

## **604. Prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore e accompagnarlo nel suo mondo.**

Testo inviato da Mina Mantova (dottore in scienze e tecniche psicologiche, animatrice e coordinatrice del servizio animazione presso RSA Don Emilio Meani, Cesano Maderno (MB) e RSA S. Giuseppe, Milano) per il Corso di formazione per Formatori, anno 2022. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del tutore o del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, 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**

Giovanna (nome di fantasia) è una signora di 91 anni, vedova, una figlia, casalinga, scolarità 5° elementare. Vive in RSA da 4 anni per difficoltà di gestione al domicilio, in quanto la figlia lavora ancora e Giovanna non andava d'accordo con le badanti. discrete condizioni di salute, tuttavia è soggetta a episodi di scompenso cardiaco. Ha una diagnosi di demenza vascolare di grado moderato/severo, con comportamento ossessivo rispetto all'ordine dei propri oggetti e frequenti richieste di attenzione. Il punteggio dell'ultimo MMSE (gennaio 2022) è risultato 15.4/30.

### **Il contesto**

Dopo la chiusura della RSA ai familiari per tutto il 2020 e il 2021, periodo in cui le visite erano contingentate e regolate da appuntamenti fissati di volta in volta, sono state allentate le restrizioni. I familiari adesso possono accedere liberamente in determinate fasce orarie, ma nei casi in cui si riaccendano focolai di infezione il reparto viene chiuso nuovamente fino a risoluzione del problema. Nel periodo estivo del 2022 si sono verificati diversi casi e proprio il reparto di Giovanna è stato chiuso per circa tre settimane.

La signora ha una mobilitazione parziale, viene alzata al mattino e rimessa a letto dopo pranzo. Sono arrivata dopo la siesta e lei, come di consueto, stava riordinando gli oggetti personali sul tavolino del comodino, che viene posizionato a fianco al letto in modo che lei possa accedervi senza difficoltà. Giovanna era agitata e in quel momento stava gridando per attirare l'attenzione di qualcuno, era in difficoltà perché cercava qualcosa nel comodino ma non riusciva a trovarlo.

### **La conversazione**

Giovanna ha un eloquio fluente e la tendenza a colmare vuoti di memoria con fantasie slegate dalla realtà. Sposta l'attenzione da un argomento all'altro ma riesce a recuperare quasi sempre il filo del discorso. Durata 20 minuti e 50 secondi.

### **Il testo: *Caramelle di menta***

1. ANIMATRICE: Buongiorno Giovanna, aspetti, adesso l'aiuto...
2. GIOVANNA: Eh, perché... le mie braccia... cos'è, non so nemmeno cos'è...
3. ANIMATRICE: Vuole questo fazzoletto?... questo qui?
4. GIOVANNA: No no...
5. ANIMATRICE: Questo profumo?... la lacca?... vediamo cosa c'è qui... gli occhiali? allora c'è questo se serve... lo vuoi tenere qua per sicurezza? (*propongo alcuni oggetti e glieli posiziono sul tavolino*)
6. GIOVANNA: Eh, cercavo... poi volevo prendere, l'ho messa via la pastiglia per prendere la purga e non riesco a trovarla...

