

243. Valutazione dei risultati con la griglia delle *Competenze elementari*. Sul parlare incoerente, l'accompagnare nel suo mondo e ottenere risultati.

Testo inviato da Panico Manuela (psicologa tirocinante, Cesena). 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, il contesto, la conversazione

Conversazione tra la signora Nella (nome fittizio), di anni 78, ospite di un centro diurno, e Manuela, tirocinante in psicologia che due volte alla settimana si reca da lei per brevi colloqui.

Durata totale della conversazione: 16 minuti.

Il testo: *Io e loro*

1. MANUELA: Io mi chiamo Manuela, Nella. Sono venuta qui, così se ci va di fare quattro chiacchiere insieme... Se a lei va di chiacchiere un pochino a me fa piacere parlare un po' con lei.
2. NELLA: Io avevo degli impegni oggi, dovevo rimanere in casa per altre persone che avevano necessità, dopo, un po' alla volta, un po' alla volta, han cominciato ad andare avanti, sono andati bene e poi noi abbiamo chiuso e loro sono andati a casa, noi adesso aspettiamo di tornarci.
3. MANUELA: Ha un po' di pensieri oggi, Nella (*silenzio di un minuto*). Nella, io sono Manuela, sono venuta qui per fare quattro chiacchiere con lei, se lei ha voglia di parlare.
4. NELLA: Io la voglia ce l'ho.
5. MANUELA: Ah, ha anche un po' di voglia di parlare quindi.
6. NELLA: Solo che quello che mi mette un po' contro voglia, sono tutti i vetri che danno tutti i cerchi del paese, che dicono loro che come si sta bene qui, come si sta bene qui, proprio, come si sta bene qui, non si sta bene da nessuna parte. Allora voi fate le vostre cose, noi facciamo le nostre, poi in là non possiamo andare; adesso quando avrete fatto le vostre cose, quando avrete fatto le vostre visite, quando avrete fatto su e giù, non lo so se si potrà fare in un mondo o in un altro...
7. MANUELA: Quindi sono cose, Nella, che le danno un po' di pensieri, un po' di preoccupazioni.
8. NELLA: No, io non le trovo, preoccupazioni, me ne infischio, perché sono molti ragazzi, sono molti genitori, sono molti bambini che vanno qui sopra a lavorare, e vanno a lavorare senza neanche uno di questi (*fa il gesto di contare con le dita*), il secondo uguale, il terzo non se ne parla, il quarto si ammala, il quinto ci siamo, il sesto mi tocca scappar via, il settimo, l'ottavo, il nono, il decimo. Se c'è lo può trovare il denaro, se non c'è chi l'ha visto... se ce l'aveva.
9. MANUELA: La fanno un po' arrabbiare queste cose, Nella.
10. NELLA: Sì sì, mi fanno un po' arrabbiare, me ne infischio, proprio non ne prendo neanche una delle cattore, proprio niente, niente niente. Io glielo dico e sbaglio: "Cosa avete fatto? Vi sentite male? Hai fatto male? " Ho detto: "non vedi che hai tutti i calzonni tirati su come in estate?" Allora di qui (*inizia a toccarsi i pantaloni*), si va quassù, da quassù si fa un bagno, da un bagno se ne fa un altro e così... quelli che rimangono... e adesso basta.
11. MANUELA: Quindi non era molto d'accordo lei.
12. NELLA: Ma per carità, no, perché a lei piaceva un viaggio, un single, oppure le piacevano tutte le coppie, tutte che erano così, non erano nessuno. Io avevo quelli lunghi lunghi che glieli davvo, glieli davvo per quel che doveva fare lei, quando non li avevo non glieli davvo e allora non glieli davvo. Prima di tutto era disfattismo e terzo cretinismo, questo non gliel'ho buttato mai, con un soldo non è che ci faccio molto. Quello che ci ha fatto ce l'ha fatto prima a casa sua, quello che ha fatto questo e poi un altro ed io andavo perché avevo bisogno, e quando avevo bisogno le facevo... e dopo mi diceva la mia mamma, che non so cos'abbia fatto per essere così generosa, che andava a

prendersi le campane. “Allora io adesso vado a prender le campane, tu canterai quello che ti piace, adesso vai a casa, tocca quello, tocca quell'altro, fai quello che vuoi, vai dove vuoi e se tu hai voglia di fare le cose son tutte là”. La mia mamma ha tutti i libri là, se ne ha voglia di fare ha tutti quei bei cosi lì che servono a chiudere anche; tutte chiuse ed anche nel cappotto che deve avere, tutte le volte, io non gliele ho date mai perché dopo ci voleva altro che un sarto, a lui ci voleva la creta e un altro arnese molto più semplice, molto più facile.

