

**289. Colloquio d'accoglienza: sull'emergere delle competenze elementari in una signora con demenza di grado moderato-severo (MMSE 8).**

Testo inviato da Marina Gallo (psicologa e psicoterapeuta, RSA Lainate ed RSA Baroni Milano – Coopselios) e discusso al Workshop *L'accoglienza della persona affetta da demenza* durante il *Convegno Benfare 2016*, 20-21 ottobre, Peschiera del Garda, promosso da Qualità&Benessere. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

**Il conversante**

Caterina ha 80 anni, una scolarità di 4 anni. E' vedova da pochi mesi e in quest'ultimo periodo ha vissuto a casa con la famiglia di una delle sue figlie frequentando un Centro Diurno. Presenta un decadimento cognitivo grave in una demenza di natura mista (degenerativa e vascolare). Dai familiari viene descritta come una donna attiva, forte, disponibile e generosa con tutti e come quella che 'portava i pantaloni' in casa. Il punteggio del MMSE è 8.

**Il contesto**

Il colloquio avviene nel pomeriggio del giorno d'ingresso, nell'infermeria del Nucleo, alla presenza di Elena, l'animatrice della struttura. Incontro Caterina nel salone seduta al tavolo con altri anziani mentre un'altra signora è intenta, nel suo affaccendamento quotidiano, a prenderle il bicchiere con il succo di frutta che le ha lasciato l'operatore.

**La conversazione**

Caterina acconsente all'invito e viene con me in infermeria partecipando al colloquio attivamente. All'inizio il colloquio ha un ritmo più vivace poi, quando comincia a parlare del marito, la partecipazione emotiva aumenta e il ritmo della conversazione si fa più lento. Durata della conversazione: 9 minuti.

**Il testo: *Se ho bisogno forse glielo direi a lei***

1. PSICOLOGA: Buongiorno Caterina. Mi chiamo Marina, volevo conoscerla e fare due chiacchiere.
2. CATERINA: Sì certo.
3. PSICOLOGA: So che sei arrivata oggi. Possiamo darci del tu?
4. CATERINA: Sìiii certo.
5. PSICOLOGA: Sei arrivata oggi.
6. CATERINA: Sìi, prima volta!
7. PSICOLOGA: Volevo sapere come stai, come ti trovi.
8. CATERINA: Beene, bella tranquilla, io so come devo fare.
9. PSICOLOGA: Tu sai come devi fare.
10. CATERINA: Eh (*ride*) sì, tranquilla, bella tranquilla e io... se io... qualcuno mi fa arrabbiare, io cerco le persone che mi tengono.
11. PSICOLOGA: Se ti fanno arrabbiare tu cerchi le persone che ti tengono.
12. CATERINA: Eh capito? Ecco.
13. PSICOLOGA: Sai come fare.
14. CATERINA: Perché io, altrimenti, una signora così che mi fa male, mi dà, mi dà fastidio.