7. ANIMATRICE: Ah... vediamo qua... vediamo se per caso è stata messa qui...
8. GIOVANNA: No non credo...
9. ANIMATRICE: Non credo... vediamo se è qui... e allora sa cosa facciamo? Quando esco vado a chiederlo all'infermiera, va bene?
10. GIOVANNA: Ma deve essere... quella lì... alla menta diciamo (*pausa*). Ma va bene... non mi ricordo...
11. ANIMATRICE: Fa niente... aspetti, riguardiamo nel cassetto per vedere se troviamo qualcosa di utile...
12. GIOVANNA: Sono stata via una settimana... a casa di mia figlia (*pausa, cerca di ricordare il nome della figlia, aspetto un po' e poi glielo propongo*).
13. ANIMATRICE: Beatrice...
14. GIOVANNA: È l'unica, è quella... purtroppo non è venuta nemmeno a mangiare per stare dentro al negozio perché era aperto il negozio... no Beatrice... il proprietario... però devono stare dentro...
15. ANIMATRICE: Ah... e come mai?
16. GIOVANNA: E per il fatto del virus... e io sa a mezzogiorno ho aspettato, aspettato... non mangiavo qui, mangiavo da Maria... aspetta aspetta non è venuta allora dico senti mo' mangio...
17. ANIMATRICE: Ha fatto bene!
18. GIOVANNA: Anche se arriva che mangia qualcosa con noi e invece niente... allora lei tiene qui questi... (*indica i fazzoletti*)
19. ANIMATRICE: Questi qua... li rimettiamo dentro...
20. GIOVANNA: Mettili tutti assieme.
21. ANIMATRICE: Anche questo, così è più facile da prendere (*il pettine*).
22. GIOVANNA: No no, va bene così.
23. ANIMATRICE: Ah va bene, come vuole lei, questo (*il pettine*) come lo mettiamo? (*mi indica come*) Perfetto va bene.
24. GIOVANNA: Ne ho due (*pettini*), guardi. Uno lo tengo in bagno e l'altro qui a basso perché se io li tengo tutti e due o qui o là, uno va perso e allora ho detto, faccio uno sopra e uno a basso... e vado bene così però il fatto è che non trovo le cose che dico io... per una settimana che sono stata via... sono stata lì a casa di mio genero... non una settimana... a giorni... e andavo lì mangiavo e poi tornavo a casa, mi accompagnavano, alla mattina dopo mi portavano lì... e questa vita ho fatto per una settimana... e va bene, cos'è, vai lì, li trovi tutti nervosi i signori padroni...
25. ANIMATRICE: Chi sono i signori padroni? I proprietari del negozio?
26. GIOVANNA: Ecco sì... (*cambia argomento e indica il braccio*) guardi un po'...
27. ANIMATRICE: È un livido, è scoppiata una venetta... (*mi indica altri punti del braccio*) Cos'è, sangue? Ah anche qui...
28. GIOVANNA: Va beh son cose della vita... e perciò e continuano a venir fuori sempre le macchie...
29. ANIMATRICE: Le macchie sulle braccia...
30. GIOVANNA: Io sono abituata a quella medicina, è una scatola verde così e ci sono dentro dieci pastiglie... tu pensa, anche a dirtelo a te tu non tornerai più... non lo so...
31. ANIMATRICE: Adesso quando io esco da qui vado a vedere se trovo l'infermiera e glielo dico...
32. GIOVANNA: Eh ma senza dire il nome?
33. ANIMATRICE: No no no... che nome?
34. GIOVANNA: Della scatola...
35. ANIMATRICE: Ah... e io non lo so, io posso fare...
36. GIOVANNA: Quelle alla menta sono...
37. ANIMATRICE: Allora io chiedo all'infermiera se ci sono delle medicine...
38. GIOVANNA: Ce ne sono dieci dentro...
39. ANIMATRICE: Ah ecco... alla menta...
40. GIOVANNA: Dieci però sono alla menta... lei dica per purgante... o così o là a me non interessa... basta che sia alla menta.

