

## **575.Sulla smemoratezza e la consapevolezza. Dai problemi irrisolvibili alla ricerca di soluzioni possibili**

Testo inviato da *Barbara Gamba* (operatrice, 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. Commento di *Pietro Vigorelli*.

### **Il conversante, il contesto, la conversazione**

Nella lettera d'accompagnamento Barbara scrive che Giorgia, così abbiamo rinominato la signora, è l'ospite più difficile, quella che crea più problemi nel reparto. A differenza della conversazione 573 fatta con la stessa signora in un momento di quiete, questa è una conversazione fatta in un momento di agitazione. Non è tanto lineare ma purtroppo è quello che capita nella maggior parte delle giornate. Barbara vorrebbe capire se esiste una soluzione!

Giorgia è seduta sulla carrozzina, con la cintura di contenzione e piange disperata.

### **Il testo: Avevo una cosa da fare ma non mi ricordo più**

1. GIORGIA: Nessuno mi aiuta!... nessuno!...
2. BARBARA: ciao Giorgia.
3. GIORGIA: (*piange*) di tanti che ci sono in giro nessuno che mi ha tirato via questo!  
(*afferra la cintura di contenzione*)
4. BARBARA: eh.
5. GIORGIA: e perché non me lo tirano via a me?! (*tenta di sfilarsi la contenzione facendola passare dalla testa*)
6. BARBARA: Giorgia... così però ti fai male... ti strozzi Giorgia!
7. GIORGIA: no no! Non mi strozzo!
8. BARBARA: vedi che resti intrappolata sulla gola.
9. GIORGIA: no no no... provi... sono responsabile!... questa parte sola (*mi indica una parte della cintura per farsi aiutare a toglierla*)
10. BARBARA: quella parte sola? (*provo a sganciare la cintura di contenzione*)
11. GIORGIA: sì sì... poi chiamiamo uno... ecco guarda! guarda! avevo ragione!
12. BARBARA: eh.
13. GIORGIA: avevo ragione! Signora grazie!... grazie eh! (*si spinge in avanti con la carrozzina*)
14. BARBARA: Prego Giorgia. (*Giorgia smette di piangere e assume un tono di voce più deciso*)
15. GIORGIA: adesso così sa che si possono fare questi aiuti!
16. BARBARA: certo!
17. GIORGIA: era abbastanza grave eh!
18. BARBARA: Giorgia... questa cintura qui serve per non farti cadere dalla carrozzina...
19. GIORGIA: sì ho capito!
20. BARBARA: perché se cadi ti rompi le ossa.

