

Non condurre la conversazione ma accompagnare l'interlocutore nel suo dire

Testo inviato da Cinzia Scundi (psicologa). 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. Segue un breve commento di Pietro Vigorelli.

Il conversante

La signora ha 86 anni ed è ricoverata in RSA da più di un anno e mezzo. L'ospite non è autonoma nei movimenti, in quanto è in sedia a rotelle e in contenzione, risulta avere un decadimento cognitivo medio con particolari difficoltà nell'espressione verbale, non tanto a livello comunicativo, ma di coerenza tra ciò che dice e ciò che vuole esprimere, quindi più a livello espressivo. Alla somministrazione del test MMSE ha ottenuto il punteggio: 13/30.

Il contesto

La conversazione avviene alle nove e mezza del mattino. L'ospite poco prima ha avuto un disturbo intestinale. Il luogo del colloquio corrisponde all'atrio vicino all'ascensore, per isolare la signora dal gruppo della sala da pranzo. La zona è un po' rumorosa e ogni tanto passa qualche operatore. La signora prima era in sala da pranzo, in sedia a rotelle, senza mostrare interazioni con gli altri ospiti e senza svolgere attività di alcun genere.

La conversazione

L'ospite è una signora che ha il bisogno e la volontà di esprimersi e di dialogare, ma le sue difficoltà espressive le rendono difficile relazionarsi con gli altri ospiti della struttura.

La conversazione si svolge tranquillamente, con toni di voce normali, un po' più bassi quelli dell'ospite e più alti quelli della psicologa per sopperire le difficoltà uditive della signora.

Durata: 25 minuti.

Il testo: *Ho un disturbo intestinale*

1. TIROCINANTE PSICOLOGA: Come stai oggi Rosaria?
2. ROSARIA: Bah oggi stamani sto meglio.
3. TIROCINANTE PSICOLOGA: Sì?
4. ROSARIA: Sì, stamattina non bene.
5. TIROCINANTE PSICOLOGA: Come mai?
6. ROSARIA: Non so, sai, io ho i miei problemi ci sono. Stamattina credevo fosse mmh un po' peggio, invece è migliorato, però bisogna che stia tranquilla, che non mi agiti molto perché sento che sarei in difficoltà.
7. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo, in difficoltà.
8. ROSARIA: Eh perché non è che il discorso, ho detto, dico beh vado a fare una passeggiata e poi

ritorno, insomma no? È proprio tutto una sequenza.

9. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
10. ROSARIA: E mi ha dato noia, non l'inizio della giornata, ma subito dopo.
11. TIROCINANTE PSICOLOGA: Subito dopo.
12. ROSARIA: Sì. Era un po' quello che si era poi detto, che eventualmente si poteva fare aiutandoci un po', ecco. Sì, però stamani proprio in prima mattina è stato un po' brutto.
13. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
14. ROSARIA: Eh e poi sono quelle cose strane che proprio non si capiscono bene se è il caso o no di dirci come mai mi viene tutto questo qui. Conviene star zitti e passo passo andare avanti e limitare, ecco, tutto lì.
15. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
16. ROSARIA: Comunque, poi ci sono quelle cose un po' delicate anche nello stesso tempo che bisogna stare attenti anche a mangiare. Io, per esempio ora devo stare un po' attenta a mangiare, perché, siccome sono un po' delicata...
17. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
18. ROSARIA: E quando ogni tanto ho qualche problema sullo stomaco... Solo e l'intestino, mi sento in difficoltà...
19. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
20. ROSARIA: Ecco stamani molto. Ecco ora un pochino meglio, però se mi calmo... sto un po' bene, cosa vuole dire... Questi miei problemi ci sono, purtroppo non è, non è da giorno ecco. Hehe, comunque, va bene passerà.
21. TIROCINANTE PSICOLOGA: Ne sono sicura.
22. ROSARIA: Non so, anche per quanto riguarda lei... E dico. Io ecco per esempio non avevo questo disturbo. Non ce l'avevo. Poi è venuto fuori un disturbo intestinale creato poi, venuto da (*incomprensibile*) questo (*incomprensibile*) diciamo ancora qualche altra cosa. Insomma, non siamo mai troppo tranquilli. Però ecco, dicevo, se tante volte lei ha l'occasione di poter individuare nel suo lavoro qualcosa che imposti un qualcosa de delle mie difficoltà, ecco potrebbe essere giusto, perché per esempio io, io ho qualche disagio a livello intestinale, ma non intestinale, di dolore proprio.
23. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
24. ROSARIA: All'addome. E quindi ogni tanto devo fare un po' così, vedere di migliorare perché... Era successo qualche giorno fa, però da stamani questo disagio ce l'ho, da oggi pomeriggio pure insomma, va più su qui.
25. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
26. ROSARIA: E quindi sono un po', un po' a terra via. Diciamo non sto bene sotto quest'aspetto, perché non ho mai avuto nessuna difficoltà e invece, purtroppo ci sono anche questi, che sono... Volta volta c'è sempre qualche cosa che non va bene e allora... Poi stamattina non avevo il problema degli occhiali, delle de de de degli occhiali poi anche la bocca (*incomprensibile*), ma come della bocca, ma lei ce l'ha la bocca, ce l'ha. Insomma, di regola avevo problemi anche in tante maniere (*pausa di 3 secondi*). Sono stata un po', un po' male ecco. Eh va beh, vediamo un po' oggi cosa succederà. Cioè oggi, siccome sto facendo un piccolo lavoro per la dottoressa, che non è di qui, è quella dell'albergo ehm... Che dunque è inerente più alla dottoressa rossa di capelli, senza capelli, pelata proprio. Ma la conosce?... La conosce sì?
27. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di assenso*).
28. ROSARIA: Che col marito, qui all'albergo.

29. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
30. ROSARIA: Eh eh io, mah non avevo mai avuto niente. Di punto in bianco, devo arrivare in fondo e ormai... E ho continuato un po' anche ora, però insomma poi si va (*incomprensibile*) a sederci e si vede come può riuscire la cosa.
31. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
32. ROSARIA: Insomma sono, va bene via, ecco, un po' in difficoltà sotto questo aspetto... che è, che purtroppo naturale, perché noi donne questa piccola, piccola, chiamiamola piccola, non è una sorpresa, però, però esiste. E allora a questo punto ho detto mah speriamo non ci sia niente di buo, di cattivo. No cattivo no, però un po' (*incomprensibile*) ecco impedi impedisce, impedisce.
33. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
34. ROSARIA: Oddio quello lì delle volte annoia, poi è proprio proprio... Ora io delle volte mi nasce il problema alla testa, poi a co coso, alla testa più che altro, dove ho come dire mal di testa proprio no, però ci sono frequentemente soggetta. E quindi anche per me vuol dire molto. Sono un po' un po' diversa, cioè poi, va bene ho tante difficoltà anche in famiglia purtroppo... Tante.
35. TIROCINANTE PSICOLOGA: In famiglia.
36. ROSARIA: Sì perché, mio, cioè la mia mamma, la mia mamma non è tanto che... è morta.
37. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
38. ROSARIA: E lei purtroppo a questo punto non la conosceva, forse perché eravamo fuori. C'avevo questo lavoro fuori, che non potevo più fare tante cose. Insomma, cessare tutte le mie attività e non pensarci più.
39. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
40. ROSARIA: Questa è una, è una parte.
41. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).
42. ROSARIA: Invece c'è stata l'altra che quella è più, è, è più (*incomprensibile*) e mi ha, mi ha fatto male molto ed è... Però non, non ho ora questo disagio che mi ha creato la prima volta la prima volta, però la prima volta è stata brutta perché avevo proprio la, il problema dell'intestino...
43. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
44. ROSARIA: Comunque anche ora, lo stesso. C'era la signora che mi ha accompagnata, ma questo problema... Non sembra esista e invece non è vero, esiste eccome.
45. TIROCINANTE PSICOLOGA: Esiste.
46. ROSARIA: A me, mi succede. Quando mi succede, menomale sono qui, perché da altre parti sarebbe stato un problema maggiore.

(*Passa un'operatrice con un paziente, il rumore impedisce di sentire bene Rosaria per 12 secondi*).

47. ROSARIA: ... Ma non è modo. Mah, tanto il Signore sa cosa fare. Un po' bisogna anche pensare a questo per forza, non si può far diversamente. Io ora poi sa se c'è qualcuno (*incomprensibile*) del vostro ambiente, insomma se si può si riesce a sopportare anche meglio. Ma se invece ci sono quelle persone che sopportano peggio, sono indifferenti e facilone su su, sulle, sulle loro cose, eh allora è un po' peggio perché si crea un qualche cosa che è difficile superare, ecco.
48. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.
49. ROSARIA: Ma insomma, diciamo così. Mi sembra che tutto bene, va bene, va bene, va bene quello che io ora ho in questi ultimi giorni, è che ho avuto un pochino di (*incomprensibile*), ecco avevamo anche questo e invece menomale (*incomprensibile*). Un qualcosa di chiaro, che si supera bene. Eh va bene. Si sa, si sa (*incomprensibile*) ma insomma ci si può accontentare.

