

613.Sul valore delle competenze a parlare e a comunicare. Al di là delle parole malate

Testo inviato da Silvia Melis (Psicologa, tirocinante presso un Centro Diurno, Sardegna) per il Corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom), nell'anno 2022. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno o 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 la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

Mariangela, 70 anni, ha una diagnosi di disturbo Neurocognitivo Maggiore. Le sua produzione linguistica è severamente alterata dalla malattia, l'eloquio è fluente ma caratterizzato da parole confuse, storpiate, tronche e perse, che formano frasi interrotte e un discorso difficilmente comprensibile. Presenta disinibizione e attività motoria aberrante. Punteggio al MMSE: 11/30.

Il contesto

La conversazione si svolge la mattina, durante il momento dedicato all'accoglienza, in una grande sala del centro dove tutti gli ospiti si trattengono per breve tempo dopo il loro arrivo prima dell'inizio delle attività. In quel momento l'ambiente era movimentato e chiassoso e il dialogo si è aperto con le conversanti in piedi, poste l'una di fronte all'altra. Accanto si trovavano due giovani tirocinanti, una delle quali, di nome Sonia, portava lunghi capelli che hanno attirato l'attenzione di Mariangela.

La conversazione

Il ritmo di voce di Mariangela è rapido e il tono è deciso, salvo per alcuni passaggi in cui rallenta poiché tende a perdersi alla ricerca delle parole da dire. Nel penultimo turno interviene Giovanna, un'ospite che di passaggio si inserisce chiudendo la conversazione. La conversazione ha avuto una durata di 6 minuti e 52 secondi.

Il testo: *Non sapevo come dire qualcosa*

1. PSICOLOGA: È una bella giornata Mariangela?
2. MARIANGELA: Sì. Sì! E cosa vuoi la matt, questa è l, la, Maria! (*dice rivolgendosi ai capelli di Sonia che la guarda sorridendole*)
3. PSICOLOGA: Maria?
4. MARIANGELA: La Maria di nonn, della, della santa nonna.
5. PSICOLOGA: Mmh.
6. MARIANGELA: Sant'Anna!
7. PSICOLOGA: I capelli come.
8. MARIANGELA: San Tore!
9. PSICOLOGA: Come Maria?
10. MARIANGELA: Così, sì!
11. PSICOLOGA: Hai visto che belli!
12. MARIANGELA: Sì! Sì! Io li ho visti Maria, la no della Madonna.