21. GIORGIA: ... sì beh... logico... ma però sì può tentare... come mi è capitato a me che mi ha fatto... mi è passato!
22. BARBARA: certo... ma se cadi dalla carrozzina adesso... ti fai male.
23. GIORGIA: ... no... non dico... mah... insomma... (*incomprensibile*)... mi è andata bene... per fortuna.
24. BARBARA: eh.
25. GIORGIA: e adesso non so cosa fare... adesso non so cosa fare!... avevo una cosa da fare... non mi ricordo più! (*ricomincia a piangere*)... non mi ricordo più!... (*piange*)... La mia mamma!... Aiuto mamma!?... dove vado adesso?... ma perché... perché mi succede questo?!
26. BARBARA: proviamo a riposare un po'?
27. GIORGIA: (*incomprensibile*) ... (*smette di piangere*)... eh per forza... non ho fatto niente fino adesso...
28. BARBARA: hai mangiato il pranzo?
29. GIORGIA: sì... sì, ho mangiato...
30. BARBARA: era buono?
31. GIORGIA:... non mi ricordo...
32. BARBARA: cosa hai mangiato?
33. GIORGIA: una pastasciutta.
34. BARBARA: buona!
35. GIORGIA: sì, era buona sì!... (*ricomincia a piangere*)... Signore aiutami... aiutami Signore ti prego!... non farmi soffrire così!... aiuto... mamma!... mamma!... aiuto!... adesso io dovrei andare a casa, ma come faccio ad andare a casa!... non ci posso andare da sola... non posso... e poi... (*incomprensibile*)... tutti loro che mi stanno intorno sono gentili tutti quanti però io son qui e non so come fare a sta... a far passare il tempo... adesso dovevo... andare fuori a fare una cosa che non ricordo più!...
36. BARBARA: vuoi vedere un po' la televisione?
37. GIORGIA: non ricordo più! ... noo... li... li... nel... nella fretta così avevo da fare una cosa e non me la ricordo più!... non importa... era... 'na cosa da niente... adesso... (*smette di piangere*)
38. BARBARA: casa tua com'è?
39. GIORGIA: cosa ne so io?
40. BARBARA: come cosa ne so? La tua casa...
41. GIORGIA: casa di... di... di ragazza?
42. BARBARA: sì...
43. GIORGIA: ah... boh... non mi ricordo... no... sì... Solite eh... eh... soliti... genitori che ti... che ti curano... che ti chiamano... che ti... solito...
44. BARBARA: la tua mamma come si chiamava?
45. GIORGIA: Gaetana.
46. BARBARA: ah! Gaetana... e il papà?
47. GIORGIA: Giuseppe
48. BARBARA: Gaetana e Giuseppe... andavano d'accordo?
49. GIORGIA: ah... sempre...!
50. BARBARA: erano innamoratissimi!
51. GIORGIA: (*ride*) ah noo...
52. BARBARA: no?
53. GIORGIA: moglie erano!
54. BARBARA: moglie!
55. GIORGIA: (*ride*) non sì... non si facevano tanto sentire... erano... chiusi... carattere un po' chiuso... e allora... sai... non si pronunciavano neanche tra di loro...
56. BARBARA: no?
57. GIORGIA: mio papà lavorava... andava a casa... tornavano... il lavoro...
58. BARBARA: casa tua è bella riscaldata?
59. GIORGIA: sì... no no, non ho problemi per quello!

60. BARBARA: eh... la riscaldi come?
61. GIORGIA: il legno... il legno... mi portano...
62. BARBARA: ti portano la legna a casa.
63. GIORGIA: sì sì sì.
64. BARBARA: che bello! È bello vedere il fuoco!
65. GIORGIA: sì è vero... sì... sì... sì... adesso... come faccio io adesso... cosa faccio adesso io?... (*inizia a toccare il suo orologio*)
66. BARBARA: che bell'orologio! (*indico il suo orologio*)
67. GIORGIA: ... non funziona neanche più!... m'è caduto.
68. BARBARA: sì che funziona.
69. GIORGIA: non si allaccia più.
70. BARBARA: vuoi che ti aiuti io?
71. GIORGIA: ma... io... io l'ho sempre agganciato ma... m...a non è giusto.
72. BARBARA: (*l'aiuto a sistemare l'orologio*) Bene così?
73. GIORGIA: sì, ma non va!
74. BARBARA: ah sì! Hai ragione! L'abbiamo messo storto... aspetta che lo rifacciamo bene. (*sistemiamo l'orologio*)
75. GIORGIA: (*tono di voce più coinvolto*)... adesso io sono preoccupata per... non so neanche io per che cosa... grazie eh!
76. BARBARA: prego!
77. GIORGIA: sono le due... le tre.
78. BARBARA: le due.
79. GIORGIA: appena le due sono?
80. BARBARA: appena le due...
81. GIORGIA: adesso cosa faccio io?
82. BARBARA: cosa vorresti fare?
83. GIORGIA: non lo so... avevo in mente qualcosa ma non mi ricordo più'... ma non è importante... c'era in ballo un'altra cosa... ma non è importante... l'importante è che... adesso... mi devo ritirare su... perché sono proprio giù... di di... di... giù di tutto... non c'ho più... mamma... non sto più insieme... non ricordo più niente... perché mi succede questo? Perché?
84. BARBARA: non ricordi?
85. GIORGIA: adesso vado a vedere se trovo... vedo se le ragazze hanno ritrovato il mio... cos'è che avevo perso?
86. BARBARA: l'orologio... ma l'abbiamo ritrovato e rimesso al polso...
87. GIORGIA: era questo, sì? (*indica l'orologio*)
88. BARBARA: sì quello!
89. GIORGIA: non ricordo più niente!
90. BARBARA: ma quanti anni hai Giorgia?
91. GIORGIA: ... non lo so...
92. BARBARA: più o meno...
93. GIORGIA: 1980... è possibile?
94. BARBARA: no...
95. GIORGIA: 70?
96. BARBARA: tu hai più o meno 80 anni...
97. GIORGIA: ah ecco!... sì sì... pensa non conoscere neanche gli anni!... guarda che è dura eh!
98. BARBARA: eh sì.
99. GIORGIA: son proprio dura... adesso bisogna che me la vado a cercare... che me lo fisso... perché non è la prima che mi chiede... e io non so mai dire...
100. BARBARA: 80. 80 anni hai.
101. GIORGIA: sì? Sei sicura?
102. BARBARA: sicurissima!
103. GIORGIA: davvero? e dove l'hai visto?

