

## 85. Linguaggio verbale e non verbale di una persona con demenza grave

Testo inviato da Sara Bustreo (psicologa, Torino), durante il Corso di formazione per psicologi "L'Approccio conversazionale nella cura del malato Alzheimer", anno 2008.

Il nome della paziente e ogni altro dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy. Nuovo commento di *Pietro Vigorelli* (11 agosto 2021).

### La paziente

La signora Gaia ha 71 anni ed è coniugata senza figli. Ha il diploma di scuola superiore ed è stata maestra di scuola elementare.

Nel 2000 le è stata posta la diagnosi di demenza. Frequenta tutti i giorni il centro diurno Alzheimer e da un anno la sua capacità di parlare si è gravemente deteriorata. All'ultima somministrazione del MMSE non ha risposto positivamente in nessuno degli item.

### Il contesto

Incontro la signora Gaia presso il Centro Diurno. E' seduta vicino ad un gruppo di altri ospiti, ma sta per conto suo. La avvicino e iniziamo il colloquio.

### Il testo: Cosa vuole, alla mia età

1. PSICOLOGA: Buon giorno Gaia, la vedo bene oggi!
2. GAIA: Eh, cosa vuole, alla mia età! (*parole incomprensibili*). Mia mamma...
3. PSICOLOGA: Sua mamma era brava. (*ci avviamo verso una stanza più tranquilla*)
4. GAIA: Eh già.
5. PSICOLOGA: Vuole accomodarsi qui? Così magari mi racconta di sua mamma.
6. GAIA: Sì. (*lunga pausa di silenzio*)
7. PSICOLOGA: E' quasi Pasqua sa?
8. GAIA: Santa?
9. PSICOLOGA: Sì domenica è Pasqua.
10. GAIA: Le... le... lei... già?
11. PSICOLOGA: E' già Pasqua, sì, è venuta presto quest'anno. Fate festa?
12. GAIA: Eh, questi... questi...
13. PSICOLOGA: Questi... questi...
14. GAIA: Sì. (*pausa*) Eh... adesso... che... sapa sapa...
15. PSICOLOGA: E adesso che è Pasqua.
16. GAIA: Sì. (*lunga pausa*)
17. PSICOLOGA: Ha le scarpe nuove, ho visto! Che belle, sembrano comode!
18. GAIA: Sì... sì.
19. PSICOLOGA: Si cammina bene.
20. GAIA: Sì sì. (*lunga pausa; mi guarda con occhi vivaci, meravigliati, poi pronuncia parole incomprensibili, quasi sibili*)
21. PSICOLOGA: Sì?
22. GAIA: (*parole incomprensibili*)
23. PSICOLOGA: Mmh.
24. GAIA: Eh... trs... trs...
25. PSICOLOGA: Come?
26. GAIA: Trss... trs... vedere!
27. PSICOLOGA: E' contenta di stare qui, di vedermi. Anch'io sono contenta di vederla bella sorridente.

28. GAIA: (*lunga pausa*)... Mamma... mia ma...
29. PSICOLOGA: Chiama la mamma? Dov'è la mamma?
30. GAIA: Eh...
31. PSICOLOGA: Mmh.
32. GAIA: E lei... lei? Statata?
33. PSICOLOGA: E io lavoro qui.
34. GAIA: Sì.
35. PSICOLOGA: E' un bel lavoro in vostra compagnia... E invece lei cosa fa qui?
36. GAIA: Quii... non fa niente!
37. PSICOLOGA: Non fa niente.
38. GAIA: Cioè...
39. PSICOLOGA: Viene a passare un po' di tempo, conoscere altre persone. Le piace stare in compagnia?
40. GAIA: Sì. (*pausa*)... Mi sembra...
41. PSICOLOGA: Mmh... le sembra...
42. GAIA: Di prs... prs... di presentare.
43. PSICOLOGA: Vuole che mi presenti?
44. GAIA: Sì... ta ta.
45. PSICOLOGA: Io sono Simona, la dottoressa Benni.
46. GAIA: Dr... d ta ta
47. PSICOLOGA: Dottoressa.
48. GAIA: Ci sono la...
49. PSICOLOGA: Ci sono la...
50. GAIA: Sì.
51. PSICOLOGA: Chi sono?
52. GAIA: Eh quando sono sono...
53. PSICOLOGA: Mmh, quando sono sono.
54. GAIA: (*si tocca la gonna e sorride*) che... go... go... questa.
55. PSICOLOGA: Questa gonna...
56. GAIA: Sì.
57. PSICOLOGA: Questa gonna è bella.
58. GAIA: (*mi tocca le mani e sorride*) tr... tr...
59. PSICOLOGA: Ho la mano calda!
60. GAIA: Sì... lo stesso.
61. PSICOLOGA: Lo stesso.
62. GAIA: (*mi guarda i capelli ed esprime meraviglia con gli occhi*)
63. PSICOLOGA: Le piacciono i miei capelli, sono ricci.
64. GAIA: Ah ahaa!
65. PSICOLOGA: Ah ahaa!
66. GAIA: (*parole incomprensibili*)... le... le... di un'altra.
67. PSICOLOGA: Di un'altra.
68. GAIA: Perché... a me... sa... sa.
69. PSICOLOGA. Sa... sa.
70. GAIA: Sa... va.
71. PSICOLOGA: Sa... va.
72. GAIA: Ma... ma... per me... per... Va bene!
73. PSICOLOGA: Per lei va bene!