41. ANIMATRICE: Bene, allora glielo chiedo.
42. GIOVANNA: Se per caso te le danno, non credo, non lo so, ma se per caso te le danno, se puoi portarmele perché c'ho mal di pancia... io prendo una così rotonda, prendo una di quelle...
43. ANIMATRICE: Ma quelle rotonde a pallina?
44. GIOVANNA: No è quadrata... sono stata bene sa... poi il giorno dopo mi sono scaricata...
45. ANIMATRICE: Sì bene, allora è efficace, fa effetto.
46. GIOVANNA: Sì sì, fa effetto, perché voglio quella! Eh... e io uscire non posso uscire, perché dov'è che posso andare a cercarla?
47. ANIMATRICE: Va bene, chiederò all'infermiera.
48. GIOVANNA: Eh vedi se puoi fare qualcosa... oppure un altro tipo per purgante, sempre roba di pastiglie però, eh fai così e se per caso vedi che lei non vuole, devi dire mi dia quelli quadrati che sono per la purga, sono di menta...
49. ANIMATRICE: Va bene, così le dirò...
50. GIOVANNA: Mi dispiace darti questo fastidio... se per caso te li danno io soldi non ne ho qui e quando viene Beatrice ti do i soldi e me li porti domani...
51. ANIMATRICE: Va bene.
52. GIOVANNA: Se puoi, se non puoi fa niente.
53. ANIMATRICE: Io farò il possibile...
54. GIOVANNA: Caramelle di menta!... per purgante... e basta... basta dire così. Sono dieci dentro la scatola. Sono stata via e mi sono spariti.
55. ANIMATRICE. (*cerco tra gli oggetti*) Vediamo se c'è qualcosa qua dietro... niente, bisogna chiedere... chiederemo...
56. GIOVANNA: Però non venire apposta... non è che sono alla stretta io... aspetto un paio di giorni prima di prenderla... perché dico ancora non ce l'hanno e io devo stare senza, invece adesso te l'ho detto a te, anche un paio di giorni posso stare diciamo, però le devo prendere, mi scarico senza avere mal di pancia niente, quello è però non mi ricordo la marca... penso che sia... la scatola è verde e le pastiglie dentro pure verde non dentro, fuori la scatola... tutto ti ho detto, se puoi...
57. ANIMATRICE: Manca solo il nome della scatola, a sapere il nome so tutto! Ma me lo faccio dire dall'infermiera... posso dire che servono per lei?
58. GIOVANNA: Dillo! Perché solo io le prendo, mica le prende un altro... e vedi, se la scatola è verde sono quelle (*pausa*).
59. ANIMATRICE: Giovanna, per il resto come va?
60. GIOVANNA: Malinconica... Beatrice non la vedo mai perché sta facendo quel negozio lì dove c'è la rimessa. Hanno aperto un negozio, il padrone ha aperto un negozio e adesso non so... a pranzo non viene a mangiare per il lavoro e può darsi che sempre il padrone li tiene lì per lavorare... mi sento tutta stordita mi sento...
61. ANIMATRICE: Giovanna, lei sa che noi siamo qui in questa casa... lo sai...
62. GIOVANNA: Sì sì...
63. ANIMATRICE: E sai che non facciamo entrare nessuno in questo momento, i parenti non li facciamo entrare...
64. GIOVANNA: Sì sì me l'hanno detto... oggi aspettavo Beatrice a mezzogiorno... ho detto, vedrai che... ho cambiato il materasso...
65. ANIMATRICE: Brava! È più comodo questo?
66. GIOVANNA: È più nuovo! È da tanto che avevo chiesto perché era tutto pieno di bolle così... e c'ho detto, ma è possibile che io è da tanti anni che sono qui e non posso avere un materasso nuovo... mi sono messa a gridare ieri e stamattina alle otto meno dieci mi hanno svegliata la... la... come si chiama quella... l'infermiera e ha detto Giovanna alzati che dobbiamo cambiare il letto... così è cambiato tutto, tutto, anche la struttura, tutto... almeno cacchio avevo il materasso tutto a bolle così e quando mi voltavo e mi giravo avevo il male qui sotto io... invece questo è liscio anzi c'è qualche bolla ma è poco...
67. ANIMATRICE: Vediamo... ah sì questo qui ad aria. È bello questo qui, non ti fa venire le piaghe.