104. BARBARA: sulla data di nascita, sulle carte.
105. GIORGIA: brava, brava... adesso me la scrivo...
106. BARBARA: abbiamo tutti i tuoi dati...
107. GIORGIA: e come mai?
108. BARBARA: eh perché quando sei venuta qui abbiamo preso tutti i tuoi dati...
109. GIORGIA: ... allora quello lì... dei miei dati me lo prendo... perché...
110. BARBARA: perché?
111. GIORGIA: sì... non ho più memoria... quella lì mi interessa
112. BARBARA: sarà per via dell'età che hai poca memoria?
113. GIORGIA: sì sì!... ah beh... logico... sì sì... se me lo scrivi.
114. BARBARA: lo scrivo in grande?
115. GIORGIA: no no... (*incomprensibile*)... due o tre... cosa c'era anche oltre?
116. BARBARA: dove sei nata... dove è che sei nata? Ti ricordi?
117. GIORGIA: Salsomaggiore Terme credo...
118. BARBARA: che bel posto!
119. GIORGIA: sì... è bello... è bello... sono nata lì.
120. BARBARA: a Salsomaggiore...
121. GIORGIA: sì... cosa facevo qui adesso?... cosa devo cercare?... non mi ricordo più niente...
122. BARBARA: se ti porto da leggere le tue carte con i tuoi dati le leggi volentieri?
123. GIORGIA: altroché! Ce le hai te? Ma come è che l'hai presa?
124. BARBARA: perché quando sei venuta qui ho preso tutti i dati...
125. GIORGIA: che brava!
126. BARBARA: ... ho tutto scritto... allora ti do da leggere...
127. GIORGIA: sì sì, poi si fa col... con un disco... co un affare del gen...
128. BARBARA: intanto lo leggi...
129. GIORGIA: sì... e poi lo faccio rinfro... riprendere... così (*indica con le dita la misura di un paio di centimetri*)
130. BARBARA: minuziosamente!
131. GIORGIA: ... non ho parole... non mi ricordo più...
132. BARBARA: allora Giorgia ascolta... io adesso vado a prendere queste carte, ma mentre prendo le carte devo metterti la cintura.
133. GIORGIA: che cintura?
134. BARBARA: questa qua (*indico la cintura appoggiata alla carrozzina*)
135. GIORGIA: ma io non me la metto questa qui!
136. BARBARA: ma io ho paura che tu cada e ti faccia male.
137. GIORGIA: ma no! No... no no! Non preoccuparti... guarda la metto qui su (*prende la cintura e la mette sul tavolo*)
138. BARBARA: no Giorgia, solo due minuti mentre ti prendo le carte da leggere...
139. GIORGIA: ... ti devo dare dei soldi?
140. BARBARA: no no, non servono soldi (*intanto prendo la cintura e la faccio indossare*) solo due minuti finché prendo le carte e torno subito!
141. GIORGIA: ma pensa te! Grazie!
142. BARBARA: così leggi tutti i tuoi dati.
143. GIORGIA: se fai così con me che non sono niente per te... la tua mamma deve essere ben fortunata ad avere una mamma come te.
144. BARBARA: grazie! (*le tocca una mano*)
145. GIORGIA: senti che mani fredde che hai!
146. BARBARA: sì, le ho sempre fredde sai... bene, prendo le carte e te le porto.
147. GIORGIA: grazie! Ma non preoccuparti troppo per me!... questo lo posso togliere? (*mi indica la cintura*)
148. BARBARA: fra due minuti, quando torno con le carte.
149. GIORGIA: ma basta anche per la testa! (*mi indica come sfilarsi la contenzione dalla testa*)