74. GAIA: Va bene.  
75. PSICOLOGA: Sono contenta che vada bene! Anche per me va bene!  
76. GAIA: Per lei... lei, anche per lei.  
77. PSICOLOGA: Sì.  
78. GAIA: Eh... sici... sici.  
79. PSICOLOGA: Eh sì.  
80. GAIA: (*parole incomprensibili, sorride*)... c c c  
81. PSICOLOGA: E' contenta di conoscermi.  
82. GAIA: Sì.  
83. PSICOLOGA: Anch'io sono contenta, abbiamo fatto due chiacchiere... è bello poter parlare con lei.  
84. GAIA: Sì?  
85. PSICOLOGA: Sì.  
86. GAIA: Oppure... non so...  
87. PSICOLOGA: Oppure...  
88. GAIA: (*mi tocca le labbra sorridendo*)  
89. PSICOLOGA: Questo è rossetto.  
90. GAIA: rss... rstto... tto.  
91. PSICOLOGA: Rossetto.  
92. GAIA: (*guarda un ospite con wondering che cammina avanti indietro nella nostra stanza*)... Quello gira.  
93. PSICOLOGA: Quello gira... fa avanti indietro.  
94. GAIA: Solo che... dove...  
95. PSICOLOGA: Non sa dove andare.  
96. GAIA: No... no... no... (*pausa, mi tocca la mano, sorride*) mano... mano...  
97. PSICOLOGA: Ho la mano calda, le fa piacere.  
98. GAIA: (*lunga pausa*) Non so...  
99. PSICOLOGA: E' stanca?  
100. GAIA: Eh abbastanza... anza.  
101. PSICOLOGA: Abbastanza.  
102. GAIA: (*parole incomprensibili*)... basta... asta.  
103. PSICOLOGA: Per oggi basta. Torniamo con gli altri. Ci troviamo poi un'altra volta a fare due chiacchiere insieme!  
104. GAIA: Sì... (*mi prende le mani e sorride*)... sono contenta.  
105. PSICOLOGA: Anch'io sono contenta! Andiamo.

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

1. Il testo è prodotto da una persona con demenza di grado severo come risulta evidente dai gravi disturbi del linguaggio e dal punteggio del MMSE (zero), la signora viene condotta tutti i giorni in un Centro Diurno, ma abitualmente resta in disparte, taciturna.

La questione che si pone è: Perché parlare con una persona con demenza grave?

La psicologa tenta comunque di favorire lo sviluppo di una conversazione e utilizza le tecniche capacitanti:

- non interrompere
- non correggere
- risposte in eco

- restituzione del motivo narrativo (almeno come tentativo)
- somministrazione di autobiografia

3.I disturbi del linguaggio che si evidenziano sono gravissimi. In tutto il testo si trovano solo 3 sostantivi (età, mamma, mamma) e 8 frasi abbastanza strutturate:

2.GAIA: Eh, cosa vuole, alla mia età! ( parole incomprensibili). Mia mamma...

36.GAIA: Quii... non fa niente!

40.GAIA: Sì. (pausa)... Mi sembra...

74.GAIA: Va bene.

86.GAIA: Oppure... non so...

92.GAIA: (c'è un paziente con wondering che cammina avanti indietro nella nostra stanza)... Quello gira

98.GAIA: (lunga pausa) Non so...

104.GAIA: Sì... (mi prende le mani e sorride)... sono contenta.

4.Evidentemente le azioni verbali della psicologa non sono state in grado di far regredire i disturbi del linguaggio della paziente, i risultati del suo intervento si collocano a un altro livello:

- Gaia ha parlato e ha partecipato a lungo alla conversazione.
- Gaia ha parlato così come ha potuto, senza sentirsi in errore.
- Gaia è stata ascoltata, è stata in relazione con la conversante.

