

590. Formazione formatori: Sul parlare e la competenza a contrattare

Testo inviato da Paola Benetti, educatrice professionale presso il Centro Servizi Ca' Arnaldi di Noventa Vicentina (VI) per il corso di aggiornamento Formatori Capacitanti anno 2022. La conversazione è stata registrata con il consenso informato del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni altro 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.

La conversante

Roberta (nome di fantasia) è una signora di 89 anni che vive in struttura da un anno. Ha tre figli che la vengono a trovare quasi tutte le settimane. La signora è in carrozzina ma riesce a camminare per brevi tragitti con l'aiuto del fisioterapista; da un paio di settimane ha cambiato nucleo e pur essendo sempre al secondo piano della struttura questo l'ha disorientata ulteriormente e a volte è convinta di aver cambiato casa e chiede insistentemente di tornare a casa sua, intende la camera di prima. In alcuni momenti la sua inquietudine non le permette di restare in dialogo con gli altri e continua a piangere. Nell'ultimo periodo le ho dedicato maggiore spazio di ascolto e l'ho coinvolta in un'attività manuale che lei ha sempre amato, ossia il lavoro a maglia, che è ancora in grado di svolgere. L'obiettivo del lavoro che le ho affidato è creare qualcosa da poter utilizzare nel mercatino che allestiremo a dicembre in vista del Natale. MMSE 10/30.

Il contesto

Un pomeriggio entro nel soggiorno dov'è la signora e lei mi chiede di avvicinarmi. A bassa voce dice che deve parlarmi, ma in privato, e così l'accompagno nella sua stanza dove inizia la conversazione.

La conversazione

La signora mi dice che vuole parlare con me riguardo alle medicine per dormire, perché si sente sempre agitata ma nessuno l'ascolta e la prende sul serio. Così lascio che inizi a raccontare.
Durata: 14 minuti e 23 secondi.

Testo: Non dimenticarti di me, sai?

1. ROBERTA: ti devo dire delle cose da prendere la sera prima di andare a letto, perché qua me le danno ma poi cambiano... la dottoressa e... non mi fa niente, è come l'acqua...
2. EDUCATRICE: ah...
3. ROBERTA: o prendere, prendere... un infermiere... che quella donna che ha le gambe rotte, le prende anche lei, ma è stato un infermiere a dargliele e allora io ho parlato con te prima... lo sai che non sto bene perché volevo andare a casa (*piange*). Hai detto qualcosa a mia sorella? (*si riferisce alla videochiamata del giorno prima con sua sorella, nella quale anch'io ho parlato con la signora*)
4. EDUCATRICE: Beh, ieri abbiamo fatto la chiamata a sua sorella ed è stata contenta, proprio tanto, di vederla bene!
5. ROBERTA: Vedermi bene... ma non quando piango... perché lo sa che io piango...