15. PSICOLOGA: Quindi se ci sono delle persone che ti danno fastidio tu sai cosa fare.
16. CATERINA: Ecco... ma non è mica successo, ancora, per bene, io sto bene, sono contenta, però se uno mi fa storie allora io chiamo qualcuno.
17. PSICOLOGA: Chiami qualcuno.
18. CATERINA: Va bene? faccio così?
19. PSICOLOGA: Va bene, va benissimo, mi sembra un buon sistema. (*pausa*) Allora sei arrivata oggi.
20. CATERINA: Sì sì, ma io sono venuta ancora tante volte.
21. PSICOLOGA: Sei già venuta tante volte.
22. CATERINA: Sì cara, sì tante... adesso mio marito è morto, da poco.
23. PSICOLOGA: Oh mi dispiace.
24. CATERINA: Questa è (*parola incomprensibile*) io non so cosa dire perché vi ha fatto sempre tante volte.
25. PSICOLOGA: Pensi a tuo marito, ti manca.
26. CATERINA: Sì, proprio da poco.
27. PSICOLOGA: Oh mi dispiace tanto.
28. CATERINA: Sì, l'ho perso proprio.
29. PSICOLOGA: Eravate tanto affezionati e ti manca tanto.
30. CATERINA: Pazienza sì, eravamo tanto contenti noi due, perché era tanto bravo, tanto bravo. Perché lui è molto, parla bene, capisci amore... pensavo, così lui piaceva, be bisogno, chiedevo con tanto piacere, tanto.
31. PSICOLOGA: Era disponibile.
32. CATERINA: L'ho perso da poco, eh, ho pianto tanto. Quando vado al cimitero io dispero... capito?... perché non si, quando succedono queste cose, ce ne vuole di tempo, di, non di dire, non faccio, perché io non posso farla, nemmeno dire, mbhè, perché lui poverino era tanto buono che non diceva mai niente.
33. PSICOLOGA: Era una persona buona, adesso ci vuole tempo per andare avanti.
34. CATERINA: Eh altroché, l'ho perso, e per dure il suo, che era io, non non so cosa dire, perché è stato un dispiacere tanto grosso.
35. PSICOLOGA: Un dispiacere grosso.
- 36.: CATERINA: Sì cara.
37. PSICOLOGA: Sei venuta qui dopo che è morto tuo marito.
38. CATERINA: Sì, i figli, bravi bravi, mi hanno portata ieri. Oggi sono venuta, dopo mi hanno detto, venga rot... e sono venuta stamattina.
39. PSICOLOGA: Sei venuta stamattina.
40. CATERINA: Sì sì, io sono contenta, sono stata io a dirlo, perché io sono venuta ancora in altri momenti, di venire, poi a stare a casa, invece purtroppo adesso devo stare qua, perché insomma la casa non ce l'ho più, perché l'hanno... al cimitero.
41. PSICOLOGA: Non c'è più tuo marito e devi stare qui.
42. CATERINA: Non c'era più, cara, che io ero contenta e l'ho perso, l'ho perso, con tanto amore.
43. PSICOLOGA: C'era tanto amore tra di voi, l'hai perso e hai deciso di venire qui.
44. CATERINA: Da pochi giorni.
45. PSICOLOGA: Oh mi dispiace tanto.
46. CATERINA: E' stato un grosso dolore perché io quando guardo la fotografia in casa mia, (*inizia a piangere*) non son capace di dimenticarlo nemmeno un pochino, cara, eravamo due vecchi noi, che ci volevamo tanto bene e così adesso l'ho perso.
47. PSICOLOGA: Senti tanta solitudine, ti senti sola, ti senti triste.

48. CATERINA: Sì insomma, io conosco le persone che conosco da tanto, però io sto in casa mia, insomma.
49. PSICOLOGA: Ci sono altre persone che conosci, ma tu sei un po' più solitaria.
50. CATERINA: Sì sì sì.
51. PSICOLOGA: Eh Caterina, adesso che sei venuta qui, piano piano possiamo creare nuovi rapporti, conoscere altre persone.
52. CATERINA: Altre persone? Sì, io lo faccio, se c'è una signora che è gentile, insomma è molto rispetto, allora sì. Se no, se vedo che è una strada tutta in pieno ghiaccio allora non la voglio.
53. PSICOLOGA: La gentilezza e il rispetto sono importanti per te.
54. CATERINA: Senz'altro, perché io lo so, che io ho sempre passato con delle persone, capisci?
55. PSICOLOGA: Sei sempre stata con le persone.
56. CATERINA: Sì o no, sì o no, e loro con, se era una persona, una persona che va bene per me, credo che si sta bene insieme, e se no io non voglio nessuno.
57. PSICOLOGA: Se c'è una persona che ti piace la frequenti, altrimenti preferisci star da sola.
58. CATERINA: E' vero, è vero.
59. PSICOLOGA: Vediamo un po', noi siamo qui, io, Elena, ci sono anche tante altre persone carine, se ti fa piacere veniamo a trovarti anche nei prossimi giorni e ci dici come stai.
60. CATERINA: Sono contenta allora, perché siete gentili allora, capisci... amore, eh.
61. PSICOLOGA: Va bene Caterina, allora ci salutiamo e ci vediamo la prossima volta.
62. CATERINA: Va bene, sicuramente sì cara.
63. PSICOLOGA: Intanto oggi ci siamo conosciute.
64. CATERINA: Tanto amata. Sì cara, e adesso sono venuta qui, nell'angolo proprio qua, e io sono contenta, io lì ho il mio buchino, lì, dormire lì.
65. PSICOLOGA: Hai il tuo buchino per dormire.
66. CATERINA: Per dormire insomma.
67. PSICOLOGA: Piano piano stai trovando i tuoi spazi, la tua sistemazione e questo va bene, è una cosa bella, pian piano ti ambienterai.
68. CATERINA: Io ho tanto piacere se uno ha bisogno, allora mi fa piacere se ha, un un un serve, uno che le dice, vieni che sì, magari ha bisogno, una persona gliela... lo faccio volentieri.
69. PSICOLOGA: Sei anche una persona disponibile con gli altri se hanno bisogno. Ti piace stare con gli altri se sono gentili e hanno rispetto.
70. CATERINA: *(si inserisce nel mio parlare)* Sì è vero e vero.
71. PSICOLOGA: Hai perso da poco tuo marito e a volte ti manca e ti senti sola.
72. CATERINA: *(prosegue la frase iniziata prima)* Eh, perché l'ho perso e adesso io piangerei tutti i giorni, tutto il giorno, perché ho passato dei dolori tanto grossi che, guardi, non sono capace di chiederlo. Si è portato al cimitero, e adesso io sono così, vado, ci vado, perché poveretto, ci vado lì perché mi sembra ci sia lui e invece non ce l'ho, non ce l'ho più.
73. PSICOLOGA: Ti manca tanto... mi dispiace molto. *(pausa lunga)*
74. CATERINA: Sono tranquilla, però se mi viene un momento di dolore, allora così, io dico, Signor caro che ti ho dato tanto bene, e allora io faccio così, mi ricordo ancora quando ero con lui.
75. PSICOLOGA: Quando sei triste ti ricordi i momenti belli insieme. Questa è una cosa molto bella. Eravate così uniti che hai tanti bei ricordi.
76. CATERINA: E' vero certo, davvero, signora, io sono contenta *(singhiozza)*, la ringrazio. *(pausa lunga)*
77. PSICOLOGA: Se ti va, Caterina, nei prossimi giorni passiamo a salutarti, ci vediamo nei prossimi giorni.