13. MANUELA: Queste cose Nella... quindi lei doveva starci dietro un po' a tutto.
14. NELLA: Eh sì.
15. MANUELA: La tenevano molto occupata.
16. NELLA: Sì sì, con le mode e con i valori, perché poi c'erano da una parte il filo che filava. Dunque la mia mamma la chiamavano la signora Bianca, chiamavano la mia mamma, che aveva tutte le stelline bianche. E la mia mamma gli diceva: “Senti ma perché fai tutte queste storie?” È arrivato, è andato, aveva piacere che non sia tirato molto e ma va là che è sempre nero, nero, sempre nero è diventato quattro, io non posso starci dietro a fare queste cose, se ti mandano delle ragazze, se ti mandano quelle belle calze bianche, che hanno quei colori così, non elegantissime, però cose semplici, allora mi si è avvicinato. Qualcosina è arrivata a fare.
17. MANUELA: Quindi, Nella, mi pare di capire che lei ci stava dietro a tutto, però un pochino le pesava anche stare dietro...
18. NELLA: Altroché se mi pesava! E poi neanche di dire pesare per stare in classe, il pesare perché la testa è piena di una persona, o di un sabato o di un lunedì, di una giornata normale, no, niente. Tutte tutte fan così, allora a me viene una rabbia, una rabbia che l'avrei presa in casa e l'avrei cacciata dieci volte.
19. MANUELA: Ecco, erano cose che la facevano molto arrabbiare, Nella.
20. NELLA: Sì, veramente, che la mia mamma, la mamma del mio babbo e della mia sorella poi! Della mia sorella (*piange*), che la mia mamma e la mia nonna sono sempre state delle donne che quando andavano via si portavano dietro questi colletti, queste cose così semplici ed anche le altre se le facevano così. Ed io dicevo alla mia cugina: “Lida, come sei, sei proprio una che non se l'aspetta, se tu vuoi quell'altro, vuoi quell'altro, prendi quello che ti ha dato e prendi quello che vuoi”. Io sto a casa ma lì non ci vengo, perché non so se fossi stata una ragazza, e fossi stata male, se fosse stata la mia mamma ancora peggio, perché lei poveretta si faceva ancora di più... quando arrivava mio nonno qui a tagliare lo stesso, qui altrettanto, mio nonno cominciava a dire: “Ma tu cominci già? Se vuole io comincio a vedere se ci sono gli sturati, le sturate, a vedere se ti trovi qualcosa che facciamo noi o non trovi nulla”. Ma come si fa a vivere con le cose così? Non si vive. Come si fa? Ti viene una gran grazia e poi una gran passione... Io sono stata in comando, no? Con le suore... Mi facevano sempre camminare, io camminavo con 'ste suore e le suore lo sai non si trattano molto bene, sono cariche anche loro, vogliono andare lì, vogliono andare qui, sono ragazze che si rispettano bene però sono abbastanza decise, e se va male qualcosa loro si mettono davanti che fanno: “Voglio questo, voglio quell'altro”, e questo vuol dire molto lo sa? Insomma, dà, pazienza, adesso da lì il Signore ci lascerà (*piange*), mi vengono delle rabbie mi vengono.
21. MANUELA: La facevano molto arrabbiare.
22. NELLA: Sì veramente, dà con gli altri in casa, o vive da solo, con quelle buche lì, così esagerate... hanno delle robe così, mica han fatto dei gesti, han riparato tutte le loro cose e dopo son stata bene. E loro invece no: “Così, così, butta di qua, butta di qua” e allora io non so, tutte le volte a fare quelle cose lì non si fa mica... allora adesso han cominciato a farle più grosse. E allora io ho parlato e ho detto: “Io vi ho detto e ho detto quello che dovevo dire, e tu devi far tutto e vedere lo zio così come è vestito, tu cerca e poi trova, che io non ho tanto spazio, per salutare i bambini”, tanto loro non son cretini e le cose le vedono e le sentono. Speriamo bene... (*piange*).
23. MANUELA: Le manca un po', Nella, avere queste persone intorno.