Forse per questi motivi, per effetto cioè degli interventi tecnici della conversante, Gaia si è sentita riconosciuta e ha concluso dicendo:

105.GAIA: Sì... (*mi prende le mani e sorride*)... sono contenta.

### Revisione (11 agosto 2021)

1. (...)
2. GAIA: Di prs... prs... di presentare.
3. PSICOLOGA: Vuole che mi presenti?
4. GAIA: Sì... ta ta.
5. PSICOLOGA: Io sono Simona, la dottoressa Benni.
6. GAIA: Dr... d ta ta
7. PSICOLOGA: Dottoressa.
8. GAIA: Ci sono la...
9. PSICOLOGA: Ci sono la...
10. GAIA: Sì.
11. PSICOLOGA: Chi sono?
12. GAIA: Eh quando sono sono...
13. PSICOLOGA: Mmh, quando sono sono.
14. GAIA: (*si tocca la gonna e sorride*) che... go... go... questa.
15. PSICOLOGA: Questa gonna...
16. GAIA: Sì.
17. PSICOLOGA: Questa gonna è bella.
18. GAIA: (*mi tocca le mani e sorride*) tr... tr...
19. PSICOLOGA: Ho la mano calda!
20. GAIA: Sì... lo stesso.
21. PSICOLOGA: Lo stesso.

22. GAIA: (*mi guarda i capelli ed esprime meraviglia con gli occhi*)
23. PSICOLOGA: Le piacciono i miei capelli, sono ricci.
24. GAIA: Ah ahaa!
25. PSICOLOGA: Ah ahaa!
26. GAIA: (*parole incomprensibili*)... le... le... di un'altra.
27. PSICOLOGA: Di un'altra.
28. GAIA: Perché... a me... sa... sa.
29. PSICOLOGA: Sa... sa.
30. GAIA: Sa... va.
31. PSICOLOGA: Sa... va.
32. GAIA: Ma... ma... per me... per... Va bene!
33. PSICOLOGA: Per lei va bene!
34. GAIA: Va bene.
35. PSICOLOGA: Sono contenta che vada bene! Anche per me va bene!
36. GAIA: Per lei... lei, anche per lei.
37. PSICOLOGA: Sì.
38. GAIA: Eh... sici... sici.
39. PSICOLOGA: Eh sì.
40. GAIA: (*parole incomprensibili, sorride*)... c c c
41. PSICOLOGA: E' contenta di conoscermi.
42. GAIA: Sì.
43. PSICOLOGA: Anch'io sono contenta, abbiamo fatto due chiacchiere... è bello poter parlare con lei.
44. GAIA: Sì?
45. PSICOLOGA: Sì.
46. GAIA: Oppure... non so...
47. PSICOLOGA: Oppure...
48. GAIA: (*mi tocca le labbra sorridendo*)
49. PSICOLOGA: Questo è rossetto.
50. GAIA: rss... rstto... tto.
51. PSICOLOGA: Rossetto.
52. GAIA: (*guarda un ospite con wondering che cammina avanti indietro nella nostra stanza*)... Quello gira.
53. PSICOLOGA: Quello gira... fa avanti indietro.
54. GAIA: Solo che... dove...
55. PSICOLOGA: Non sa dove andare.
56. GAIA: No... no... no... (*pausa, mi tocca la mano, sorride*) mano... mano...
57. PSICOLOGA: Ho la mano calda, le fa piacere.
58. GAIA: (*lunga pausa*) Non so...
59. PSICOLOGA: E' stanca?
60. GAIA: Eh abbastanza... anza.
61. PSICOLOGA: Abbastanza.
62. GAIA: (*parole incomprensibili*)... basta... asta.
63. PSICOLOGA: Per oggi basta. Torniamo con gli altri. Ci troviamo poi un'altra volta a fare due chiacchiere insieme!
64. GAIA: Sì... (*mi prende le mani e sorride*)... sono contenta.
65. PSICOLOGA: Anch'io sono contenta! Andiamo.

### Analisi del testo

I disturbi di linguaggio di Gaia sono evidenti fin dal turno verbale 2 e indicano una demenza di grado severo. La psicologa ascolta e non si scoraggia. Coglie l'unica parola comprensibile e la valorizza facendole eco:

2.GAIA: Di prs... prs... di presentare.

3.PSICOLOGA: Vuole che mi presenti?

La tecnica dell'eco ha subito una conseguenza positiva: Gaia si sente riconosciuta, capisce che la psicologa attribuisce valore alle sue parole malate e risponde con un'affermazione, segno d'intesa tra le due parlanti:

3.GAIA: Sì... ta ta.

