

### 431.Sull'urlare e il comunicare

Testo inviato da Alessia Xompero (Educatore professionale, Centro Servizi Assistenziali S.Antonio, Chiampo, Vicenza) durante il Corso di formazione "L'Approccio capacitante" tenutosi a Chiampo nel periodo marzo-maggio 2019. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del suo familiare di riferimento.

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

#### Il conversante

La signora Elsa ha 96 anni. Con diagnosi di demenza senile con disturbi del comportamento, è in carrozzina perché è instabile con elevato rischio di cadute proprio a causa della demenza. Quando viene portata nel soggiorno di reparto spesso grida incitando così anche altre ospiti ad urlare. E' in terapia con Trittico e Talofen.

MMSE 9/30.

#### Il contesto e la conversazione

La conversazione inizia in un salottino più raccolto dove accompagno la signora dopo essere uscite dal soggiorno dove gridava.

Durata: 5 minuti e 1 secondo.

#### Il testo: *Vanno a ballare*

1. ALESSIA: Restiamo qui Elsa.
2. ELSA: Elsa dopo.
3. ALESSIA: Elsa e dopo.
4. ELSA: Basta...
5. ALESSIA: Basta. (*pausa*) Gridavi Elsa?
7. ELSA: Sì.
8. ALESSIA: Gridavi?
9. ELSA: Nooo.
10. ALESSIA: No.
11. ELSA: Quando gridano forte allora sì, perchè non sono capace di tenerle... Hai capito?
12. ALESSIA: Non sei capace di stare zitta.
13. ELSA: Di tacere.
14. ALESSIA: Di tacere.
15. ELSA: Di tacere... perchè così sono stufa, perchè non le ho sempre sotto mano. Hai capito?
16. ALESSIA: Ho capito.
17. ELSA: Perchè... vanno a ballare... (*detto con enfasi*)...
18. ALESSIA: Vanno a ballare.
19. ELSA: Vanno i suoi affari... hai capito?
20. ALESSIA: Ho capito.
21. ELSA: Sono stanca di prenderle con la bacchetta. (*pausa lunga*)
22. ALESSIA: Non prendi la bacchetta, non sei capace, sei bravissima allora. (*telefono che squilla*)
23. ELSA: No, non voglio.
24. ALESSIA: No, non vuoi. (*pausa lunga*)
25. ELSA: Ho fatto i così... con i piedi... (*registrazione non comprensibile*) a modo suo... come che li ha.

26. ALESSIA: A modo suo.
27. ELSA: Come li ha?
28. ALESSIA: Ma cosa?
29. ELSA: (*registrazione non comprensibile*) Il tappo del bidello che ha.
30. ALESSIA: Il tappo del bidello.
31. ELSA: Il tappo del bidello, sì.
32. ALESSIA: Del bidet? Il tappo del bidet?
33. ELSA: Sì eh. (*pausa lunga*) Io ho quello e basta.
34. ALESSIA: Quello e basta, ho capito.
35. ELSA: Sai che rumore, che cosa, non sono capaci di mettersi (*registrazione non comprensibile*) zitta vediamo (*pausa lunga*) sssh.
36. ALESSIA: Ho capito.
37. ELSA: Hai capito?
38. ALESSIA: Ho capito.
39. ELSA: E' per quello che io sono un po'...
40. ALESSIA: Un po'?
- (*pausa lunga*)
41. ELSA: Calda. (*forte risata*).
42. ALESSIA: Calda. (*rido anch'io*). E' per quello che gridi?
43. ELSA: Che parlo forte.
44. ALESSIA: Che parli forte.
45. ELSA: Che parlo forte.
46. ALESSIA: A voce alta.
47. ELSA: Ecco sì... basta.
48. ALESSIA: Proviamo a parlare a voce bassa, cosa ne dici Elsa?
49. ELSA: Se loro... sono capaci, il loro cervello, certe frasi.
50. ALESSIA: Eh?
51. ELSA: No.
52. ALESSIA: No.
53. ELSA: E allora bisogna... (*gesticola con le mani come spazientita*)
54. ALESSIA: Piano, con calma.
55. ELSA: Allora sì. (*registrazione non comprensibile*)
56. ALESSIA: Ho capito, dipende da quello.
57. ELSA: Da quello.

**Commento** (a cura di Alessia Xompero)

Il colloquio scorre lento, con moltissime pause lunghe senza interruzioni da parte dell'operatore.

Si è cercato di ascoltare con attenzione le parole, che sembravano senza senso, per buona parte del colloquio. L'operatore non corregge e non completa le frasi, risponde ad alcune domande (turni 19 e 37). Non giudica e quindi non si preoccupa della realtà oggettiva, cioè se quello che viene detto da Elsa sia vero o falso, tanto che Elsa può spaziare nei suoi mondi possibili (gente che balla, il forte rumore). Viene seguita nel suo fluire di parole lasciandola scegliere ogni volta l'argomento.

Numerose sono le risposte in eco che la valorizzano e le rimandano la sua intenzione a comunicare così come è capace (turni 3, 5, 14, 18, 26, 30, 34, 42, 44).

Il riconoscimento della sua competenza emotiva (turni 41 e 42) crea un punto d'incontro felice in cui i due conversanti possono finalmente anche ridere insieme superando i limiti del grave disturbo di linguaggio e dei disturbi cognitivi.

In questa conversazione oltre al linguaggio verbale, uno spazio importante è occupato anche da quello non verbale. Elsa rivela una competenza a comunicare utilizzando, oltre al linguaggio verbale, anche quelli non verbale e para verbale che danno significato alle parole, che il solo ascolto della conversazione non produce. E' il non verbale che giustifica e motiva il

suo urlare, il suo riprendere le persone (operatori o anziani) che secondo lei "vanno a ballare" (turno 17).

La modalità di Elsa di gridare è determinata dal riconoscersi come "calda" accompagnata da una bellissima risata quasi liberatoria (turno 41).