13. PSICOLOGA: Ah, come!
14. MARIANGELA: Come ti ho visto co, come ti sei vestita tu, così, eh co te che ti ho guardato e ho detto eh, la Madonna!
15. PSICOLOGA: Ce li ha così la Madonna.
16. MARIANGELA: La Madonna c'è così.
17. PSICOLOGA: Quindi, Sonia somiglia alla Madonna.
18. MARIANGELA: Eh!
19. PSICOLOGA: Con questi capelli!
20. MARIANGELA: Vuol dire che dice che sto dicendo qualcosa, per tutti.
21. PSICOLOGA: Per tutti!
22. MARIANGELA: Di noi!
23. PSICOLOGA: Per tutti noi!
24. MARIANGELA: Eh!
25. PSICOLOGA: Eh! Son belli! vero?
26. MARIANGELA: Sì, i capelli sono bellissimi. Eh quando stamattina che sono venuta io cammi, ho rimasto così (*mima un'espressione sbalordita*).
27. PSICOLOGA: Così! Incantata!
28. MARIANGELA: Non sapevo come dire qualcosa, perché ho detto come devo dire, è una è una è una ragazza che è bella e tutta quanta e, e invece tu eri, hai, sv, sdiviato, ti sei allontanata.
29. PSICOLOGA: Io ero un po' più lontano vero?
30. MARIANGELA: Eh sì! Ti ho visto!
31. PSICOLOGA: Mi hai visto?
32. MARIANGELA: Tu ti sei affa, hai fatto, hai f, mi hai visto, e t'ho tu tu tu ttttt (*mima con le mani qualcosa che va allontanandosi*).
33. PSICOLOGA: Ah!! E me ne sono andata lontano?
34. MARIANGELA: Eh!
35. PSICOLOGA: No! (*dice con tono dispiaciuto*).
36. MARIANGELA: No! Eh bè! È una cosa (*dice come per normalizzare*).
37. PSICOLOGA: Ah, Può capitare? (*dice con tono sollevato*).
38. MARIANGELA: È una cosa, Sì! (*dice come per tranquillizzare*).
39. PSICOLOGA: Ah, meno male!
40. MARIANGELA: Eh ma bisogna che, capire, anche noi.
41. PSICOLOGA: Certo!
42. MARIANGELA: Eh!
43. PSICOLOGA: Capirci.
44. MARIANGELA: Invece, sì! Perché io prima l'ho già visto sì che cos, cosa come possiamo fare noi, dobbiamo preparare cosa da mangiare dobbiamo fare questo questo, questo (*registrazione non comprensibile*) quest'altro! Eh eh, non.
45. PSICOLOGA: Tante cose Mariangela.
46. MARIANGELA: Ero così!
47. PSICOLOGA: Eh, Sei rimasta un po' così.
48. MARIANGELA: Eh sì! Sì io sono rimasta così.
49. PSICOLOGA: Con tutte queste cose.
50. MARIANGELA: Che poi io Mariangela sono Maria-Angela-Antonietta è (*scandisce i nomi contando con le dita*).
51. PSICOLOGA: Ah, Maria, Angela, Antonietta! Ah! Hai tutti e tre?

52. MARIANGELA: Tutti e tre! ... È così!
53. PSICOLOGA: Belli!
54. MARIANGELA: Eh.
55. PSICOLOGA: Non lo sapevo Mariangela.
56. MARIANGELA: È così! Ogni cosa che noi, apriamo, molte volte tu non te ne ricordi, qui dici così è, ma c'è un occhio diverso, che io, che io non pensavo che fossi tu.
57. PSICOLOGA: Ah non pensavi che fossi io?
58. MARIANGELA: Eh!
59. PSICOLOGA: Ah.
60. MARIANGELA: Io non pensavo di venire qui!
61. PSICOLOGA: Neanche!
62. MARIANGELA: Io sono venuto qui per vedere perché m'hanno dato le... come si chiama, mi avevano già chiamato l'inverno pre, ieri. Me ne hanno, me le hanno, stavano già preparando con questo questa cosa.
63. PSICOLOGA: Ah stavano già preparando.
64. MARIANGELA: Eh! E io, la mia, tua, è mia.
65. PSICOLOGA: E la tua è mia! (*sorride*).
66. MARIANGELA: Eh! Ti auguro tutto su questa, cosa! (*sorride*).
67. PSICOLOGA: Grazie di cuore!
68. MARIANGELA: Perché io, anche io ho avuto tante cose che non piacevano però, io sono molto molto contenta, quando i bambini, i ragazzi si vedono di mmh, così un pochino, io cerco di aman, dargli il, il cosa buona.
69. PSICOLOGA: Buona.
70. MARIANGELA: Tu devi stare sempre attenta, perché tu sei molta bell, molto bella!
71. PSICOLOGA: Oh grazie per questo complimento! (*sorride*).
72. MARIANGELA: Eh! E io vedi, quando mi pi dici una cosa mi piace, io.
73. PSICOLOGA: Eh, e allora io ti dico che anche tu sei molto bella!
74. MARIANGELA: Eh sì!
75. PSICOLOGA: (*ride*).
76. MARIANGELA: Eh sì! (*sorride*).
77. PSICOLOGA: Eh, grazie Mariangela allora!
78. MARIANGELA: Eh s, Niente!
79. PSICOLOGA: Per questi complimenti!
80. MARIANGELA: Eh!
81. PSICOLOGA: Ti auguro una buona giornata!
82. MARIANGELA: Grazie! (*sorride*).
83. PSICOLOGA: (*sorride*) A più tardi!
84. MARIANGELA: Sì, andiamo piano piano.
85. PSICOLOGA: Piano piano!
86. MARIANGELA: Facciamo qualche cosettina. Avrei voluto passare qualcosa di preparare qualcosa div diverso perché di io pensavo pensavo di portare un bel pezzo di, di, come si chiama, eh, e come si chiama, a farlo e raccoglierteli.
87. PSICOLOGA: Di quel pezzo.
88. MARIANGELA: No! Delle, i come si chiama, i... un gli li, un gli uccellini! Che facevano a farlo con sa teccula (*da Tacculas, pietanza tradizionale sarda*).
89. PSICOLOGA: Ah! Con quella.

