

488. Sull'insalata di parole, la restituzione del motivo narrativo e il riconoscimento della *Competenza a comunicare*

Testo inviato da Sante Migliaccio (educatore, Milano) per il Corso di formazione di 2° livello, tenutosi a distanza nel maggio – giugno 2020. 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 dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. *Commenti di Sante Migliaccio e Pietro Vigorelli.*

Il conversante

Antonia (nome di fantasia) ha 86 anni. È una donna socievole, adora cantare, è nubile, da diversi anni è ricoverata vive in RSA. E' molto temuta dagli operatori e dai volontari perché se non si usa l'approccio a lei gradito si agita molto, grida, litiga e non permette lo svolgimento delle attività. Ad aggravare la sua condizione c'è una lieve sordità e dei problemi alla vista (che talvolta non le consentono di interpretare bene ciò che accade intorno a lei). Attualmente si sono aggiunti vari problemi di salute che hanno peggiorato le sue condizioni. MMSE < 14.

Il contesto

Siamo in ottobre, l'incontro si è svolto in una saletta di ricevimento (aperta) lungo il corridoio delle camere di un'ala del suo stesso piano. Eravamo seduti, ciascuno sulla sua sedia/poltrona vicini ad un tavolo. L'OSS citato nella conversazione mi aveva contattato per fare un intervento con lei perché era troppo agitata e lui non riusciva a gestirla.

La conversazione

Il parlare di Antonia era abbastanza fluido anche se non è stato possibile decodificarne il significato.

La conversazione è durata circa 15 minuti.

Il testo: *Io vado via*

1. ANTONIA: Persone che sono lì vicino a me, dice, a noi, a me non mi ha mai detto niente nessuno, come mai? Eh come mai? Chi l'ha fatto (*batte le mani*) se l'è dovuto tenere. Sì, ma anche la sede, guarda è un casino. Io vado via, vado via, vado via, basta, non ci sto più da queste parti perché è una vergogna, vergogna.
2. EDUCATORE: Ma cara...
3. ANTONIA: E sì, ieri la notte scorsa non ho dormito né niente, sono stata, mi sono messa lo stesso nel letto, però ho pianto tanto e basta.
4. EDUCATORE: Hai pianto?
5. ANTONIA: Sì, e tanto anche.
6. EDUCATORE: Mi spiace, è brutto piangere, poi nel letto da soli.
7. ANTONIA: E certo, loro hanno voluto fare così.
8. EDUCATORE: Che bella camicetta che hai Antonia!
9. ANTONIA: Ah sì!
10. EDUCATORE: Bella! Stai bene!
11. ANTONIA: Oh grazie, c'è anche la gonna, la gonna c'ha solo la cosa in fondo.
12. EDUCATORE: Sbottonati un bottone che forse è stretto, mi sa.

