

151. SULL'ACCETTARE CHE L'ALTRO DICA QUELLO CHE DICE

Testo inviato da Elisabeth Storni (operatrice, Lugano, Svizzera). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

La conversante e il contesto

Marisa (nome di fantasia) ha 95 anni, ha una demenza di origine mista di grado lieve-moderato (MMSE 13/30), vive in una Casa per Anziani.

Il testo: *Vorrei avere ancora le tue belle mani per suonare il pianoforte*

1. OPERATRICE: Avrei grandissimo piacere se lei mi raccontasse qualche cosa della sua vita.
2. MARISA: Della mia vita?..... (*si mette a ridere*) è un po' lungo..... e allora.....
3. OPERATRICE: E' un po' lungo tutta la vita, ma qualcosina della sua famiglia? (*Marisa ride, tossisce*) Che mi dice?
4. MARISA: Non so proprio cosa dire, sa, dovrei sapere com'è venuto questo (*indica le mie braccia*).
5. OPERATRICE: Com'è venuto questo?
6. MARISA: Sì, quei due qui..... (*tossisce*)
7. OPERATRICE: Due mie braccia?..... Una volta mi ha detto che aveva 12 fratelli.
8. MARISA: Che avevo 12 fratelli?..... no, siamo 5 fratelli e 5 sorelle.....
9. OPERATRICE: 10 allora..... (*Marisa ride*) Di questi 10 lei è?
10. MARISA: Come?.....
11. OPERATRICE: La più piccola o la più grande?
12. MARISA: Sono la più piccola io.....
13. OPERATRICE: L'ultima allora (*Marisa si tira indietro sulla sedia*) Cosa mi racconta ancora, cosa ha fatto?
14. MARISA: Cosa ho fatto io?..... mh... (*mi accarezza le braccia*) sono calde.
15. OPERATRICE: Sono belle calde, vero.
16. MARISA: Anche le dita, come vedo io, qua..... che stella (*ride*).
17. OPERATRICE: Allora Marisa, lei ha deciso che oggi non suona il pianoforte, non ha voglia.
18. MARISA: Ma sì... perché mi sono portata fuori proprio tutte le dita. Non so come ho fatto a cadere, chi mi ha detto..... o chi mi ha spinto..... era tutto..... (*prende in mano il registratore e legge ad alta voce*) pearlcornder battery indicator, locator clear (*mi osserva con sguardo interrogativo*).
19. OPERATRICE: E' un po' complicato a capire quelle frasi.
20. MARISA: Davvero...
21. OPERATRICE: Adesso lo spegniamo e proviamo un'altra volta a rifarlo, vogliamo sentirlo?

Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Il commento viene qui suddiviso in due parti, nella prima viene presa in considerazione la sola competenza a parlare di Marisa, nella seconda viene considerata la competenza emotiva.

Sulla competenza a parlare

La lettura di questo testo mette in evidenza la difficoltà della conversazione: Marisa parla poco, quando l'operatrice cerca di stimolarla con qualche domanda lei risponde brevemente poi la conversazione sembra chiudersi. L'operatrice prova con qualche altra domanda, ma anche se le domande sono facili,

aperte e rivolte al tempo passato non riescono a ottenere il risultato desiderato: che Marisa parli, parli abbastanza a lungo e volentieri. Uno marcato rallentamento dell'eloquio (evidenziato nel testo dai puntini di sospensione) e la presenza di deficit cognitivi (MMSE 13/30) spiegano bene quanto è accaduto.

Di fronte a una situazione così difficile noi c'interrogiamo: quali interventi verbali possiamo mettere in atto per favorire una conversazione felice?