90. MARIANGELA: Io so farla! Però le po e poi cosa fa e con non so, no, come mi come mi devo no, i. Comunque io mi sono passata e sono venuta qua.
91. PSICOLOGA: Ah perché la sai fare!?! (*sorride con tono gioioso*).
92. MARIANGELA: Eh!
93. PSICOLOGA: Eh! E sei venuta qua.
94. MARIANGELA: E sono venuta.
95. PSICOLOGA: Hai fatto bene a venire Mariangela!
96. MARIANGELA: Eh, son (*registrazione non comprensibile*).
97. PSICOLOGA: Dai! vedrai che sarà una bella giornata.
98. MARIANGELA: Sì no, ma poi m'hanno detto già che che io dovevo venire qui.
99. PSICOLOGA: Eh! E sei contenta di essere venuta qui?
100. MARIANGELA: Perché, tra, gioca gioca così, eh eh, però.
101. PSICOLOGA: Sei contenta di essere venuta qui?
102. MARIANGELA: Io? Sì! A piace do tutto, ball ballare, cantare, ra, la sig, e le l, Dio! È la prima cosa.
103. PSICOLOGA: Ah.
104. MARIANGELA: Eh.
105. PSICOLOGA: La cosa più grande.
106. MARIANGELA: Sì la cosa più grande è la chiesa.
107. PSICOLOGA: È la chiesa.
108. MARIANGELA: Sì! La chiosa, la chiesa.
109. PSICOLOGA: Quindi sei religiosa?
110. MARIANGELA: Io, io mi faccio sempre le, la come si chiama, per ee, per eh, e al Signore, di mattina, sono Maria e Maria Mariang, Annamaria.
111. PSICOLOGA: Maria.
112. MARIANGELA: O Annamaria.
113. PSICOLOGA: Annamaria!
114. MARIANGELA: Eh! Queste cose così son tutte cose per la, per la ma, per la Madonna sono loro.
115. PSICOLOGA: ... Belle queste cose Mariangela.
116. MARIANGELA: Sì!
117. PSICOLOGA: A più tardi, io adesso devo andare!
118. MARIANGELA: Sì sì sì.
119. PSICOLOGA: Ci vediamo più tardi?
120. MARIANGELA: Eh, più tardi, come, quando vuoi.
121. PSICOLOGA: Ok.
122. MARIANGELA: Io sono qui.
123. PSICOLOGA: Va bene allora.
124. MARIANGELA: Se mi vengono a prendermi. (*ride*).
125. PSICOLOGA: (*ride*) Ti trovo qui! Grazie per questa chiacchierata!
126. MARIANGELA: Eh, Ok.
127. PSICOLOGA: A più tardi.
128. MARIANGELA: Ah! ah! Io pen, io faccio poco e niente.
129. PSICOLOGA: Eh!
130. MARIANGELA: Faccio un pochino a una raga, a una ragazza bellina, di farle, di stare, così.
131. PSICOLOGA: Così! Di farla sorridere.

132.MARIANGELA: Ste, di belle, sì!

133.PSICOLOGA: (*ride*).

134.MARIANGELA: Eh, e ballare!