13. ANTONIA: Sì, è vero, è più bello perché allarga un po'. E mamma mia...
14. EDUCATORE: Antonia, comunque quando ti attaccano così ferocemente tu devi chiamarmi che io arrivo a difenderti.
15. ANTONIA: E sì, bravo. Infatti uno di loro, il Franco, lo conosci, e non lo conosci, magari dire il nome, ma se lo vedi, ha detto ecco! Visto che gli altri ti conoscono, mi ha detto a me, ti conoscono, e tu qui non ci devi stare.
16. EDUCATORE: Ah!
17. ANTONIA: Queste sono le ultime parole che lui mi ha detto e io gli ho detto, no!
18. EDUCATORE: Cos'è che ti ha detto?
19. ANTONIA: Io gli ho detto, tu devi prendere la tua roba e andartene via!
20. EDUCATORE: L'hai cacciato?
21. ANTONIA: Perché io sono padrona di qua e io vivevo lì quando han fatto tante cose e poi, (*sconsolata*) mamma mia guarda, e lo so, io l'ho detto, l'ho pensato a voi. Vedi? se queste cose le aveva in mano quella persona non sarà successo, non succedeva una cosa così. E quella dell'apertura, mi è venuta vicina e mi ha detto, non ti preoccupare che qui adesso faremo una cosa molto importante, quella gente lì non la vogliamo più! Io ho detto ma, non so, loro abitano qui, a ma non è mica niente, però qui non devono più venire. E' vero eh, ancora oggi che è passato qualche giorno, eh così, uno di loro, erano marito e moglie. Come mi hanno visto, lei la donna dice, guarda chi c'è là, c'è l'Antonia, sento che lui fa l'Antonia, ma no, l'ho già messa in in, che m'avevan chiuso insomma.
22. EDUCATORE: Mi han già messo?
23. ANTONIA: E già, e invece non era vero. Vedi le bugie anche, le parolacce, non son belle, non è bello vivere in questo modo. A me, dico la verità, andando via da lì mi è dispiaciuto tantissimo e penso ancora oggi, speriamo che presto finiscano qualche cosa e riesco a ritornare.
24. EDUCATORE: Eh!
25. ANTONIA: Perché il, quello del parrucchiere, lui c'ha un pezzo che gliel'hanno dato, però dice che non sa chi, come si chiamavano quelli che mi han dato quelle cose lì.
26. EDUCATORE: Ah, è vero?
27. ANTONIA: E io ho detto, non è che magari qualcuno, che conosco anch'io, e può darsi perché dico a me, proprio da quei giorni lì m'è mancato la roba.
28. EDUCATORE: Ah!
29. ANTONIA: E allora lui fa, stiamo zitti, non diciamo niente e vediamo come si va, nel giro di tre giorni è successo tutto, tutto, tutto, ed era vero. Quello che io le avevo detto, era così.
30. EDUCATORE: L'Antonia non mente mai!
31. ANTONIA: È vero!
32. EDUCATORE: Tu sei una persona sincera!
33. ANTONIA: Ah io sì, io se devo dire a una persona o bene o male, se è male mi dispiace, però nello stesso tempo glielo dico lo stesso. Poi, dal direttore, lì mi sono già tolta, perché era diventato un... (*ride*) non voglio dire parolacce.
34. EDUCATORE: Dai dillo...
35. ANTONIA: Quello lì vuole le donne solo per stare con la donna, senza dire altro, hai capito, no?
36. EDUCATORE: Certo.
37. ANTONIA: Ecco! E invece io ho cambiato completamente, ho detto no, io non faccio più niente perché qui, solo l'aria, l'aria di qua mi dà fastidio, mi fa male. E invece non era vero (*ride*). Però ho risparmiato tanto tempo e l'hanno preso il Direttore, che era poi il figlio, e io quando li ho visti passare gli ho detto: la colpa è tua, gli ho detto a quello lì. No cara, sei stata te a fare queste cose qui ai miei genitori, lui! Cosa? Erano i genitori tuoi? Io lo sapevo già ma ho fatto finta di niente. Va beh, voi avete fatto così, arrangiatevi. Io non guardo in faccia a nessuno.
38. EDUCATORE: Arrangiatevi! brava Rinaldi, sempre decisa eh!

39. ANTONIA: (*ride*) Ah sì, sì eh. Poi quando siamo andati a casa parlavo con Emma, mia sorella, parlando con lei dire che questa gente faceva questo. Per lei io dovevo venir via, non voleva neanche ci stessi.
40. EDUCATORE: È un posto brutto dove sei finita?
41. ANTONIA: È un posto brutto, è infatti son venuta via senza dire a nessuno dove andavo, sono venuta qui.
42. EDUCATORE: Sei stata lì tanto?
43. ANTONIA: Eh beh, sono già, adesso che sono fuori, è già un bel mese, e sì come risparmi, un mese e più.
44. EDUCATORE: Per fortuna che sei con noi.
45. ANTONIA: È vero.
46. EDUCATORE: Ti va di fare colazione?
47. ANTONIA: Certo.
48. EDUCATORE: Hai fame?
49. ANTONIA: Ma io non mi muovo più, basta.
50. EDUCATORE: Neanche se ti accompagno io?
51. ANTONIA: A se anche voi (*registrazione non comprensibile*)
52. EDUCATORE: Andiamo di là a fare colazione?
53. ANTONIA: E perché no?
54. EDUCATORE: Ti piace far colazione? ti va?
55. ANTONIA: E come no, sarebbe la cosa più bella perché anche la direzione di lì che, un giorno il direttore mi ha chiamato, mi ha portato nella suo lavoro e mi ha detto: Antonina, Antonina, lui mi chiama Antonina, senti io ti dico questo tu, non aver paura che, dopo, che ci sei tu, ci sono io, io sono più vicino di te a quella gente lì, così mi ha detto.
56. EDUCATORE: Che bello!
57. ANTONIA: E io gli ho detto: ma li conosci? come no, li conosco da tanti anni. Sono sempre state delle persone così cattive, villane e maleducate. Ah, ecco, meno male, allora no ho sbagliato quando sono andato dal Direttore e le ho detto questa cosa. E lui lo sapeva! E a me non mi ha detto niente. Infatti loro li mi han detto, guarda che il Direttore lì è in contatto con quella gente. Io gliel'ho detto a lui ma mi ha detto che non sapeva niente. Ecco vedi, io allora ho preso e (*batte le mani*) via direttamente.
58. EDUCATORE: Brava!
59. ANTONIA: E là non ci vado più.
60. EDUCATORE: Batti cinque!
61. ANTONIA: (*ride*)
62. EDUCATORE: Grande Antonia! non sei da sola eh.
63. ANTONIA: E vedrai! infatti c'era il ragazzo, il giovanotto, il più grande insomma. Lui stesso mi ha detto, tu non pensarci a queste cose, ci penso io. Vedrai che nel giro di qualche giorno ho già fatto tutto. E così ha fatto. Ha preso quelli là con la Polizia e li hanno messi via insomma, li hanno ritirati.
64. EDUCATORE: Bello.
65. ANTONIA: Perché... loro, cioè, non davano fastidio alle persone e invece non era vero e loro lo sanno eh (*ride*).
66. EDUCATORE: Certo.
67. ANTONIA: Quando me l'han detto a me ho detto oh che bello così vado via anch'io; e no eh, tu non devi andar via, devi star qui, devi star qui con noi a vedere cosa facciamo.
68. EDUCATORE: Oh!
69. ANTONIA: E io sono stata là.
70. EDUCATORE: Bello!
71. ANTONIA: E io sono stata là, ma non ci starei neanche, mi ha dato proprio fastidio a me.
72. EDUCATORE: Dai andiamo a far colazione. comunque ti vogliono veramente bene.