La conversazione è difficile ma prosegue fino al turno 13 in modo abbastanza unitario e coerente, nonostante la compromissione del linguaggio: le due conversanti cercano di presentarsi, ciascuna come può.

Al turno 14, così come era avvenuto al turno 2, Gaia riprende in mano la conduzione del dialogo e lo fa riferendosi in modo deciso a se stessa, aiutandosi col linguaggio non verbale:

14.GAIA: (*si tocca la gonna e sorride*) che... go... go... questa.

Anche in questo caso la psicologa accoglie le parole (malate) di Gaia, la ascolta e la osserva per cogliere anche i segni del suo linguaggio non verbale. Fa eco alle sue parole (questa) e al suo gesto che indica la gonna.

15.PSICOLOGA: Questa gonna...

Nei turni successivi 16-25 la conversazione prosegue con Gaia che comunica con poche parole ed alcuni gesti significativi: al turno 18 tocca le mani della psicologa e le sorride; al turno 22 guarda con meraviglia i suoi capelli. In entrambi i casi la psicologa prosegue nel suo conversare valorizzando il linguaggio non verbale di Gaia, attribuendo valore comunicativo ai suoi gesti e dando loro un senso con la restituzione di parole.

16.GAIA: Sì.

17.PSICOLOGA: Questa gonna è bella.

18.GAIA: (*mi tocca le mani e sorride*) tr... tr...

19.PSICOLOGA: Ho la mano calda!

20.GAIA: Sì... lo stesso.

21.PSICOLOGA: Lo stesso.

22.GAIA: (*mi guarda i capelli ed esprime meraviglia con gli occhi*)

23.PSICOLOGA: Le piacciono i miei capelli, sono ricci.

24.GAIA: Ah ahaa!

25.PSICOLOGA: Ah ahaa!

La conversazione è decollata, Gaia e la psicologa possono continuare a parlare (turni 26-40) anche se le parole sono poche e malate. È difficile capire il significato letterale delle parole di Gaia, ma le uniche due frasi semplici, complete, di senso compiuto indicano benessere: Va bene (turni 32 e 34).

- 26.GAIA: (*parole incomprensibili*)... le... le... di un'altra.  
27.PSICOLOGA: Di un'altra.  
28.GAIA: Perché... a me... sa... sa.  
29.PSICOLOGA. Sa... sa.  
30.GAIA: Sa... va.  
31.PSICOLOGA: Sa... va.  
32.GAIA: Ma... ma... per me... per... Va bene!  
33.PSICOLOGA: Per lei va bene!  
34.GAIA: Va bene.  
35.PSICOLOGA: Sono contenta che vada bene! Anche per me va bene!  
36.GAIA: Per lei... lei, anche per lei.  
37.PSICOLOGA: Sì.  
38.GAIA: Eh... sici... sici.  
39.PSICOLOGA: Eh sì.  
40.GAIA: (*parole incomprensibili, sorride*)... c c c

Al turno 41 la psicologa riconosce lo stato emotivo di Gaia, così come si manifesta con il linguaggio verbale e quello del corpo, e glielo restituisce con le parole, avviando un duetto felice in cui le due conversanti si confermano vicendevolmente.

- 41.PSICOLOGA: E' contenta di conoscermi.  
42.GAIA: Sì.  
43.PSICOLOGA: Anch'io sono contenta, abbiamo fatto due chiacchiere... è bello poter parlare con lei.  
44.GAIA: Sì?  
45.PSICOLOGA: Sì.

Dopo un momento di incertezza (turno 46) Gaia ricorre nuovamente al linguaggio non verbale

- 46.GAIA: Oppure... non so...  
47.PSICOLOGA: Oppure...  
48.GAIA: (*mi tocca le labbra sorridendo*)  
49.PSICOLOGA: Questo è rossetto.  
50.GAIA: rss... rstto... tto.  
51.PSICOLOGA: Rossetto.

Poi Gaia fa riferimento al contesto e la psicologa continua ad accompagnarla là dove lei la conduce (turni 52-55).

- 52.GAIA: (*guarda un ospite con wondering che cammina avanti indietro nella nostra stanza*)... Quello gira.  
53.PSICOLOGA: Quello gira... fa avanti indietro.  
54.GAIA: Solo che... dove...  
55.PSICOLOGA: Non sa dove andare.

Col turno 56 Gaia non riesce a formulare una frase intera, ma completa il suo dire col linguaggio non verbale permettendo alla psicologa di continuare a seguirla.

56.GAIA: No... no... no... (*pausa, mi tocca la mano, sorride*) mano... mano...

57.PSICOLOGA: Ho la mano calda, le fa piacere.