78. CAERINA: Davvero signora io sono contenta, la ringrazio perché se ho bisogno... anche un un che una cosa, che ho bisogno, glielo forse direi a lei, non so.

79. PSICOLOGA: Certo, sono disponibile se ha bisogno.

80. CATERINA: Eh è vero, amore.

81. PSICOLOGA: Va bene ti accompagno di là.

82. CATERINA: Ecco sì, sono povera così.

83. PSICOLOGA: Sei povera così... Caterina mi raccomando, se hai bisogno di qualcosa ce lo dici.

84. CATERINA: La ringrazio molto molto molto... (*continua a parlare mentre esce*) io mi siedo qui perché ho preso il posto qui, (*pausa*) allora faccio così, capisci amore?

### **Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Caterina è una signora che ha studiato poco e non è arrivata nemmeno alla licenza elementare. Il punteggio del MMSE (8) depone per una demenza di grado moderato-severo.

Nel lavoro di gruppo sul testo sono state messe a fuoco prima le parole di Caterina (parole spontanee) poi quelle della psicologa (parole scelte in modo consapevole pe favorire lo sviluppo della conversazione).

### **Le parole di Caterina**

- Per valutare l'emergere della *competenza a parlare* è stato osservato che Caterina parla più a lungo della psicologa (l'indice di produzione verbale e quello di partecipazione è superiore).
- Per valutare l'emergere della *competenza a comunicare* è stato fatto l'inventario dei motivi narrativi.
- Per valutare l'emergere della *competenza emotiva* è stato fatto l'inventario delle emozioni, sia quelle positive che quelle negative.
- Per valutare l'emergere della *competenza a contrattare e a decidere* sono stati elencati i predicati verbali che esprimono desiderio, volontà, scelta, poi è stato notato che è Caterina che dirige la conversazione e che contratta via via il motivo narrativo.

### **Le parole della psicologa**

Il gruppo ha cercato di individuare le tecniche che la psicologa ha utilizzato.

#### *Tecniche passive:*

- ascoltare
- rispettare la lentezza, le pause
- non interrompere
- non fare domande
- non correggere

#### *Tecniche attive:*

- rispondere in eco
- restituire il motivo narrativo
- riconoscere le emozioni

### **Dalle tecniche ai risultati**

E' stato osservato che la psicologa, scegliendo le parole da dire, cioè utilizzando alcune tecniche capacitanti basate sulla parola, ha ottenuto il risultato di

- favorire il parlare di una signora con una demenza di grado moderato severo
- favorire l'emergere delle sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere).