24. NELLA: Sì, sì, sì... tanto sì... quel mio zio poi mi ha poi fatto lasciare, perché dice: “Rimani di qui, rimani di qua”, ed io che mi facevo quasi giurare... perché loro facevano delle cose. Adesso che vedo mia zia glielo dico, gli dico: “Ma dove lo hai preso tu quel candelabro tutto perfetto, che ti han preso il camino, ti han preso il cappello, ti han preso tutto, ma cosa cerchi? Cosa vuoi dalla vita da me? Cerca di avere un po’ di passione” gli dicevano. Poi mi diceva, di quando facevamo quelle tortine e allora si mettevano così, e gli dicevo “Ma lo sai che avevi ragione?”. “Basta così, basta solo così” gli dicevano, dopo andando in là dicevano: “Non ha avuto bene?” “No, non ha avuto bene per niente. Tu dovevi venir qua, dovevi cominciare a giocare con i tuoi amici, con le tue amiche, con il caramello, più alto che è una cosa eccezionale...” Io quando ero una bambina andavo col mio caramello (*piange*) e dicevo: “Come mai non viene questa ragazza? Come mai non viene a fare tutte le nostre visite?” “Non sta bene, la professoressa”, “Adesso si è vestito, sta bene, non possiamo farlo vedere” dicevano... quella ragazza poverina, mi faceva un po’ tristezza (*piange*).
25. MANUELA: Le faceva un po’ tristezza. Lei si dispiace molto per gli altri Nella, è una persona sensibile.
26. NELLA: Oddio, adesso sensibile abbastanza, ma ci sono delle persone in casa mia che sono persone che arrivano al tetto. Quando arriva mio fratello vado al mio fratello, e allora in casa tutte queste persone, vengono in casa, vengono dove c’è tutta ‘sta gente. E allora io dico: “Scusami, se tu portassi un altro di questo da metterci dentro un bel cestino, una nella sacchettina, una sacchettina come questa ti verrebbe meglio! Adesso ti va bene, perché tu vai a fare l’uomo di campagna, ma quando tu canterai perché un po’ troppo è il tuo giro”, arriva un certo giro che bisogna fermarsi e dice: “Si è fermato!”. Oh signore, grazie grazie tante...
27. MANUELA: Bisogna fermarsi a un certo punto. Va bene Nella, mi ha fatto piacere parlare con lei.
28. NELLA: Grazie, grazie tante.
29. MANUELA: Mi fa sempre piacere stare un po’ in sua compagnia.
30. NELLA: Grazie grazie.
31. MANUELA: Se lei vuole torno a trovarla qualche altra volta, le può far piacere?
32. NELLA: Tanto, certo certo che mi fa piacere.
33. MANUELA: Va bene Nella, allora ci vedremo nei prossimi giorni, la riaccompagno di là.
34. NELLA: Certo, se può mi fa un gran piacere.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questa conversazione i turni verbali di Nella sono esempi di un parlato coeso ma incoerente, tipico delle persone con Alzheimer di grado moderato-severo (si vedano in particolare i turni 12, 16, 20). In altre parole, le frasi sono per lo più ben costruite dal punto di vista grammaticale e sintattico, ma poco coerenti e poco comprensibili.

Nella racconta di un mondo abitato da tante persone, alcune che agiscono bene e altre che agiscono male, alcune che fanno e altre che giudicano e rimproverano.

Analizziamo adesso più in dettaglio le tecniche utilizzate dalla psicologa per tener viva una conversazione difficile e i risultati ottenuti.

Tecniche utilizzate

La psicologa utilizza la tecnica di

- *Accompagnare* Nella *nel suo mondo*, anche se non è ben chiaro a quale mondo faccia riferimento (turni 13, 15, 17, 23). Il modo di accompagnare si declina con varie sfumature in altre tecniche:
- *Restituzione del motivo narrativo* (turni 3, 5).
- *Riconoscimento delle emozioni* (turni 7, 9, 11, 19, 21, 25).

Valutazione dei risultati con la griglia delle Competenze elementari

Analizziamo i risultati seguendo la griglia delle *Competenze elementari*.

- Il primo obiettivo che un operatore capacitante si pone nel conversare con una persona con demenza è che questi possa esprimere la sua *competenza a parlare*, così come la possiede. La psicologa sceglie le parole da dire per far sì che Nella possa parlare, parlare a lungo e volentieri. A conferma del risultato raggiunto si può osservare che i turni verbali della psicologa sono brevi, quelli di Nella sono più lunghi (l'*Indice di produzione verbale* e l'*Indice di partecipazione* di Nella sono più alti di quelli di Manuela).
In questa conversazione Nella ha avuto anche la possibilità di esprimere le altre sue Competenze elementari.
- La *competenza a comunicare* si esprime nel descrivere un modo dove ci sono persone che sbagliano e persone che giudicano, un mondo che richiama anche quello della vita nella RSA.
- La *competenza emotiva* si manifesta per esempio nell'esprimere la rabbia.
- La *competenza a contrattare e a decidere* si manifesta
 - nella fase d'apertura della conversazione (turni 1-5), dove Nella dice dei suoi impegni e della sua voglia di partecipare;
 - nella fase di congedo (turni 27-34), dove esprime il suo piacere/desiderio di un ulteriore incontro;
 - nel corpo centrale della conversazione, dove contratta e decide costantemente il tema narrativo del parlare e la psicologa accetta e si limita ad accompagnarla.

La conferma dei risultati

La conferma sintetica dei risultati compare nelle parole della fase di congedo che testimoniano la realizzazione di una *Convivenza sufficientemente felice* nel qui e ora della conversazione.

Al turno 27 per la psicologa è tempo di concludere la conversazione: riprende le parole del turno precedente di Nella (bisogna fermarsi) e introduce la conclusione del colloquio: bisogna fermarsi.

Nei turni 28 e 30 Nella ringrazia per 4 volte, poi nei turni 32 e 34 conferma due volte il piacere (attuale) di potere parlare ancora con la psicologa in un prossimo incontro:

32.NELLA: Tanto, certo certo che mi fa piacere.

34.NELLA: Certo, se può mi fa un gran piacere.