50. TIROCINANTE PSICOLOGA: (*Cenno di ascolto*).

51. ROSARIA: E quindi niente, insomma da una certa parte, comunque, la mamma e la mia zia si sono, si sono proprio allontanate dalla famiglia. Era un po', era un po' difficile anche superarli. E questo, questo è stato. E poi con loro, poi ci sono stati tutti i nostri amici, e anche amici che erano bravi veramente, ma fra disturbi di una cosa o di un'altra non mi sento bene (*incomprensibile*), insomma siamo stati molto suggestionati da tante cose. E ora, ora si cerca di andare avanti, però in questi giorni stavo solo bene quando... Era brutto (*incomprensibile*), non mi sentivo bene veramente, allora... Non era una cosa che mi bruciava di farlo, però era un qualcosa che avveniva, però ora son stata anche meglio... Menomale! Ora speriamo che, che questo meglio sia migliorato davvero.

52. TIROCINANTE PSICOLOGA: Speriamo!

53. ROSARIA: Perché questo mi disturba tanto, non lo so. E poi a quel punto lì... È difficile essere soggetti a certe problematiche, che non sono (*incomprensibile*) e avere poi invece a che fare con delle persone che hanno necessità varie, perché... Oggi non son stata male, stamani. Oggi va meglio, però, però son stata male. Anche se io non ho mai preso pastiglie e storie varie, però, però son stata male. Menomale c'è stata questa signora che mi diceva ma come stai, che stai male? Ma non lo so, mi pare, insomma cercavo di alleviare un po' certi malesseri indipendenti da questo (*incomprensibile*). E le cose erano, erano un poco così. Poi c'è stato l'ambiente che mi ha fatto, mi ha fatto soffrire, perché sono stati i disagi, mamma e zia. E c'erano anche quelli lì. E insomma non è che proprio gira bene la cosa, no? Io vorrei tanto ma... Non sono proprio in grado di fare tante cose purtroppo. Non lo so, vorrei anche fare, ma ci sono stati e ci sono anche i ragazzi che vanno fuori. C'era anche, c'era anche mio, mio figlio, due miei figli. Eh in questi giorni è stato poco bene anche lui. Ora siccome finiscono, penso che finisce, con oggi finisce la settimana, eh e allora sembra che finiscano anche loro il loro rapporto tranquillo, eh e finisce con (*incomprensibile*) i turni che vanno a prendere i ragazzi e questo è già un tema, ma se fosse solo ed esclusivamente per la, la nostra pelle, per la nostra modo di fare sarebbe un problema grosso perché io ora... Ora avrei dei problemi non da poco avere i maschietti che, che non si preoccupano proprio granché della mia situazione... Sono maschi non c'è tanto da fare... E anche loro son bravi, ma insomma a volte c'è qualche cosa, siamo un po' soggetti... Ecco allora io dicevo bene, un bel posto, anche così oggi, così con questo sole, bello, non è male neanche. Eh un po' di, diciamo un po' di, di cose buone trovarle nelle piccole aree, quello vorrebbe dire tanto, ci si, ci si inserisce meglio. Eh così invece non è proprio... Insomma se ci vogliamo essere bravi e cercare di fare le cose ce la facciamo in qualche maniera, ma se pensiamo di dover ottenere delle cose mah buone non è che si ottengono molto. Eh son così. E poi le mie sorelle, una purtroppo è morta da tempo. Eh, che lei ha avuto tante tante tante disgrazie, tante. L'altra invece no eh, è così, aggiornata diciamo. È stata bene, l'altra, lo stesso... Ma eh sono io che ho perso proprio le mie difficoltà e ho perso proprio tanto a riprenderla, ma mi trovo proprio... indecisa.

54. TIROCINANTE PSICOLOGA: È indecisa.

55. ROSARIA: Eh sì, molto indecisa, perché se c'è qualche cosa che non va... Va bene si fa, in qualche maniera si cerca di farle in qualche maniera, però questo qualche maniera alle volte non risulta. E allora a questo punto si deve fare quello che c'è.

56. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.

