251.Sul rispettare le pause e la storia di vita. Esercizio 3: *Indice di produzione verbale, Indice di partecipazione, Inventari*.

Testo inviato da Bruna Rizzi, Abu Munie Fatima, Quiri Monica (operatori ASA) durante il Corso di formazione multiprofessionale *L'Approccio capacitante nella cura delle persone con demenza* tenutosi alla Fondazione Arrigo Mazzali, Mantova, dal novembre 2015 al gennaio 2016. 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 è stato modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante
Giovanna ha 87 anni. Ha frequentato la scuola fino alla IV elementare, non si è mai sposata e ha vissuto con la madre finché è stata in vita. Il ricovero si è reso necessario perché Giovanna viveva in stato di isolamento, stava per ore seduta davanti alla finestra, si dimenticava di farsi da mangiare, di bere, lavarsi. I servizi sociali, visto il peggioramento cognitivo e l'incapacità ad accudire sé stessa hanno richiesto l'istituzionalizzazione. È entrata in struttura da quasi un anno con la diagnosi di malattia di Alzheimer di grado moderato. Attualmente deambula con l'ausilio del bastone, si alimenta autonomamente ma necessita di aiuto per l'igiene e l'abbigliamento. È in terapia con donezepil 5 mg. MMSE 16 (in ottobre).

Il contesto
Il colloquio ha luogo di sera nella stanza dell'ospite.

La conversazione
Giovanna è coricata a letto e l'operatore chiede se può sedersi nel letto al suo fianco; lei acconsente con evidente piacere. Durata: 6'14".

Il testo: *In caso chiederò il ricovero per sempre*
1. OPERATORE: (*dopo un breve silenzio*) Come va Giovanna? (3 parole)
2. GIOVANNA: Va bene, (*pausa*) va meglio, (*pausa lunga*) mi fanno male le ginocchia (*pausa*), senti che gambe, (*si massaggia le ginocchia*) sono fredde, (*pausa*) ho male alle ginocchia… (*registrazione non comprensibile*) (18 parole)
3. OPERATORE: È forse per il lavoro che faceva… (7 parole)
4. GIOVANNA: No, sono stata investita da una macchina, non mi ha vista e poi mi è stato sulle ginocchia con la macchina, sono stata qui tre mesi… che non camminavo più, stata qui tre mesi … finché ho camminato non mi ha vista, (*pausa*) sono stata investista da una macchina e quando è (50) venuto giù dalla macchina, che io mi sono messa a gridare (*registrazione non comprensibile*)… avrà bevuto, chi lo sa… sono stata qui tre mesi, non camminavo più, (*pausa*) sono stati però bravi qui… molto, tutti mi hanno detto, vai a Bologna, sono stata qui, sono stata bene, mi hanno curata bene, sono andata a (100) casa che camminavo (*tossisce*), adesso con l'invalidità… ho l'invalidità per le ginocchia, solo che… ho il garage, non si lavora più (*pausa*) brutto periodo, non si lavora più (*pausa*) non so perché, prima non permettevano in strada, adesso permettono, allora il garage… sono venuta qui anche perché proprio qui che han (150) le cure così, perché proprio non ce la facevo a stare a casa, non si lavora più… non c'è più quel commercio che c'era prima, non c'è più… a Mantova poi… è andata giù molto… e allora… non si lavora più con le macchine, hanno dato il (200) permesso di metterle in casa, fosse mai uno