6. EDUCATRICE: lei lo sa che non si è ancora abituata a stare qua, però sua sorella ieri le ha detto: “Roberta, tu da sola a casa, con una casa piccola, cosa facciamo?”
7. ROBERTA: ah, mi uccidevo! Perché ho gradini per andare su, gradini per andare giù... e allora ho detto: “devo trovare la Paola”(si riferisce a me) e le devo chiedere se trova qualche anima buona che mi dia le robe che devo prendere perché senza quelle robe lì io sono sempre agitata, tremo, piango, non chiudo occhio la notte...
8. EDUCATRICE: sempre agitata.
9. ROBERTA: sempre agitata.
10. EDUCATRICE: e prima, prendendo qualcosa era più calma...
11. ROBERTA: ma ero calma a casa mia. Adesso no perché son sempre in giro... le infermiere vengono a prendermi la mattina per ultima. E non vogliono mai che apra bocca, niente di niente perché ti danno risposte di fuoco e io ne faccio una malattia perché non ero abituata a sentirmi dire così... e io non ho mai risposto così a qualcuno.
12. EDUCATRICE: Roberta, si tratta di buona educazione, vero?
13. ROBERTA: ecco!
14. EDUCATRICE: lei è sempre stata educata con gli altri e vorrebbe che anche gli altri lo fossero con lei.
15. ROBERTA: ecco, con me. Ma io sarei contenta di dormire un po', magari non dalla sera alla mattina, non importa, ma almeno un po'. Sennò non passano mai le ore.
16. EDUCATRICE: lei ha già parlato con l'infermiere di questa cosa?
17. ROBERTA: gliel'ho detto con uno che passa lì... che conosco e quella sera che me l'ha data ho dormito, per esempio. Ma quella che invece mi ha dato acqua... niente. E poi mi ha risposto male che non si sa... anche stamattina. E anche oggi non ho mangiato niente, non avevo voglia di niente, perché son stata proprio... messa male in una maniera che non si sa. E allora volevo te (*piange*) perché non ho parole da nessuno e non bisogna che io pianga perché mi hanno detto che mi cede il cuore, siccome già l'anno scorso il mio dottore mi ha detto: “guarda che hai il cuore... che non deve fare sforzi”.
18. EDUCATRICE: allora Roberta, proverò ad informarmi dall'infermiere se c'è qualcosa che può prendere per aiutare a calmarsi.
19. ROBERTA: gli dici anche l'età che ho... perché bisogna sapere l'età: tu sei giovane, ma io ho un'età che... capisci... Se c'è da pagare, guarda che non ci sono preoccupazioni perché, io non ne ho, ma basta che lo dica a quell'altra... e ti paga!
20. EDUCATRICE: certo, Roberta, ma qua è già tutto compreso (*pausa 4 secondi*)
21. ROBERTA: qua bisogna che si faccia qualcosa perché non so con cosa tagliare, non ho coltello, niente... (*la signora ha cambiato argomento e si riferisce al lavoro a maglia che sta facendo, per il quale le servirebbe tagliare dei fili*)
22. EDUCATRICE: ah, per questo servono le forbici!
23. ROBERTA: beh, un altro giorno me le porti.
24. EDUCATRICE: sta lavorando ancora a qualcosa...
25. ROBERTA: prendila là! La borsa... (*all'interno c'è il lavoro a maglia*)
26. EDUCATRICE: permesso, la prendo...
27. ROBERTA: sì, ieri sera sono andata avanti ancora un po', perché volevo finire e allora ne ho fatta un po' e dopo non so se è largo a sufficienza, se è stretto, ma poi era scuro... allora ho lasciato lì.
28. EDUCATRICE: eh... si lavora quando ci sono le condizioni per farlo...
29. ROBERTA: allora poi piano piano faccio la sciarpetta che dicevi...
30. EDUCATRICE: ma grazie, che bello!