57. ROSARIA: Con quello che c'è, quello che c'è... È poca cosa, non è tanto. Ecco e poi io mi son resa conto che se ho qualche difficoltà eh eh è un po' dura poi superarle, la bontà delle cose... E allora c'è anche quello. Purtroppo, c'è anche quello. E allora, in realtà in realtà è una cosa proprio

indecisa. Ora ma a lei le sembra che io ho la, la, la bocca con con problemi del di di tutti, come ci possono essere per un, un addebito (*incomprensibile*). Ci vede lei qualcosa che ha a che fare con, con le cose così. La bocca no, gli occhi no, occhi no. Ma (*incomprensibile*) ce l'ha anche lei, ma a me non mi sembra la bocca, però non lo so, non lo so.

58. TIROCINANTE PSICOLOGA: Non le sembra.

59. ROSARIA: No, come faccio a pensare alla bocca? Perché, poi me so' guardata, ma io non vedo niente. E invece diceva eh ma c'ha la bocca e me l'ha detto proprio una che lavora nell'ambiente, sicché proprio anche questa cosa qui, insomma... Non è che mi m'ha dato soddisfazione voglio dire, non è che dice lei c'ha qualche problema sì perché è così... Non ce l'ho perché la bocca è questa.

60. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.

61. ROSARIA: Boh... Proverò a vederla ancora. Non so.

62. TIROCINANTE PSICOLOGA: Può provare.

63. ROSARIA: Eh a questo punto provare un po', magari andare da un'altra parte, ma... Mi dà noia l'idea che le cose si sia, si agganciano l'una e le altre, proprio mi da noia. Eh perché, perché non mi sento bene.

64. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.

65. ROSARIA: Perché se mi sentissi bene le cose non sarebbero così. Ora bene o male finisco di fare queste cose qui e poi...

(*Passa un'operatrice e saluta, la psicologa e Rosaria salutano l'operatrice*).

66. ROSARIA: (*Colpi di tosse*) Volentieri andrei a letto.

67. TIROCINANTE PSICOLOGA: Vuole andare a riposare

68. ROSARIA: Eh sì.

69. TIROCINANTE PSICOLOGA: Allora la lascio riposare, va bene?

70. ROSARIA: E quando finisco io? Di riposarmi?

71. TIROCINANTE PSICOLOGA: Quando desidera.

72. ROSARIA: Sì?

73. TIROCINANTE PSICOLOGA: Sì.

74. ROSARIA: (*Incomprensibile*) riposare va bene, così quando desidero mi fermo?

75. TIROCINANTE PSICOLOGA: Sì, certo.

76. ROSARIA: E basta. Non devo dire, non devo fare niente altro.

77. TIROCINANTE PSICOLOGA: Se si sente stanca, può riposare tranquillamente, va bene?

78. ROSARIA: (*Annuisce*) Va bene, vediamo un po'. Ora la signora qui eh, ha modo lei di riposarsi e di fare le sue cose, chiaro.

79. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.

80. ROSARIA: (*Pausa di 4 secondi*) Eh è un po' una cosa, un po' una cosa che lega un po', però è così che va fatta. Se c'è qualcosa che non va, voglio dire, una è giusto che vada avanti e dice non mi sento bene, ecco. Ma io, io decisamente non mi viene nemmeno di sentire male, sono proprio distrutta da, da... È come se fossi sempre stanca.

81. TIROCINANTE PSICOLOGA: È sempre stanca.

82. ROSARIA: (*Annuisce*) Sempre stanca, non mi sento più nelle mie forze, niente. Sempre stanca. Sicché voglio dire anche questo incide su tanto. Però come si fa? Si può far male, ecco. E allora, vediamo un po', un po' cosa succederà. Mamma mia... Mi dà proprio tanta noia, è così, c'è poco

da fare. Però mi sono mancate anche i, i cugini, che anche loro avevano questa difficoltà. Ed è, è nata la difficoltà perché proprio dall'altro mi son mancate quattro cugine, perché poi non possono più muoversi. Sono delle, dei calcoli, calcoli particolari per loro, che quando sono bloccati per qualche motivo, le cose diventano brutte.

83. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo.

84. ROSARIA: Eh... Mah, insomma ora perlomeno si è un po' calmato qualcosa. Mi pare eh, che è proprio quello lì che, me serve. Mah vediamo. Anche lei stia bene.