150. BARBARA: arrivo Giorgia! Aspettami qui un minuto (*mi allontano, prendo la scheda con i dati e quando torno l'ospite è nuovamente indaffarata e agitata nel tentativo di togliere la contenzione. Il tentativo di coinvolgerla nella lettura non va a buon fine...*)

### **Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo commento partiamo dai problemi irrisolvibili e andiamo alla ricerca di soluzioni possibili.

### **I problemi**

Giorgia è agitata e piange disperata. È sufficiente ascoltarla con attenzione e prenderla sul serio per capire il perché:

- è disperata perché è contenuta e non ne capisce il motivo
- è disperata perché non ricorda (la frase *non mi ricordo* ricorre 12 volte)
- è disperata perché non ricorda neppure quanti anni ha

Dal punto di vista linguistico il malessere di Giorgia si manifesta chiaramente fin dall'inizio con l'uso massiccio di negazioni (pronomi e avverbi):

turno 1: nessuno, nessuno

turno 3: nessuno

turno 5: non

turno 7: no, no, non

turno 9: no, no, no

### **Lo sviluppo della conversazione**

Nel corso della conversazione si vede come Giorgia si tranquillizza quando si parla della contenzione e questa viene rimossa (turni 9-24) e quando può parlare della sua smemoratezza (111-129).

Dal punto di vista linguistico il relativo benessere di Giorgia si manifesta nei suoi turni da 111 a 129 col prevalere dell'avverbio affermativo *sì* che compare 10 volte rispetto a quelli negativi *no*, *non* che compaiono 4 volte.

Anche il ricorrere dell'interiezione *grazie* (turni 13 (2 volte), 75, 147) è un indicatore fedele di un'emozione positiva (gratitudine).

### **Le vie d'uscita**

Nella lettera d'accompagnamento a questo testo Barbara si chiede come trovare una d'uscita felice a questa situazione apparentemente irrisolvibile.

In realtà questa conversazione è già sufficiente per indicare la strada, proprio quella che Barbara ha iniziato a percorrere:

- parlare della contenzione (e rimuoverla quando possibile)
- parlare della smemoratezza (e spiegare che dipende da una malattia del cervello e che l'operatrice le sta vicino proprio per aiutarla quando non ricorda)
- dirle quanti anni ha e lasciarle un biglietto con scritti chiaramente tutti i suoi dati (andrebbe fatto sempre con chi non li ricorda!)

Sono provvedimenti relativamente semplici. Perché siano efficaci devono essere ripetuti costantemente, in tutte le occasioni, tutti i giorni.

Giorgia è consapevole dei deficit di memoria (v. per esempio i turni 25, 35, 43, 75, 83, 89, 111, 121, 131), si sente responsabile (turno 9) e vuole sapere perché le succede tutto questo (turno 83). È anche consapevole delle proprie emozioni (v. per esempio i turni 75, 97, 111).

Gli argomenti di cui vuole parlare sono proprio questi.

L'operatore capacitante non fugge di fronte a queste richieste: pazientemente accoglie la sofferenza e le richieste di Giorgia, le riconosce e accetta di parlarne.

I deficit di memoria, gravi, resteranno, ma Giorgia col passare del tempo imparerà che con Barbara può parlare dei suoi problemi, essere compresa e riceverne un sostegno.