perché... chissà perché?... Perché cominci ad avere troppo presto... non so... i giri... i libri che si leggono... i... non lo so... perché io non ho mai fatto le letture per... come si dice... tanti fanno le letture per abituarci alle letture... io non l'ho mai fatto, son sempre stata stata... tranquilla... il mio passato è rimasto... passato... (*ride*)
115. MIRJANA: Non avevi la passione della lettura?
116. GIORGIA: Noo... proprio passione no... però leggevo... leggevo... qualcosa leggevo... non avevo la passione però...
117. MIRJANA: ma leggevi libri o leggevi riviste?
118. GIORGIA: ... le riviste le leggevo se capitava che in camera... qualcuno in casa le leggeva per studiare un po'... e poi che cosa?
119. MIRJANA: i libri.
120. GIORGIA: i libri... anche i libri quando arrivavano in casa per esempio... per i fratelli se hanno... interessanti che cominciavo a leggere che mi piacevano allora leggevo anche io... non sono mai stata una gran lettrice... (*lunga pausa*)... così cara... adesso?
121. MIRJANA: cosa facciamo adesso Gianna?
122. GIORGIA: quello che vuoi te!
123. MIRJANA: cosa ti piacerebbe?
124. GIORGIA: ... non ho... non ho nessun... che ore sono?... non ho l'orologio, chissà dove l'ho messo...
125. MIRJANA: sono quasi le tre Gianna.
126. GIORGIA: chissà dove ho messo l'orologio!
127. MIRJANA: adesso vado a cercartelo io.

128. GIORGIA: (*passa un operatore*) non l'avete trovato l'orologio lì, Carlo? (*l'operatore passa senza sentire il richiamo*) Carlo! non è Carlo quello?
129. MIRJANA: no Gianna, la signora si chiama Simona.
130. GIORGIA: ma dai, non è Simona! Lui è un uomo!
131. MIRJANA: come fai a capire che è un uomo?
132. GIORGIA: ma scusami, è anni che è così!... Era già uomo da piccolo!... (*ride*)... sì, non uomo ma insomma... è un maschio, si vedeva... no?... (*lunga pausa*)... adesso starò un po'... chissà che lo faremo...
133. MIRJANA: non lo sai.
134. GIORGIA: non lo so, ma non sono tanto soddisfatta.
135. MIRJANA: perché?
136. GIORGIA: eh perché non so quello che salta fuori... perché lì ho visto un chiodo... (*ride*)... piantato... sotto c'è il buco.
137. MIRJANA: cosa potrebbe soddisfarti Gianna? (*lunga pausa*)... La musica, la lettura, la visita di un tuo familiare... cos'è che potrebbe soddisfarti?
138. GIORGIA: non ci ho mai pensato... perché per esempio questo è un momento che... di... che ha visite di parenti, di amici... e poi... e poi non ho mai avuto tanta passione... perché... dietro c'era sempre gente più fur... più intelligente...
139. MIRJANA: ma perché dici che c'era gente più intelligente?
140. GIORGIA: eh perché si vede... perché li vedevo.
141. MIRJANA: e come facevi a capire che erano più intelligenti?
142. GIORGIA: eh perché li vedi per la strada, li vedi negli uffici, nei negozi... si vede subito... però insomma non è che vai là... li vedi e ti sembra proprio la persona... capace ecco... ecco... basta, non sono mai stata una grande lettrice. E così insomma, dai... e te?
143. MIRJANA: io sto bene grazie, ho appena lavorato e adesso tra poco vado a casa.
144. GIORGIA: cosa hai lavorato?
145. MIRJANA: son stata qui.
146. GIORGIA: ah.
147. MIRJANA: ho controllato tutti i farmaci...
148. GIORGIA: nel negozio tuo là?
149. MIRJANA: sì, nel mio negozio.
150. GIORGIA: tutti i farmaci?
151. MIRJANA: sì, tutte le pastiglie, tutto quanto, e visto che è tutto a posto, tutto bene, allora adesso me ne vado a casa.
152. GIORGIA: ecco.
153. MIRJANA: mi ha fatto piacere fare una chiacchierata con te.
154. GIORGIA: sì... niente di grave insomma...
155. MIRJANA: noo... non c'è niente di grave, poi è sempre piacevole poter parlare con qualcuno... o no?
156. GIORGIA: eh... dico anch'io... eh, adesso io fra un po' vado a letto, pensa te!
157. MIRJANA: allora io fra un po' vado a casa, ti saluto e ti ringrazio!
158. GIORGIA: ... io non ti ho offerto niente... non sapevo cosa dirti.
159. MIRJANA: mi hai già offerto tanto!
160. GIORGIA: adesso lo aspettavo, se vuoi bere qualcosa.
161. MIRJANA: e cosa mi offri da bere?
162. GIORGIA: eh... cosa vuoi che ti offro... liquori non...
163. MIRJANA: un caffè?
164. GIORGIA: un caffè. Vuoi un caffè? Va bene... Si rivolge ad un'altra ospite: "ce l'abbiamo il caffè?"
165. MIRJANA: e se preparo io il caffè per tutti noi?
166. GIORGIA: no no no perché io non lo bevo!
167. MIRJANA: e cosa gradisci?
168. GIORGIA: un caffè.
169. MIRJANA: va bene lo preparo io. Allora ti ringrazio e ti saluto.

170. GIORGIA: anch'io ti saluto e ti ringrazio della visita, quando vuoi venire vieni che siamo qui... e poi quando vado a Salsomaggiore... verrai a Salsomaggiore a trovarmi (*ride*)
171. MIRJANA: vengo a trovarti volentieri! Grazie comunque, sai! Ciao Gianna!
172. GIORGIA: ciao cara, stai bene! Arrivederci
173. MIRJANA: arrivederci

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Gianna è una signora con demenza. Presenta disturbi del linguaggio (turni 68, 104, 114) e di memoria (turni 50, 56, 76, 78, 106), ma ne è consapevole. Inoltre fa domande pertinenti all'operatrice (turno 92, 112, 142) e valutazioni adeguate sul contesto (turno 64, 96, 154, 164). I suoi deficit non impediscono il realizzarsi di una conversazione in cui l'infermiera utilizza l'approccio capacitante e ottiene come risultato che Giorgia parli a lungo e parli volentieri come testimoniato dalle sue stesse parole finali:

170.GIORGIA: anch'io ti saluto e ti ringrazio della visita, quando vuoi venire vieni che siamo qui... e poi quando vado a Salsomaggiore... verrai a Salsomaggiore a trovarmi (*ride*).