85. TIROCINANTE PSICOLOGA: Io sto bene, sì.

86. ROSARIA: Beh, bene così. Continui le sue cose.

87. TIROCINANTE PSICOLOGA: Va bene.

88. ROSARIA: (*Annuisce*).

89. TIROCINANTE PSICOLOGA: Grazie della chiacchierata Rosaria.

90. ROSARIA: Mah, mi dispiace che non è una chiacchierata, eh... Insomma... Possibile, se si può dire. Non è proprio il massimo.

91. TIROCINANTE PSICOLOGA: A me ha fatto tanto piacere ascoltarla.

92. ROSARIA: Sì? Ah però... Grazie se è per quello. Mi auguro sempre, per queste faccende qui specialmente, che ci sia sempre qualche cosa di buono.

93. TIROCINANTE PSICOLOGA: Se avrà voglia parleremo un po' anche nei prossimi giorni.

94. ROSARIA: Quando?

95. TIROCINANTE PSICOLOGA: Nei prossimi giorni.

96. ROSARIA: Ah ho capito. Poi il mio guaio è che c'ho questi due ragazzi che sono qui all'albergo, che però ora è un momento che ora sono fuori, ma altrimenti con la questione dell'albergo, no? Dell'albergo... Eh sono movimentati dalle, dalle, da queste giornate belle, che fanno piacere perché sono fuori, ma invece ora loro (*incomprensibile*), un po', un po' difficile. Un po' messi male. Poi loro nello stesso tempo non vorrebbero nemmeno fermarsi qui, vorrebbero fare qualche altra cosa che che che... Ecco però non si illumina niente con queste cose qui, non si illumina nulla. Sicché è brutto perché io farei volentieri delle... Si può andare a fare una passeggiata che magari ti ti scarica un po' e invece no, si sente un po' in giro qualche cosa, però non porta niente di buono, sicché a questo punto... Vediamo cosa succederà. Va bene. Poi urlano questi ragazzi, mamma mia. Bisogna stare attenti che non siano esagerati. E sono dei punti fermi, ogni, ogni (*incomprensibile*) quel che si fa. Però per tenerli fermi non è una cosa da poco, anzi. Mmh, va bene. E allora ci risentiremo via.

97. TIROCINANTE PSICOLOGA: Certo, ci risentiremo Rosaria.

98. ROSARIA: Speriamo un po' meglio.

99. TIROCINANTE PSICOLOGA: Speriamo.

100. ROSARIA: La vedo bene, carina, com'è nel suo ambiente.

101. TIROCINANTE PSICOLOGA: Grazie.

102. ROSARIA: È vero.

103. TIROCINANTE PSICOLOGA: Ci vediamo allora nei prossimi giorni, va bene?

104. ROSARIA: Ci vediamo, ci sentiamo nei prossimi giorni.

1° Commento a cura di Cinzia Scundi

L'ospite, come anticipato precedentemente, manifesta desiderio e necessità di espressione del sé e di dialogo con il prossimo, ma le sue difficoltà espressive inibiscono il dialogo con gli altri ospiti.

L'utilizzo delle tecniche capacitanti ha permesso a Rosaria di esprimere sia disagi momentanei che ricordi del proprio passato, stati emotivi e interesse verso il prossimo.

Per quanto il suo eloquio possa sembrare confusionario, vista la non corrispondenza tra le parole espresse e i motivi narrativi, il tono di voce e la sicurezza con cui il discorso generale viene espresso fa capire come la signora abbia ben chiaro ciò che vuole esprimere e che prova a farlo nel modo migliore in cui riesce, nel contesto in cui è e per le capacità che ha.

Le tecniche capacitanti utilizzate in questo colloquio sono state applicate anche nei periodi successivi con l'ospite. Questo ha fatto sì che la signora beneficiasse degli interventi non solo in sede di colloquio, ma anche a lungo termine. In particolare, non solo il desiderio di espressione e le capacità comunicative di espressione di sé sono state riconosciute e mantenute nel tempo, ma la signora ha anche espresso capacità di riconoscimento dell'altro e di interesse verso l'interlocutore, ad esempio facendo domande e offrendo consigli.

2° Commento a cura di Pietro Vigorelli

Questo testo dimostra con i fatti come sia possibile realizzare una conversazione anche quando le parole dell'interlocutore sono "malate".

Da una parte il parlare di Rosaria è piuttosto disordinato, chiaramente patologico, dall'altra i suoi motivi narrativi risultano abbastanza chiari.

Chi legge può approfittarne a scopo auto formativo provando a formulare alcuni dei motivi narrativi che riconosce nelle parole di Rosaria.