che anche magari con una macchina vecchia dice "anche se me la portano via", capito? Eh! Hanno dato il permesso in strada (*pausa*) eh insomma… adesso vedrò quando vado a casa… e se no chiederò… che mi… diano il ricovero per sempre eh… (250) che se non ce la faccio col lavoro che cosa faccio? (*pausa*) Che son da sola, che non ho nessuno, poi vedi, prima non davano il permesso delle macchine in strada perché (*registrazione non comprensibile*) e allora hanno dato il permesso dei garage… uno poi se ha una macchina vecchia addirittura la lascia in (300) strada, essendo niente, tanto la macchina che non vale, e quindi… (*sospiro*) ero messa male, ecco, messa male anche per il lavoro, insomma non c'è più quel lavoro di prima, poi non c'è più commercio, Mantova non… è giù molto, è andata giù molto Mantova, prima il giovedì c' (350) era così… adesso c'è più niente, è andata giù molto… ma è un periodo proprio brutto e allora… (*sospiro*) adesso vedrò quando vado a casa, insomma la pensione ce l'ho… ma non è molto, non è molto… vabbè che la casa è mia, non ho l'affitto… ma sai (400) ci sono tante spese… eh… hanno dato il permesso di metterle in strada, è inutile che vanno in garage, anche uno poi ha una macchina vecchia e dice "anche se me la portano via"… capito? Eh sono venuta dentro qui… anche… insomma… il bisogno, ecco (*pausa*) se non ho il lavoro (450) in garage… adesso vedrò… in caso chiederò il ricovero per sempre… eh… dato l'invalidità alle gambe… adesso vedrò… è che proprio Mantova (*sbuffa*) al giovedì prima… niente, non c'è più niente, è cambiato proprio l'andamento della vita… ecco… della vita… Mantova è a terra… una città che non (500) offre più niente… niente, anche i negozi… insomma… si vedrà (510 parole, comprese le espressioni fatiche).

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)
L'operatore apre la conversazione (turno 1) con 3 parole di cortesia che lasciano Giovanna libera di contrattare e di scegliere il tema della conversazione.
Giovanna risponde (turno 2) con brevi frasi inframmezzate da pause. Dice quello che più la colpisce nel *qui e ora* della situazione colloquiale che sta vivendo: *mi fanno male le ginocchia* (in totale 18 parole comprensibili).
Al turno 3 l'operatore, dopo avere *ascoltato con attenzione* e avere *preso in seria considerazione* le parole di Giovanna, ha *cercato una spiegazione plausibile* del suo male alle ginocchia (7 parole): ci ha provato, è disposta a sbagliare ma ci prova.
Il risultato che ottiene è che Giovanna riprende a parlare (turno 4), produce molte parole (510) e racconta quello che più le interessa del *Mondo del prima* e del *Mondo del dopo*, quello in RSA (v. l'*Inventario dei temi narrativi*).
Dal punto di vista capacitante, il turno 4 è il risultato degli interventi dell'operatore: in soli 6 minuti Giovanna, una signora con demenza di grado moderato-severo, esprime le sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere), competenze che sono attinenti al suo *io sano*.
Che cosa ha fatto l'operatore per ottenere questo risultato?
Già abbiamo sottolineato che
- *ha ascoltato con attenzione*,
- *ha preso in seria considerazione* le parole di Giovanna,
- *ha cercato una spiegazione plausibile*,

ma anche, durante il lungo turno di Giovanna, l'operatore
- *non ha interrotto*,
- *non ha corretto*,
- *ha rispettato le pause.*

L'*Indice di produzione verbale* e l'*Indice di partecipazione*
Per valutare la competenza a parlare calcoliamo, tra l'altro, l'*Indice di produzione verbale* e l'*Indice di partecipazione*.

Indice di produzione verbale
Questo indice è uguale al rapporto tra il numero totale delle parole e il numero dei turni e corrisponde al numero medio di parole per turno. In questo testo
- l' *Indice di produzione verbale* dell'operatore è (3+7):2=5
- l' *Indice di produzione verbale* di Giovanna è (18+510):2=264

In altri termini, l'atteggiamento capacitante dell'operatore ha favorito l'elevata produzione verbale di Giovanna.

Indice di partecipazione
Questo indice è uguale al rapporto tra il numero totale delle parole di un parlante e il numero totale delle parole della conversazione. L'indice descrive in modo matematico la partecipazione del parlante alla conversazione (3+18+7+510=in totale 538 parole). In questo testo
- l' *Indice di partecipazione* dell'operatore è 10:538=0,02=2%
- l' *Indice di partecipazione* di Giovanna è 528:538=0,98=98%

In altri termini, poche parole dell'operatore (2%) hanno favorito una grande partecipazione di Giovanna (98%).

Esercizio 3 di autoformazione
L'operatore che voglia addestrarsi all'Approccio capacitante può
- cercare nelle parole di Giovanna i contenuti di quello che ha detto, sia riguardo al *Mondo del prima* che riguardo al *Mondo del dopo* (*Inventario dei temi narrativi*);
- cercare nelle parole di Giovanna le emozioni che vengono espresse, sia quelle relative al *Mondo del prima* che quelle relative al *Mondo del dopo*, quello attuale (*Inventario delle emozioni*).