

601. Sulla competenza a contrattare: l'anziano conduce la conversazione e l'operatore l'accompagna

Testo inviato da Lara Molteni (coordinatrice educatori, RSA Galetti di Arosio) per il Corso per formatori capacitanti terzo anno, iniziato il 17 marzo e con termine il 17 novembre 2022. 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 ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

La signora Ines, è arrivata nella nostra casa 7 mesi fa, ha 86 anni, è una persona molto socievole, ricerca la relazione. Ines ha un figlio che la viene a trovare con regolarità, l'altro figlio è già deceduto. La signora non deambula ma si sposta nel piano autonomamente in carrozzina, è confusa e disorientata, punteggio ultimo MMSE: 4/30.

Il contesto

La conversazione è avvenuta in mattinata, alle 11:16. Ines si trovava in un salottino in fondo al corridoio del piano, sola e abbastanza agitata. Sembra cercare qualcosa o qualcuno.

La conversazione

Quando ho raggiunto Ines nel corridoio del piano, era agitata e parlava da sola con parole incomprensibili. Appena l'ho salutata e chiamata per nome, Ines ha iniziato una conversazione nella quale ha parlato utilizzando turni verbali sempre più ricchi di parole, esprimendo competenze e motivi narrativi. Appena Ines ha trovato una persona con cui parlare ha raccontato di sé, del suo corpo, del suo desiderio di vedere il figlio e della nostalgia per la nipote. Alcune frasi sono state dette in dialetto e nella trascrizione sono state tradotte in italiano. La conversazione è stata sempre guidata da Ines, a me il piacere dell'ascolto e la risposta alle sue domande. Durata della conversazione: 07:03.

Il testo: Io sono qui e aspetto!

1. EDUCATRICE: *(arrivo dal corridoio, sono alle sue spalle, inizio a salutarla, quando le sono vicino le sorrido e la guardo negli occhi)* Ines buongiorno, sono venuta a trovarti per chiacchierare un po'.
2. INES: Ciao... eh sì... io sono qui e aspetto *(pausa)*
3. EDUCATRICE: E' qui che aspetta!
4. INES: Sì... volevo dire.... Sai?... Se hai tempo ecco... ti dico le cose che...
5. EDUCATRICE: Io adesso ho tempo di ascoltarla, mi fa sempre piacere parlare con lei, Ines.
6. INES: Tè, lo sai che mi hanno operato? *(pausa breve)* L'operazione, me l'hanno detto prima, l'operazione non è che si può fare, mi fa... ma però poi me l'hanno fatta.
7. EDUCATRICE: Ti hanno fatto un'operazione.
8. INES: Sì, adesso... io sto benino *(pausa breve)* ma mi aveva detto... però dobbiamo provare no? Vuoi provare? Al massimo soffri un male e poi vieni a casa... e di fatti ho sentito un

- male, guarda! E in questo (*indica un occhio*) ho fatto la cataratta, benissimo, e in questo (*indica l'altro occhio*) il leucoma, che se mi guarda il dottore, ancora sono lì... vede, vede anche lui (*pausa*). Eh non si guadagna più con il leucoma.
9. EDUCATICE: Non si guadagna più con il glaucoma.
10. INES: (*scuote la testa*) Non si guadagna più... con il leucoma non si guadagna più... E poi cosa ti volevo dire?... (*si tocca la gamba*) Questa qui... ho fatto il femore. Eh... quando vado fuori, prima sono sempre andata bene, con il bastone, poi sono andata fuori con il coso lì, come si diceva? Quando sono andata in ospedale mi hanno messo su questo passeggino qui insomma. Mettermi su lì e fermarmi... Perché dopo mi hanno detto, devi fare il giro! Ho fatto, ma ho detto che da sola non mi fidavo e ho detto no, non posso andare da sola... (*pausa*) Tè, c'era giù una che faceva ginnastica... forse se camminavo? Ma non lo so, perché l'età è tanta, e allora... capito?
11. EDUCATRICE: Eh sì, l'età è tanta.
12. INES: Eh sì è tanta perché sono del 36', quanti sono? 86 anni sono! Eh, sono qui, guarda (*indica il corridoio della casa*). Ma io sono qui per il Marco... lui è più importante ecco... lavora e io non voglio mica che lui pensa... io lo voglio vedere contento...
13. EDUCATRICE: Sei affezionata al tuo Marco.
14. INES: Cos'hai detto?
15. EDUCATRICE: Sei affezionata al tuo Marco.
16. INES: Eh sì! E' l'ultimo che è rimasto. Non ce n'è più! (*pausa*) Nipoti? I nipoti sono giovani... non pretendo, vanno... hanno... e c'è che non li vedo mai. Non viene mai a trovarmi la mia nipote. Lei studia e va là... ha sempre da fare... io alla sua età andavo a lavorare e poi mi sono sposata... ma lei studia... e poi chissà? Mi piace vederla... Cosa vede? Ma ci pensa il suo papà... no, poi anche la sua mamma, anche lei è brava... che gli ho detto, ecco brava, vai avanti così che vai bene! E la mia nipote è bella... ma non la vedo io!
17. EDUCATICE: E' bella tua nipote, ti manca.
18. INES: Sì, un pochino mi manca (*sorride*), voglio vedere se è cresciuta ancora, capito?
19. EDUCATRICE: Le nonne pensano sempre ai nipoti.
20. INES: Eh sì, senti... io vorrei fare... cioè vorrei dire... se cresce bene... Ma poi io aspetto il mio Marco... lui mi dice tutto! Mi dice il lavoro, la mia casa... il paese del lago, che io vengo dal lago... e poi... della sua ragazza che la fa le cose... (*pausa lunga*). Chissà se arriva stasera? E posso vederlo? Ma anche ieri non è venuto, che doveva venire ma... l'hanno messo di qua e l'hanno messo di là... mah! Ecco ti ho detto tutto, non ho più niente da dire!
21. EDUCATRICE: Il tuo Marco verrà oggi pomeriggio a trovarti, ci ha telefonato per prendere l'appuntamento.
22. INES: Davvero? Che grazia! Vedi, lo so che appena può lui viene! Prende la macchina del suo papà e viene! (*pausa breve*) Adesso mangio, perché la signorina che c'era qui prima nella stanza, con la cosa che arrotola, mi ha chiamato e dice che è pronto... e poi vado giù là... dove ci sono le persone che aspettano quelli che vengono... Io lo aspetto e lui arriva e mi porta le caramelle. Io lo aspetto... Cosa mi dici? Va bene così?
23. EDUCATRICE: Va benissimo Ines! Hai ragione, ora si mangia e poi più tardi vengo a prenderti per accompagnarti da Marco.
24. INES: Eh sì! Brava, brava, fallo che sei... sei capace, ecco. Sei un tesoro! (*inizio a spingere la carrozzina nella sala da pranzo*) Io ti aspetto e poi andiamo giù insieme!
25. EDUCATRICE: Sì, poi andiamo insieme. (*arriviamo al suo tavolo*)
26. INES: (*appoggia le mani al tavolo, sposta le posate e sistema la tovaglia*) Ecco fatto... (*mi guarda*) Promesso? Bella, guarda che ti aspetto? Io sto qui e ti aspetto neh?
27. EDUCATRICE: Promesso Ines. Non mi dimentico. Dopo pranzo torno a prenderti per scendere da Marco (*appoggio la mia mano sulla sua, lei la stringe*).
28. INES: Allora siamo d'accordo! Grazie neh... guarda che lo dico anche alle altre che c'è qui... che io dopo vado giù... se mi cercano... Tè torna presto!

