

225. Fattori specifici e aspecifici di benessere

Testo inviato da Emanuela Copes (Coordinatrice infermieristica, Ospedale Casa di Cura della Bregaglia - Spino, Graubünden, Svizzera) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre 2015. 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.

Il conversante e il contesto

Franca (tutti i nomi sono fittizi) è una signora di 86 anni, moglie di un Pastore protestante; ha due figlie di cui una sposata. Si trova in casa anziani da due anni, proveniente da un ospedale dopo un ricovero per frattura di femore. Per tre mesi e mezzo è stata ospitata nel reparto lungodegenza per persone con stato cognitivo non alterato e da 9 mesi è stata trasferita nell'unità di degenza per dementi, per sindrome demenziale al primo stadio. Cammina con un girello, accompagnata sempre da un operatore. MMSE 11/30.

La conversazione

Il colloquio è avvenuto in una sala riunioni. Mi sono accorta riascoltando il dialogo che tendevo a sovrappormi all'ospite e addirittura a farle troppe domande se non anche due alla volta. La signora a volte inserisce parole in tedesco che ho tradotto tra parentesi. A metà dialogo noto che si stanca e che le pause aumentano sempre più. Probabilmente non riesco ad interessarla e provo a cambiare argomento, in cerca di un suo interesse, ma non l'ho trovato. Durata: 10 minuti.

Il testo: *Le viene di parlare in tedesco*

1. OPERATORE: Bene, allora signora Franca, potremmo iniziare il nostro colloquio. Allora come le dicevo, ho già parlato con lei, con suo marito e con sua figlia Bruna (*annuisce*) dove spiegavo il motivo di questi nostri incontri e di questa registrazione dei nostri colloqui: serve per un corso, per una ricerca... per imparare sempre qualcosa di nuovo (qui Franca si sovrappone ripetendo *di nuovo*) e di utile. Lei cosa mi racconta? come si sente?
2. FRANCA: Io mi sento, mi sento come sempre, bene... Adesso mi farà questo in... *säg is tütsch?* (*sage ich es in Deutsch? = lo dico in tedesco?*) (*ride*).
3. OPERATORE: Le viene di parlare in tedesco...
4. FRANCA: Sì, sì.
5. OPERATORE: Cosa voleva dire in italiano?
6. FRANCA: Eh, sembrava che venisse un'altra lingua (*ride*) sembra un po' per questo Raum (*sala*) con tante sedie.
7. OPERATORE: Sì, questa è una sala che usiamo per le riunioni.
8. FRANCA: Sì.
9. OPERATORE: Uh.
10. FRANCA: E le riunioni sempre tutto in tedesco.
11. OPERATORE: Uhm no, ci sono anche delle riunioni fatte in tedesco, però la maggior parte sono in italiano.
12. FRANCA: Italiano, in italiano.
13. OPERATORE: Sì... Questa mattina vedo che è stata dalla parrucchiera

14. FRANCA: Sì.
15. OPERATORE: Tutto bene, contenta.
16. FRANCA: Contenta, contento io, contento i figli, il marito che li ho più corto.
17. OPERATORE: Sì perché lui vuole tanto corto eh?
18. FRANCA: Sì.
19. OPERATORE: Ma a chi piace di più questo capello corto? A lei o al marito?
20. FRANCA: No a lei aa a a... diciamo a tutti e due.
21. OPERATORE: A tutti e due, ha sempre portato il capello corto?
22. FRANCA: Sì.
23. OPERATORE: Anche da giovane?
24. FRANCA: Sì.
25. OPERATORE: Sì (*quasi sovrapposto*). È molto pratico
26. FRANCA: Sì sì, e, che poi, sempre molto pratici... (*9 secondi di pausa*)
27. OPERATORE: È interessata dal registratore.
28. FRANCA: Ah sì. Non so a che epoca si... a che, a che epoca si si...
29. OPERATORE: Che sbadiglio!
30. FRANCA: (*ride*)
31. OPERATORE: È stanca?
32. FRANCA: Un pochino sì.
33. OPERATORE: Vorrebbe uscire fuori?
34. FRANCA: Sì.
35. OPERATORE: (*mi sovrappongo*) Oggi è una bellissima giornata.
36. FRANCA: Non tanto... fuori.
37. OPERATORE: Un po' all'aria fresca.
38. FRANCA: Sì sì... (*16 secondi di pausa*)
39. OPERATORE: Ma le dà fastidio la luce? Vedo che tiene gli occhi chiusi.
40. FRANCA: No, mi piace ascoltare e rispondere a occhi chiusi.
41. OPERATORE: Ahh, ma io non è che la devo interrogare è...
42. FRANCA: Sì sì.
43. OPERATORE: Lei può parlare bene, liberamente. Non si aspetti proprio un...
44. FRANCA: Un super... super esigenza.
45. OPERATORE: Esigenza... Ma le viene sempre più di parlare in tedesco eh. Perché le vengono a mancare le parole in italiano?
46. FRANCA: Noo. Zwüschedine (zwischen durch = tra) ho... anche parlato in francese.
47. OPERATORE: So che lei conosce anche il francese.
48. FRANCA: Sì... (*20 secondi di pausa*) bello qua.
49. OPERATORE: È bello, vero.
50. FRANCA: Bello... Ssse non ci fossero questi due pesanti sarebbe tutto verde (*indica due pilastri fuori dalla finestra*)
51. OPERATORE: Sì quei due pilastri dice.
52. FRANCA: Sì... e poi non ci sarebbe sopra... sssopra... soprattutto... per per fare questo ci vuole un altro stok, po... portare tutte le faccende che sono sopra... (*pausa di 10 secondi*)