Secondo l'Approccio capacitante l'operatore, con le sue parole, cerca di accompagnare l'anziano nel suo mondo. Per fare questo è utile procedere all'*Inventario dei Motivi narrativi* espressi da Marisa con le sue poche parole:

- E' lungo parlare della mia vita (turno 2)
- Sono interessata alle tue braccia (turno 4, 6)
- Ho tanti fratelli e sorelle (turno 8)
- Sono la sorella più piccola (turno 12)
- Le tue dita sono calde (turno 16, 18)
- Tu sei una stella (turno 16)
- Sono incuriosita dal registratore (turno 18)
- Sono caduta (turno 20)
- Non so come ho fatto a cadere (turno 20)
- Non so chi mi ha spinto (turno 20)

Dall'inventario risulta che Marisa accenna sì al suo passato (turni 2, 8, 12), ma lo fa solo in risposta alle domande dell'operatrice. Dopo avere risposto educatamente, così come può, la conversazione si spegne.

L'interesse spontaneo di Marisa, il suo mondo, è invece tutto centrato sul *qui, ora, con te*:

- le braccia e le dita dell'operatrice (turni 4, 6, 16, 18)
- la relazione con l'operatrice (turno 18)
- il registratore (turno 18)
- la caduta a terra (turno 20)

Per accompagnare Marisa nel suo mondo, l'operatore capacitante può utilizzare le tecniche della *Restituzione del motivo narrativo* e della *Risposta in eco*, dicendo per esempio:

Ti interessano le mie braccia (poi resta in silenzio in attesa che Marisa prenda la parola)

Le mie braccia sono calde (poi resta in silenzio in attesa che Marisa prenda la parola)

Le mie dita sono calde (poi resta in silenzio in attesa che Marisa prenda la parola)

E' più o meno quello che ha detto l'operatrice nella conversazione reale, con piccole varianti. Purtroppo i risultati sono stati modesti e anche l'operatore capacitante deve *accettare la malattia e le sue limitazioni*: l'anziano con demenza parla come può e come vuole, noi l'accettiamo così com'è.

Anche se la conversazione risulta povera l'anziano si accorge della nostra attenzione: noi comunque gli restituiamo il riconoscimento della sua esistenza e della sua validità come interlocutore, per noi *lui c'è*.

Qualche altro tentativo si potrebbe fare azzardando frasi del tipo:

Ti piacciono le mie dita giovani, sarebbero adatte per suonare il pianoforte (poi resta in silenzio in attesa che Marisa prenda la parola)

Sei caduta e ti sei fatta male (poi resta in silenzio in attesa che Marisa prenda la parola)

Oppure si potrebbe ricorrere alla *Somministrazione di autobiografia*:

Io invece sono figlia unica (turno 9 bis), ovviamente solo se l'operatrice è figlia unica

Anch'io avrei voluto avere tante sorelle e tanti fratelli (turno 9 tris)

In ogni caso noi possiamo solo favorire l'emergere delle parole dell'interlocutore e le accettiamo così come emergono, quando emergono, se emergono.

L'operatore capacitante non vuole obbligare l'altro a parlare e, soprattutto, accetta i limiti propri e quelli dell'altro.

Sulla competenza emotiva

Rileggendo il testo delle parole di Marisa risultano evidenti due aspetti:

- la difficoltà a parlare, che abbiamo commentato nella prima parte;
- l'emergere delle emozioni, che commentiamo in questa seconda parte.

Quelli che colpiscono di più sono i turni 14 e 16.

14.MARISA: Cosa ho fatto io?..... mh... (*mi accarezza le braccia*) sono calde.

16.MARISA: Anche le dita, come vedo io, qua..... che stella (*ride*).

L'operatore capacitante non si occupa di stimolare l'interlocutore ma, viceversa, sta attento agli stimoli che riceve. In questo caso Marisa esprime forti emozioni, *qui, ora, con te*, la conversazione si scalda, non solo le braccia. *Riconoscere le emozioni* e parlare delle emozioni espresse da Marisa e percepite dall'operatrice sarebbe un intervento per favorire il parlare della signora e per promuovere una *Convivenza sufficientemente felice*.