31. ROBERTA: un po' per ciascuno. Ho visto una che sta facendo un punto a maglia, vediamo se sono capace di farlo... allora lo faccio.
32. EDUCATRICE: che mani d'oro!
33. ROBERTA: e allora faccio in tempo a fartelo...
34. EDUCATRICE: grazie, che gentile!
35. ROBERTA: no, non sono gentile, sei tu che sei un amore per me (*piange*) che hai una parola... io non ho nessuno che mi fa compagnia... di amiche, a casa avevo mio marito, la festa andavo dalle mie sorelle, da una parte all'altra, si diceva una parola, adesso non ho più niente, non ho più niente. Se avessi una figlia vicino, viene a prendermi, sto lì una giornata... ma dove vuoi che vada? E dopo non ho la possibilità di andare perché dovrei fare una borsa di cose, con quel disturbo che ho... e non sto meglio eh! Qualcuno mi avrà fatto una maledizione... eh sì che io ho sempre pregato! E tutt'ora prego... la notte... perché cosa vuoi che faccia? Sono senza far niente...
36. EDUCATRICE: ha tanta fede lei!
37. ROBERTA: io sì ho fede, ma sta ben il Signore... che non me la prenda la fede! Perché, sai... io sì ho fede... l'ho sempre avuta. Hai sentito anche cos'ha detto mia sorella? (*si riferisce alla videochiamata fatta in precedenza alla sorella*) che ero amante... non perdeva mai la Messa alla festa, andavo a confessarmi, a fare tutti i mestieri che fa una persona normale. Qua, dove hanno fatto la messa là da te (*si riferisce alla messa in struttura prima della Pasqua*) non c'era un prete per confessarsi, poi non ne hanno fatte altre...
38. EDUCATRICE: eh lo so, in questo periodo del virus non si possono fare le Messe tutte le settimane come una volta...
39. ROBERTA: ah ecco! Speriamo vada fuori dai piedi anche quel virus e che non ne salti fuori un'altra... perché qua hanno detto che c'è una donna (*abbassa il tono di voce e si riferisce ad una signora residente che a causa di un'infezione antibiotico-resistente non può stare vicino agli altri*), ma non è grave...
40. EDUCATRICE: ha un'infezione.
41. ROBERTA: ecco! (*pausa di 5 secondi*)
42. EDUCATRICE: sono stata contenta di parlare con lei!
43. ROBERTA: anch'io, tanto! Continuavo a guardare per vedere se ti vedevo... (*torna a commuoversi*)
44. EDUCATRICE: adesso mi informerò dall'infermiere per capire se può esserci qualcosa per aiutarla a dormire, va bene?
45. ROBERTA: gli dici... la mia età e anche il perché... perché non posso più tornare là.
46. EDUCATRICE: il cambiamento di ambiente l'ha agitata.
47. ROBERTA: il cambiamento... e poi l'altro giorno, quando è venuta mia figlia le ho detto: "guarda dove mi hai portata!" e lei mi ha detto: "dove volevi che ti portassi? Abbiamo avuto due donne là un anno e alla fine si sono stancate e sono andate via! Dove volevi che ti portassimo?" mi avevano tenuto nascosto anche quello... non me lo ricordavo più che avevo due donne a casa con me... vedi che comincio a ricordarmi di più? Ma ho fatto un periodo che dimenticavo...
48. EDUCATRICE: Roberta, la memoria, quando si invecchia... (*la signora mi interrompe per riprendere a parlare*)
49. ROBERTA: io credevo di avere 71 anni e invece sono 78 che compio qui adesso a giugno...
50. EDUCATRICE: portati bene!
51. ROBERTA: beh, sai... me lo dicono gli altri perché non pensano neanche che io abbia quell'età... se continuo così vado giù in un passo... perché non sono più la Berta di una volta...

mi chiamavano tutti Berta. Ecco cara... (*piange*) sei un tesoro per me! Non dimenticarti di me sai?

52. EDUCATRICE: ma certo, non mi dimentico di lei!

53. ROBERTA: di mia figlia ne hai più sentito parlare?

54. EDUCATRICE: verrà in visita la prima settimana di maggio, quando sarà finita la quarantena qua dentro (*mi riferisco alla quarantena dovuta alla positività riscontrata nel reparto della signora*).

55. ROBERTA: la Rita o la Milena?

56. EDUCATRICE: la Rita, ma verrà anche la Milena la settimana dopo, ma nel frattempo verrà anche la sua nuora.

57. ROBERTA: beh, ma la nuora può venire lo stesso eh... anche se c'è stata questa cosa qui... le lasciano venire dentro no?

58. EDUCATRICE: fino alla settimana prossima non si può.

59. ROBERTA: non si può...

60. EDUCATRICE: fino alla settimana prossima...

61. ROBERTA: sia fatta la volontà di Dio, basta che sia un po' in pace con l'anima (*piange*). Io so di non aver fatto niente al Signore.

62. EDUCATRICE: allora ha la coscienza a posto!

63. ROBERTA: nella mia vita, da giovane e anche adesso... se sento bestemmiare prego perché ho sentito che hanno bestemmiato... però mi sono presa così: piangerei sempre e non va bene (*piange*) e non va bene...

64. EDUCATRICE: adesso che abbiamo parlato, si sente un po' meglio?

65. ROBERTA: mi aiuta parlare, ma memorio tutto, memorio tutto... avessi un'altra per andare da qualche parte, a fare due passi... invece sempre qui, sempre a parlare di malanni.