68. BEATRICE: Eh... e allora mi ha detto guarda che dobbiamo cambiare il letto... io dicevo sempre ma è possibile che a tutti lo fate e a me no, perché parlo o a furia di sentirmi stamattina alle sei, erano le cinque e mezza mi hanno svegliata e dico le sei! Sono le cinque... le sei e mezza erano, dico come mai a quest'ora? Niente dico dobbiamo andare lì al salone, no dice dobbiamo cambiare il letto, questo letto dobbiamo portarlo via, metto il letto quello nuovo, tutte queste storie qui, gentili tutte... e di fatti sto bene, dormo bene... solo che le altre cose non vanno bene (*pausa*) comunque sistema il fatto della purga quello è più importante...
69. ANIMATRICE: Va bene...
70. GIOVANNA: E poi le altre cose sono stupidate... Beatrice non è venuta per niente...
71. ANIMATRICE: Eh ma lo sai che non la fanno entrare qui, lo sai vero?
72. GIOVANNA: Sì sì sì...
73. ANIMATRICE: Per colpa del virus... è tanto tempo che non entra qui Beatrice...
74. GIOVANNA: Sì è da tanto...
75. ANIMATRICE: Lei verrebbe volentieri qui...
76. GIOVANNA: Lo so... l'aspettavo a mangiare a mezzogiorno e lei non è venuta...
77. ANIMATRICE. Però riesci a parlare con lei al telefono...
78. GIOVANNA: No nemmeno mi danno il telefono... io ho già chiesto ma fate almeno una telefonata... almeno sento la sua voce... lasciamo perdere, qui non telefona nessuno...
79. ANIMATRICE: Oh mamma... allora senti domani veniamo io e la mia collega, quella con la maglia rossa, la Clementina, e veniamo con il nostro telefono quello che usiamo per fare le videochiamate...
80. GIOVANNA: E si può fare?
81. ANIMATRICE: Si può fare. Domani ti faccio fare una telefonata a Beatrice, va bene?
82. GIOVANNA: Va bene ti ringrazio...
83. ANIMATRICE: Questo te lo posso assicurare e garantire...
84. GIOVANNA: E per la purga?
85. ANIMATRICE: Per la purga adesso vado dall'infermiera subito e glielo chiedo. Se riesco a parlare subito con l'infermiera torno...
86. GIOVANNA: No no fa niente, faccia domani...
87. ANIMATRICE: Domani... allora, andrò a parlare con l'infermiera appena vado via di qui e qualunque cosa mi dice, domani te lo dico, ti do la risposta.
88. GIOVANNA: Ma non venire apposta se non c'è.
89. ANIMATRICE: Vengo lo stesso perché ti devo far parlare al telefono con Beatrice.
90. GIOVANNA: Non so se la lasciano parlare...
91. ANIMATRICE: Io lo so che posso chiamarla dopo l'una e mezza...
92. GIOVANNA: Non lo so...
93. ANIMATRICE: Sì sì posso chiamarla dopo l'una e mezza, verso le due, me lo ha detto lei.
94. GIOVANNA: Alle due sono a letto... lì si finisce di mangiare e mi mettono subito a letto come i bambini piccoli...
95. ANIMATRICE: Tu vai a letto alle due, ma tanto non dormi, posso venire...
96. GIOVANNA: Sì non dormo però bisogna vedere se ti fanno entrare...
97. ANIMATRICE: Chiedo il permesso.
98. GIOVANNA: Fai tutto tu...
99. ANIMATRICE: Sì dai io mi impegno...
100. GIOVANNA: Lo so e mi dispiace.
101. ANIMATRICE: Ma no è un piacere!
102. GIOVANNA: Ti do questo fastidio...
103. ANIMATRICE: Non è un fastidio, è un piacere.
104. GIOVANNA: Io sono preoccupata che non la sento...
105. ANIMATRICE: Stai tranquilla che domani chiamiamo Beatrice così ti tranquillizzi.
106. GIOVANNA: Sì ma non dire che io sono preoccupata né se no guai...

107. ANIMATRICE: Ma no, è una cosa che resta tra me e te, anche perché se io dico a Beatrice che tu sei preoccupata si preoccupa anche lei... che senso ha!
108. GIOVANNA: Eh sì... e poi lei sta lavorando dentro il negozio... pensa che sarà tutto chiuso...
109. ANIMATRICE: Sarà un bel lavoro da fare. È un negozio di arredamento vero, ricordo bene?
110. GIOVANNA: Sì sì...
111. ANIMATRICE: Bene, allora noi la chiamiamo domani mentre è in pausa così non la disturbiamo, tu la vedi e ti tranquillizzi, io non dico niente...
112. GIOVANNA: Ma allora non posso parlare io...
113. ANIMATRICE: Sì, la vedi e le parli perché noi faremo una videochiamata e attraverso il telefono vedrai lo schermo come se fosse una piccola televisione e lì vedrai Beatrice e potrai anche parlare con lei.
114. GIOVANNA: Va bene, sei troppo gentile e io non so come contraccambiare...
115. ANIMATRICE: Che cara... guarda mi basta il tuo sorriso e sapere che sei contenta, per me vale molto.
116. GIOVANNA: Adesso vediamo, aspetto domani cosa fa lei... vedi che io soldi non ne ho...
117. ANIMATRICE: Non servono, per questa cosa non servono perché qua dentro tutti i servizi sono disponibili, anche il telefono, e non serve pagare...
118. GIOVANNA: Oggi volevo telefonare io e loro non hanno voluto...
119. ANIMATRICE: Perché loro non hanno il telefono. Il telefono lo gestisco io e lo gestisce la mia collega. In questo momento il telefono è occupato perché lo stanno usando in un altro reparto. Domani però veniamo qua insieme, quindi insieme faremo la videochiamata.
120. GIOVANNA: Va bene, è da tanto che non la vedo...
121. ANIMATRICE: Eh sì, perché lo sai che non può entrare per colpa del virus...
122. GIOVANNA: Ma che diavolo è venuto fuori...
123. ANIMATRICE: Ma chi lo sa... oramai lo sai che sono passati due anni e siamo ancora messi così...
124. GIOVANNA: Anche lì in salone, hanno ristretto l'entrata, loro avevano un salone grande più la cucina, il salone l'hanno chiuso perché non lavorano, hanno fatto quattro tavoli nella cucina... non lo so per risparmiare oppure non vende... per me non vende... c'erano quattro persone...
125. ANIMATRICE: È vero, non c'è granché da fare per dare da mangiare a quattro persone...
126. GIOVANNA: Eh sì...non so... è venuta questa roba qui e mi dispiace che si sono rivoltate le cose... stamattina sono uscita e dico ma... può darsi che Beatrice la vedo fuori perché ieri avevo preso questo, il letto, e allora ieri sera dissi a Beatrice per telefono, mi trovavo a casa accanto alla signora... e le dico senti domani devo andare lì... se trovo il telefono le dico come vanno le cose al tuo negozio?... è sempre lì, è sempre lì... non conosce più la casa quella e io ogni rumore penso che sia lei... che devo fare, sono troppo attaccata a Beatrice ...
127. ANIMATRICE: Cuore di mamma...
128. GIOVANNA: Sì sì... sono troppo troppo... va beh... (*pausa*)
129. ANIMATRICE: Va bene...
130. GIOVANNA: Io ti ringrazio... se vuoi, se puoi, vuoi qualcosa? Vuoi qualche cioccolato? posso offrirtelo...
131. ANIMATRICE: Mah quasi quasi... mi stai tentando...
132. GIOVANNA: Sì! Senti ce l'ho perché Beatrice mi aveva regalato una scatola, è una busta celeste guarda... una busta... trovata?
133. ANIMATRICE: (*cercando nell'armadio*) Questi? Oh... Buoni questi, Kinder! Non li mangio subito, li porto via perché devo lavare le mani (*Giovanna tira fuori dal sacchetto un po' di cioccolatini*). Grazie... no no non me ne dare così tanti... due, due (*Giovanna insiste*). Il sacchetto te lo lascio, non mi serve (*contrattiamo sulla quantità di cioccolatini che devo portare via e ripongo il sacchetto dentro l'armadio*) Grazie!
134. GIOVANNA: Me li ha portati Beatrice, vuoi un pezzo di carta per portarli via?
135. ANIMATRICE: No grazie, li metto nel mio carrello, porto via le mie cose e ti saluto. Ciao!
136. GIOVANNA: Ciao, sei la mia amica cara...