135.PSICOLOGA: Anche ballare! Balliamo pure dopo! (*ride*).

136.GIOVANNA: Ah anche?

137.PSICOLOGA: Anche! Balliamo pure! (*si ride insieme*).

Commento (a cura di *Silvia Melis*)

Il grado di compromissione cognitiva di Mariangela è tale da rendere il processo comunicativo estremamente fragile. La sua produzione verbale è strutturata su una sequenza di parole malate che veicolano il più delle volte un messaggio che, come si può fin da subito notare, non si presta ad una immediata comprensione da parte dell'interlocutore. Per questo motivo il protrarsi di un dialogo con lei richiede molto impegno, attenzione e presenza, ma quando un tale atteggiamento le viene riservato spesso Mariangela si presenta loquace, sebbene anche in virtù di una certa disinibizione che caratterizza il suo comportamento, pienamente coinvolta nel dialogo e nella relazione. In queste circostanze, per lasciare spazio e facilitare l'espressione delle competenze a parlare e a comunicare, al di là delle parole malate, sono state di grande aiuto diverse tecniche capacitanti.

In questa conversazione sono state fondamentali alcune *tecniche passive*, tra cui ascoltare con attenzione e prendere sul serio ciò che l'interlocutore dice, senza correggere né giudicare il vero o il falso. Sulla base di questo atteggiamento la conversazione si apre con una domanda posta a Mariangela (Turno 1), con l'intenzione di favorire in quest'ultima l'emergere della parola. Mariangela prontamente risponde e a sua volta propone un tema narrativo che cerco di seguire (Turni 2-18) nonostante le difficoltà nella contestualizzazione e nelle traduzioni dei significati rimandati con un parlare disturbato dalla malattia. Ad esempio, un tentativo fallimentare nella comprensione di quanto Mariangela cerca di dire come può e come riesce lo si individua nei Turni 86-90. Nella prosecuzione del dialogo sono comunque rilevanti un atteggiamento di conferma sul piano della comunicazione verbale e non verbale e modalità supportive e di accompagnamento nei Mondi Possibili proposti da Mariangela, che durante la conversazione introduce diversi motivi narrativi, i quali si agganciano a significati e valori per lei personalmente importanti, tra cui la religiosità (Turni 2-16, 102, 106, 110, 114), il piacere nella frequentazione del centro (Turni 101-102) e il suo essere persona attiva che ama darsi da fare (44, 86), così come anche la sua passione per la cucina (Turni 44, 86-88) e per il ballo (Turni 102, 134). Benché tra le tecniche passive si individui il *Non fare domande*, in questo scambio comunicativo la numerosità delle domande poste dall'operatrice a Mariangela è stata particolarmente elevata nel tentativo di mantenere aperto lo scambio comunicativo in un ambiente particolarmente affollato e chiassoso, perciò sovraccarico di stimoli che avrebbero facilmente distolto l'attenzione di Mariangela dalla conversazione.

Per mantenere aperta e viva la conversazione sono state utili ancora delle *tecniche attive* come la risposta in eco (Turni 3, 21, 69, 85, 113), l'utilizzo di espressioni fatiche (Turni 5, 18, 59, 103, 129), la restituzione del motivo narrativo (Turni 23, 27, 29, 33, 63, 106), la proposta di domande di ampliamento (Turni 9, 11, 17, 25, 99, 101, 109) e delle restituzioni di effettività (67, 71, 73, 91, 95, 125, 135, 137).

Nella stessa conversazione infine è stata molto importante la comunicazione non verbale (Turni 2, 26, 32-40, 50, 65-66, 70-83, 91, 124-125, 130-137) a supporto della comunicazione scambiata sul piano verbale. Mimica, gesti e tono di voce, risate e sorrisi sono stati un fondamentale veicolo di trasmissione e condivisione di significati tra le conversanti, contribuendo a mettere in luce la piena vitalità delle competenze emotive e relazionali di Mariangela (turni 26-42, 64-76, 81-84, 119-125, 128-137).