73. ANTONIA: Ah sì, sì, per quello.
 74. EDUCATORE: L'Antonina è speciale!
 75. ANTONIA: Lo sai che l'Antonina la conoscono dappertutto, siccome c'è Emma anche.
 76. EDUCATORE: Emma è tua sorella?
 77. ANTONIA: Sì, allora vogliono proprio il nome giusto.
 78. EDUCATORE: L'Antonina.
 79. ANTONIA: Allora io le dico, l'Antonina.
 80. EDUCATORE: Posso chiamarti anch'io Antonina?
 81. ANTONIA: Antonina
 82. OSS: Sì è calmata?
 83. ANTONIA: Oh mamma, sono qui tutte le cose?
 84. EDUCATORE: Vieni, vieni, siediti.
 85. ANTONIA: Oh mamma, ma qui cos'hanno fatto? (*riferito alla sua postazione dove prima per l'agitazione aveva rovesciato tutta la colazione*)
 86. EDUCATORE: C'è stata la terza guerra mondiale.
 87. ANTONIA: Oh mamma, è bagnata.
 88. EDUCATORE: Adesso puliamo tutto qua.
 89. ANTONIA: Visto che roba? io dico, quando l'han fatto, perché? oh Dio, può succedere benissimo, però va, tutto bagnato.
 90. OSS: La bella la va al fo-osso (*si sente in sottofondo la musica di questa canzone*).
 91. ANTONIA: Ravanei, remulas, barbabetole, spinas... la bella la va al fosso
 92. OSS: Buongiorno!
 93. ANTONIA: Sì, perché è anche pericoloso, scivoli eh, ecco basta.
 94. EDUCATORE: Giuliano può fare colazione anche Antonia?
 95. OSS: Sì, certo, adesso arriva.
 96. ANTONIA: (*ride*) La bella la va al fosso, larila larilallè. La bella la va al fosso.
 97. EDUCATORE: Ehi Antonina, ha sentito, ti piace?
 98. ANTONIA: Eh quello sì.
 99. EDUCATORE: Ti saluto che devo andare.
 100. ANTONIA: Vai eh?
 101. EDUCATORE: Un bacio.
 102. ANTONIA: Ricambia, ciao eh, grazie eh.
 103. EDUCATORE: Ciao, niente.
 104. ANTONIA: Ciao gioia.

1° Commento (a cura di Sante Migliaccio)

1. Quali tecniche capacitanti hai utilizzato durante la conversazione?

- Rispondere con empatia: turno 6, 26, 28
- Risposta in eco: turno 4, 38
- Riconoscere l'intenzione a comunicare: turno 30, 32

Rileggendo mi sono accorto anche di alcuni errori (domande che potevo evitare, correzioni che le ho chiesto per capire il motivo narrativo che poi non ho capito)

2. Sono emerse delle emozioni? Quali?

Rabbia, ingiustizia, incomprensione, sollievo, sopraffazione, mancanza di protezione (si è sentita derubata), abbattimento, smarrimento.

3. Hanno influito sul comportamento dell'anziano?

Sì, si è agitato e non voleva più stare nella sala della colazione.