66. EDUCATRICE: eh, è difficile quando si deve stare sempre qui in reparto, senza poter andare giù è più dura.

67. ROBERTA: hai visto stamattina chi ha vinto? (*si riferisce all'attività della tombola svolta al mattino*)

68. EDUCATRICE: non ho visto, chi ha vinto?

69. ROBERTA: quella che è seduta lì con un altro... tutte e due, tutto lei... le altre hanno vinto tutte stupidaggini, ma lei ha vinto il bracciale, la collana, e quella che mette sempre poi ha vinto!

70. EDUCATRICE: però! Anche lei però quel giorno ha vinto collana, bracciale e soldi!

71. ROBERTA: ah beh, ma io non ho mica avuto invidia e niente eh? Ero andata avanti bene anch'io ma non erano i numeri dell'altra volta... sai, li cambiano sempre! E poi non avrei neanche voluto, mi vergognavo a vincere sempre.

72. EDUCATRICE: lei è fortunata al gioco!

73. ROBERTA: adesso! Ma una volta mai!

74. EDUCATRICE: sarà stata fortunata in amore! (*ridiamo*)

75. ROBERTA: mi sono presa un uomo che lavorava sempre per mantenere la famiglia e anch'io ho sempre lavorato, su tutto, su tutto ho lavorato. Per quello non avrei meritato di star qua a pensare a questo e a quello... ho fatto il mio dovere, su tutte le cose, su tutte le cose ho fatto il mio dovere. E non ho mai tradito nessuno, né mio marito, né niente.

76. EDUCATRICE: ha avuto una vita corretta.

77. ROBERTA: secondo me sì, ma penso di sì perché sento le altre cosa... cosa combinavano e io non ero uguale a loro. Ecco... adesso capisci perché a volte voglio dirti due parole?

78. EDUCATRICE: mi fa piacere parlare con lei.

79. ROBERTA: anche a me... va là, andiamo.

80. EDUCATRICE: va bene, torniamo in soggiorno, grazie Roberta!

81. ROBERTA: grazie cara! (*mi stringe la mano e vuole darmi un bacio sulla guancia*).

Commento (a cura di Paola Benetti)

La conversazione con la signora Roberta è stata piuttosto intensa emotivamente: ha scelto di confidarsi con me prendendo spunto dal fatto che non riesce a dormire la notte e che vorrebbe che l'infermiere le desse qualche medicina che la aiutasse in questo. L'argomento iniziale, tuttavia, si è dimostrato un incipit per poter parlare di molto altro, in particolare del fatto che non si è ancora abituata alla vita in struttura. Sente, però, che questa sua difficoltà non è compresa dagli altri e per questo non si sente presa in considerazione.

Riuscire a trovare uno spazio in cui le è stato permesso di dire ciò che prova, scegliendo in autonomia gli argomenti da affrontare, l'ha fatta sentire meglio in quanto riconosciuta e ascoltata.

Fin dall'inizio emerge la sua competenza a contrattare: al turno 1 afferma di dovermi dire qualcosa riguardo le "cose da prendere per dormire" e ha voluto parlarne in privato, senza che altre persone sentissero. Averla accompagnata in stanza è stato quindi il primo passo per lasciarle esprimere questa competenza.

Anche i turni 21, 37, 45 dimostrano questa competenza: la signora sceglie di cosa parlare, pone delle domande per avere riscontro di ciò che le interessa sapere e addirittura mi dice cosa dovrò dire all'infermiere da parte sua ("gli dici la mia età e anche il perché" turno 45).

Pur essendo in alcuni momenti una conversazione densa di emotività (Roberta piange spesso), al termine la signora è abbastanza serena e sceglie ancora una volta quando e come accomiarsi (turno 79 e 81, in cui vuole darmi un bacio oltre alla stretta di mano).

La possibilità offerta alle persone con demenza di contrattare ciò di cui conversare si dimostra importante anche per conoscerle più in profondità, perché si dà loro l'opportunità di parlare di ciò a cui tengono di più e che può quindi portare alla luce aspetti che, ad una conoscenza solo superficiale o fatta di conversazioni indirizzate dall'interlocutore, non emergerebbero. Inoltre, parlare di quello che coinvolge maggiormente a livello emotivo permette all'anziano fragile di abbassare il suo stato di inquietudine, ricevendo un messaggio di presa in seria considerazione delle proprie difficoltà, donandogli maggior benessere.