29. EDUCATICE. Certo! Buon appetito Ines, ci vediamo tra poco. Arrivederci.
30. INES: Grazie! Ciao, ti vedo dopo.

Commento (a cura di Lara Molteni)

1. Introduzione

L'ascolto dell'altro per me diventa sempre più essenziale e indispensabile nel vivere di tutti i giorni, nella mia professione. Gli anziani smemorati, nelle nostre strutture, sono alla continua ricerca di uno sguardo, un sorriso, un momento tutto per loro, che li possa riguardare in prima persona, che abbia a che fare con loro, con ciò che sono e che vivono nel qui e ora. Sempre di più, nelle relazioni con le persone anziane, l'Approccio Capacitante mi apre gli occhi, le orecchie e la mente, permettendomi di incontrare l'altra persona così com'è e come si vuole mostrare. Quando l'altra persona si sente ascoltata mi fa entrare nel suo mondo, ed è allora che il piacere e il benessere sono reciproci e le conversazioni sono momenti felici.

2. Competenze

- *Competenza a parlare e comunicare* emerge nei turni 6,8,10. Ines parla utilizzando turni sempre più ricchi di parole, a tratti con espressioni dialettali, fa pause brevi ma poi continua subito a condurre la conversazione. Emergono chiari i temi narrativi del corpo, del suo sentire il peso degli anni che passano, del suo amore per il figlio Marco e della nostalgia per la nipote.
- *Competenza contrattare e decidere* emerge nel turno 10, con il dire come desidera affrontare le sue difficoltà motorie, il non sentirsela più di camminare da sola. Poi nel turno 22, dopo che ha saputo che il figlio arriverà a trovarla, Ines dettaglia tutte le fasi di come si preparerà all'incontro tanto atteso, chiedendo all'educatrice di ricordarsi di accompagnarla, turni 24, 26, 28.
- *Competenza emotiva* al turno 12 Ines esprime il suo affetto per il figlio: "lui è più importante... lo voglio vedere contento", al 16 la nostalgia per la nipote: mi piace vederla, la mia nipote è bella, al 18 mi manca, voglio vedere se è cresciuta ancora al 22 esprime la gioia per l'annuncio della visita imminente del figlio: che grazia! vedi lo so che appena può viene. Poi esprime affetto e riconoscenza all'educatrice al turno 24: sei un tesoro... andiamo insieme. Al 26: bella, guarda che ti aspetto. Esprime riconoscenza ai turni 28 e 30. Grazie... Torna presto, ti vedo dopo.

3. Tecniche dell'interlocutore

le tecniche utilizzate nella conversazione sono state

- le ripetizioni in eco, turni 3, 7, 9,11.
- la restituzione delle emozioni: turni 13 e 15 l'affetto per il figlio, turni 17 e 19 la nostalgia per la nipote, turno 23 gioia per l'incontro con il figlio.
- le risposte con effettività: turno 23 risposta al desiderio di incontrare il figlio, turni 25 e 27 risposta alla richiesta di essere accompagnata

4. Conclusioni

Ines è una persona socievole, cerca la relazione con l'altro per condividere i suoi vissuti personali e familiari, così come emergono, con ricordi accompagnati da desideri ed emozioni forti. L'ascolto le dà la possibilità di esprimersi e di calmare, in parte, l'ansia e il turbamento che spesso prova per l'attesa dell'incontro con il figlio e con i suoi cari. L'aver trovato la possibilità di parlare con un interlocutore in ascolto, le ha permesso di esprimere le sue identità e le competenze. L'aver ricevuto risposte con effettività, ha consolidato il benessere della signora e la conversazione è risultata essere un momento felice per entrambi gli interlocutori.