137. ANIMATRICE: Grazie... allora Giovanna adesso ti saluto, domani torno a trovarti e sistemiamo tutto. Buona serata! (*prima di uscire dalla stanza saluto la vicina di letto che nel frattempo alternava momenti di sonno e di veglia*).

**Commento** (a cura di *Mina Mantova*)

Giovanna non vede la figlia da circa 2 settimane, per questo motivo subito dopo la messa a letto del pomeriggio chiama e richiede attenzioni. Io e le colleghe animatrici effettuiamo videochiamate alla figlia a giorni alterni e interveniamo nei momenti di maggiore agitazione. In questa conversazione emergono due temi principali che preoccupano Giovanna: la propria salute e l'incertezza per la sorte della figlia.

Nella prima parte della conversazione ci siamo date del *Lei*, ma al turno 60 Giovanna ha cambiato tono dell'umore diventando triste, questo mi ha portato istintivamente a cambiare registro e rendere la conversazione più empatica e confidenziale, siamo passate al *Tu* in modo naturale, senza renderci conto.

Giovanna parla molto, io mi sono posta in *ascolto*, ho rispettato la *lentezza e le pause*, ho *riconosciuto le sue emozioni* (turni 104-107, 127), l'ho *accompagnata nel suo mondo* (turni 12-18, 24-26, 108-110) *senza contraddirla* (turni 68-79, 124-127). I miei interventi sono stati brevi e solleciti, la conversazione è stata caratterizzata da un'alternanza di turni ben ritmata e coerente. In alcune occasioni ho fatto domande chiare e semplici e ho restituito effettività (31-57, 80-87).

Giovanna ha espresso chiaramente le proprie competenze elementari, parlare, comunicare, la competenza emotiva, ma soprattutto ha potuto esercitare la sua competenza a contrattare e decidere (turni 89-103). Il suo *io malato* è riconoscibile nel contenuto dei suoi racconti spesso lontani dalla realtà del momento, ma la capacità di richiamarli con una certa coerenza senza perdere il filo del discorso e restare ancorata alla realtà del legame con la figlia sono espressione di un *io sano*.

In diversi momenti la conversazione ha raggiunto un Punto di Incontro Felice (turni 115-130, 136).