Una lunga pausa è, in questo caso, una comunicazione paraverbale indicativa della stanchezza di Gaia. La psicologa coglie il messaggio, lo riformula con le parole e ne ottiene conferma.

58.GAIA: (*lunga pausa*) Non so...

59.PSICOLOGA: E' stanca?

60.GAIA: Eh abbastanza... anza.

61.PSICOLOGA: Abbastanza.

62.GAIA: (*parole incomprensibili*)... basta... asta.

Di fronte alla comunicazione della stanchezza la psicologa capisce che è giunto il momento di concludere ed ottiene la massima delle gratificazioni: Gaia col linguaggio verbale e non verbale le manifesta la sua contentezza. Sono state bene insieme.

63.PSICOLOGA: Per oggi basta. Torniamo con gli altri. Ci troviamo poi un'altra volta a fare due chiacchiere insieme!

64.GAIA: Sì... (*mi prende le mani e sorride*)... sono contenta.

65.PSICOLOGA: Anch'io sono contenta! Andiamo.

### **Commento**

Prendiamo in considerazione i disturbi del linguaggio di Gaia, le tecniche utilizzate dalla psicologa e i risultati ottenuti.

#### *I disturbi del linguaggio di Gaia*

Il parlare di Gaia è molto povero sia dal punto di vista lessicale che grammaticale.

A questo proposito ricordiamo il primo disturbo che compare nelle demenze è l'anomia, disturbo che rende il parlare del demente un parlare vuoto, che manca dei sostantivi necessari per fare riferimento alla realtà.

Ebbene, nei turni di Gaia non compare neppure un sostantivo, l'anomia è totale.

Dal punto di vista grammaticale proviamo a cercare le frasi semplici nel parlato di Gaia, quelle composte da soggetto, verbo e predicato. In 32 turni verbali di Gaia ne troviamo solo 5, brevissime, composte di due parole: va bene (turni 32 e 34), quello gira (turno 52), non so (turno 58), sono contenta (turno 64).

#### *Le tecniche utilizzate dalla psicologa*

Dal punto di vista dell'Approccio Capacitante è importante l'atteggiamento della psicologa: ascolta il linguaggio verbale, osserva il linguaggio non verbale, non si scoraggia di fronte alle difficoltà, cerca di cogliere il valore comunicativo di ogni parola e ogni gesto, accompagna la conversante nel suo dire, là dove lei la conduce.

In dettaglio possiamo poi riconoscere numerose tecniche capacitanti di cui abbiamo parlato diffusamente nel corso precedente *Alzheimer. Come parlare con le persone con demenza*:

- Ascoltare
- Prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore, anche quelle malate
- Non fare domande
- Non interrompere
- Non correggere
- Fare eco (turni 9, 13, 15, 21, 25, 27, 29, 31, 33, 53, 61)
- Restituire il motivo narrativo (almeno come tentativo) (turni 3, 7, 33)
- Accompagnare nel suo mondo possibile (lungo tutta la conversazione, anche quando cambia l'attenzione: turni 53, 55)
- Somministrazione di autobiografia (turni 5, 19, 23, 35, 43, 49, 57, 65)
- Riconoscere le emozioni (turni 23, 25, 33, 35, 41, 43, 57, 59, 65)

Qui aggiungiamo anche le tecniche che riguardano il linguaggio non verbale:

- Osservare i gesti
- Cogliere il valore comunicativo dei gesti
- Rispondere ai gesti con le parole (turno 15, 19, 23, 49, 57, 65)

#### *I risultati*

In questa conversazione una paziente con demenza di grado severo e gravi disturbi di linguaggio è riuscita a partecipare attivamente a una conversazione. Le due conversanti si sono presentate, conosciute e si sono sentite riconosciute. Gaia si è espressa così come poteva, col linguaggio verbale molto deteriorato e quello non verbale più significativo, senza sentirsi in errore. La psicologa l'ha accettata così com'è, l'ha seguita nelle sue indicazioni, ha riconosciuto i suoi messaggi verbali e non verbali, ha fatto ricorso alle tecniche capacitanti e ha favorito la felicità conversazionale.

#### *La felicità conversazionale*

Come già spiegato, il fine più elevato che ci proponiamo con l'*Approccio Capacitante* è la convivenza sufficientemente felice tra i parlanti nel momento del loro incontro.

In questo caso la felicità conversazionale si manifesta innanzitutto col fatto che il parlare è stato possibile, poi risulta evidente dal linguaggio verbale di Gaia (turni 32-42, turno 64: Sì... sono contenta) e da quello non verbale (nelle note viene indicato più volte il suo sorridere: turni 14, 18, 48, 56, 64).