53. OPERATORE: Le piace vivere qui.
54. FRANCA: Sì.
55. OPERATORE: Sì, si è ambientata bene da quando è venuta.
56. FRANCA: Sì sì, uh, ero già pi piccola... piccola... piccola... (30 secondi di pausa)
57. OPERATORE: Si stanca però?
58. FRANCA: Sì.
59. OPERATORE: Non capisco se è proprio stanca oppure se è dovuto alla troppa luce che c'è in questo locale?
60. FRANCA: O forse tutte e due.
61. OPERATORE: (mi sovrappongo) Tutte e due.
62. FRANCA: Tutte e due assieme sì... (40'' pausa)
63. OPERATORE: Si sentono molto gli uccelli.
64. FRANCA: Sì...
65. OPERATORE: (silenzio) È una bella musica.
66. FRANCA: ... Uh.
67. OPERATORE: C'è gente in giardino, si sentono le voci.
68. FRANCA: Ah sì? Lei sente addirittura le voci, pe perbacco...
69. OPERATORE: (silenzio) Li vorrebbe raggiungere?
70. FRANCA: No, non saprei volare.
71. OPERATORE: No, non deve volare. L'accompagno.
72. FRANCA: Accompagnare, sì... sarebbe una voce simpatica.
73. OPERATORE: Allora l'accompagno in giardino d'accordo?
74. FRANCA: D'accordo.
75. OPERATORE: Prima di pranzo. Così facciamo un giretto fuori prima di pranzo.
76. FRANCA: Prima di pranzo, va bene.
77. OPERATORE: D'accordo. Eh ci incontreremo un'altra volta per fare un altro... piccolo colloquio.
78. FRANCA: Colloquio sì.
79. OPERATORE: D'accordo signora Franca? Sì.
80. FRANCA: Sì.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Presentando la conversazione l'operatrice dice di avere fatto degli errori tecnici e che la signora Franca dava segni di stanchezza. Come evitare questo disagio? Nel commento parlerò di fattori specifici (le tecniche) e aspecifici che favoriscono il benessere conversazionale.

Parole spontanee e tecniche

L'operatore capacitante quando partecipa a una conversazione cerca di bilanciare spontaneità e tecniche nel modo che risulta più utile per far proseguire la conversazione stessa e per fare in modo che l'interlocutore si trovi a proprio agio. Qualche volta poi si accorgerà che il modo più spontaneo per partecipare alla conversazione rispecchia le tecniche (interventi specifici)! Le tecniche infatti servono per accompagnare l'altro nel suo mondo, per seguirlo nel suo dire, piuttosto che interromperlo, correggerlo, distrarlo o cercare di indirizzarlo verso temi conversazionali proposti da noi.

Al turno 11 l'operatrice potrebbe *ampliare* quello che Franca sta dicendo parlando delle riunioni.

Al turno 27 l'operatrice potrebbe dire che cosa pensa dei capelli corti e della loro praticità (*Somministrazione di autobiografia*).

Al turno 33 l'operatrice potrebbe *restare sul tema* di Franca e parlare della stanchezza.

Al turno 40 Franca sembra dire che le piace rispondere, avere un tema su cui parlare piuttosto che parlare liberamente. In questo caso l'operatrice al turno 41 potrebbe assecondarla (*risposta di effettività*).

Al turno 61 l'operatrice potrebbe provvedere a ridurre la luce (*risposta di effettività*).

Al turno 71 l'operatrice potrebbe sottolineare l'ironia di Franca (*risposta di effettività*).

Fattori specifici e aspecifici di benessere

Leggendo gli ultimi turni (77 - 80) si può osservare come, nonostante i segni di disagio e le osservazioni autocritiche dell'operatrice, la possibilità e forse il desiderio di un ulteriore colloquio resti aperta, a dimostrazione della riuscita globalmente positiva del colloquio stesso.

Questo risultato si può imputare in parte a fattori aspecifici di grande importanza:

- il suo essere presente, stare vicino;
- la stare ad ascoltare;
- il riconoscere l'altro come interlocutore valido;
- il prendere in seria considerazione tutte le parole dell'interlocutore; in altre parole,
- l'atteggiamento capacitante dell'operatrice.