4. Hanno influito sul tuo comportamento?

Sì, ho cercato di accogliere le sue emozioni, di risentirle dentro di me. Forse non sempre le ho restituite in maniera corretta anche se non mi è sembrato che questo influisse negativamente sul proseguire della conversazione.

5.Come hai reagito?

Ho reagito ascoltandola (forse troppo teso a capire), cercando di mostrarle empatia affinché esprimesse liberamente se stessa e si sentisse accolta.

6.L'anziano come si sentiva (dal tuo punto di vista) prima, durante, al termine della conversazione?

L'anziano prima si sentiva in pericolo e poco riconosciuto nelle sue esigenze (in particolare di ascolto e comprensione).

Durante la conversazione l'anziano si è sfogato, ha espresso liberamente i suoi pensieri, ha manifestato un senso di sopraffazione, e si è sentito libero di comunicarlo (non censurato) amichevolmente. Al termine della conversazione mi è sembrata più serena (v. turni 96-104).

7.Tu come ti sentivi prima, durante, al termine della conversazione?

Prima della conversazione mi sentivo infastidito dal collega OSS che non ci prova neanche a capire l'anziano, ma allo stesso tempo desideroso di aiutarlo in quella situazione per provare a capire se si può fare qualcosa di buono.

8.La competenza a contrattare e a decidere dell'anziano è emersa durante la conversazione?

Quando si è trattato di scegliere se fare la colazione o meno.
Turno verbale 52, 54.

9.L'anziano ha mostrato segni di disagio?

Antonia si trovava in evidente situazione di disagio all'inizio della conversazione, poi parlando con me non ho colto segni particolari di disagio.

10.Segni di benessere?

Mi è sembrato si sentisse libera di comunicare come riusciva a farlo e che avesse desiderio di farlo.

11.Disturbi dell'ideazione?

Forse al turno 27 l'anziana ospite fa riferimento a un delirio di latrocinio che ogni tanto emergeva.

12.Tu come hai reagito?

Mi è sembrato che avesse più bisogno di esprimere il proprio disappunto piuttosto che convalidare il delirio di latrocinio. Per questo motivo ho lasciato correre su questo punto e ho lasciato che continuasse ad esprimersi così come poteva per provare a tranquillizzarla e portare l'attenzione su qualcos'altro (in questo caso la colazione).

2°Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Sull'insalata di parole, la restituzione del motivo narrativo e il riconoscimento della Competenza a comunicare

Propongo di riflettere sulle prime parole di Antonia.

1.ANTONIA: Persone che sono lì vicino a me, dice, a noi, a me non mi ha mai detto niente nessuno, come mai? Eh come mai? Chi l'ha fatto (*batte le mani*) se l'è dovuto tenere. Sì, ma anche la sede, guarda è un casino. Io vado via, vado via, vado via, basta, non ci sto più da queste parti perché è una vergogna, vergogna.

In questa quasi insalata di parole è possibile intravedere un significato? Proviamo a leggere e rileggere fino a trovarlo. A me sembra piuttosto evidente. Non siamo di fronte a un'insalata di parole, siamo di fronte a una donna che sa bene che cosa vuole comunicare ma fa fatica a trovare le parole e a costruire le frasi di senso compiuto per esprimersi. Potremmo aiutarla noi, restituendole il senso del suo dire con le nostre parole:

2.1.OPERATORE: Qui sta male, nessuno le dice niente, è un casino, è una vergogna. Vuole andare via per stare bene.

Oppure potremmo restituirle il motivo narrativo del suo turno verbale in modo ancora più sintetico:

2.2.OPERATORE: Qui sta male. Vuole andare via per stare bene.

Oppure focalizzando maggiormente l'attenzione sulle sue parole, potremmo dire:

2.3.OPERATORE: Qui sta male. Vuole andare via.

2.4.OPERATORE: Qui è un casino. Vuole andare via.

2.5.OPERATORE: Qui è una vergogna. Vuole andare via.

Questo è un esempio di ricerca di senso nelle parole apparentemente incomprensibili dell'interlocutore. Con l'individuazione del motivo narrativo e la sua restituzione, l'operatore può riconoscere la competenza a comunicare dell'altro, anche in presenza di demenza di grado severo. Questo lavoro e questo risultato sono specifici dell'*ApproccioCapacitante*®.

Dopo questo esempio invito il Lettore a scegliere un altro turno verbale di Antonia, a cercare di individuarne un senso possibile e le parole con cui potrebbe restituire ad Antonia il senso del suo dire.