
Sull'importanza di fermarsi a parlare

Testo inviato da Tringali Federica, psicologa presso la RSA Villa Arcadia di Bareggio (MI), per il Corso di formazione per Formatori Capacitanti, anno 2023. 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 ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

Rita è una signora di 94 anni, con 5 anni di scolarità, ha fatto il suo ingresso in struttura nella primavera 2023 (MMSE corretto 13/30). In precedenza viveva a domicilio con l'aiuto del figlio che la assisteva ed una caregiver retribuita per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana. All'ingresso deambulava in autonomia a piccoli passi ma con un elevato rischio di caduta. A luglio si è evidenziato un peggioramento della capacità di deambulazione con plurime cadute, senza gravi conseguenze. Tenuto conto del grave deficit dell'equilibrio con elevato rischio caduta ad ogni tentativo di verticalizzarsi in autonomia, si è concordato con il figlio di utilizzare spondine a letto e cintura addominale quando seduta. Presidi di protezione che inizialmente mal tollerava e che spesso erano causa di agitazione ed aggressività verbale. L'umore è labile in base ai suoi momenti di confusione e delirio. La partecipazione alle proposte socio-educative è discontinua e penalizzata dai motivi suddetti, dalla sua importante ipoacusia e attualmente dalla sua tendenza ad assopirsi facilmente. Se è ben sveglia, più tranquilla e collaborante, l'interazione è positiva e si riesce a coinvolgerla maggiormente nelle attività dove spende in maniera abbastanza positiva le proprie risorse residue. L'eloquio è conservato ma durante la giornata l'interazione spontanea è ridotta, ad eccezione di richieste che soddisfino le sue esigenze del momento (bere, avere un fazzoletto...) o quando è in preda a deliri (ricerca del papà, andare a casa dalla madre). Il punteggio dell'ultimo MMSE, in settembre, è diminuito: 9.

Il contesto

La conversazione è avvenuta nella camera dell'ospite, prima del pranzo, al termine delle attività della mattina. L'occasione è stata dettata dalla richiesta della signora Rita di farle un massaggio alle spalle. Accompagnandola, poi, in carrozzina per una breve passeggiata, le si è chiesto di fare due chiacchiere. La trascrizione della conversazione parte da tale momento.

La conversazione

La signora Rita ha accettato fin da subito e di buon grado l'interessamento da parte mia a conversare. Ha parlato sempre volentieri, con un tono di voce inizialmente piuttosto alto e concitato, che verso la fine della conversazione si è reso invece più pacato e disteso. La conversazione ha avuto una durata di circa 20 minuti.

Il testo: *Parlare con te è stato un altro mondo*

1. PSICOLOGA: Rita, facciamo due chiacchiere?
2. RITA: Mi piacerebbe... sempre... durante il giorno...
3. PSICOLOGA: E io sono contenta!

4. RITA: (*mentre ci dirigiamo in camera*) Passando, salutando... è una cosa diversa, ecco. Quanta ce n'è poca di quella gente lì!
5. PSICOLOGA: Ci sono poche persone che si fermano a salutarti?
6. RITA: Sì, poche o nessuna! ... poco o nessuno!
7. PSICOLOGA: Ti dispiace questo?
8. RITA: C'è poca gente che si ferma... sì qualcuno, ma non è che è come io e te!
9. PSICOLOGA: Io e te parliamo spesso...
10. RITA: E lavoriamo spesso!
11. PSICOLOGA: E lavoriamo spesso!
12. RITA: Perché avevo sempre fatto... io non ho mai detto *questo io non lo faccio*, no mai!
13. PSICOLOGA: Sei una donna a cui piace lavorare, quindi.
14. RITA: Sì, sì... e mi piace anche indovinarci, a guardare un'altra per vedermi se son buona per arrivare a quel punto lì... ne sento proprio il bisogno, va bene anche per me... non so... perché una che lavora un poco, un po' appena appena lavora. E allora gli stai vicino. Io a quella gente lì gli sto tanto vicino, quando vado con mio figlio che vado fuori in giardino, io passo tutta quella gente che lavora e gli chiedo *scusi, per piacere...* tutti me le dicono le cose, basta chiedere, signora!
15. PSICOLOGA: Basta chiedere.
16. RITA: Basta chiedere, signora. Eh la gentilezza...
17. PSICOLOGA: La gentilezza... è una cosa importante!
18. RITA: Importante, cosa... cosa carina. Non quei... quei grossi che ci son qua... son tutti... tutti via!
19. PSICOLOGA: Tutti via!
20. RITA: Guardando all'altra gente sono quasi tutti eliminati, ce n'è pochi da prendere dalla spiga buona, c'è sempre quella spiga brutta...
21. PSICOLOGA: (*sorrido*) E' vero, è vero.
22. RITA: Poi io magari sono peggio, però no... quella gente no!
23. PSICOLOGA: Quella gente è meglio evitarla, vuoi dire?
24. RITA: Evitarla! Con la gente bisogna ragionarci! Quando si ragiona con una persona bisogna aiutarsi! Se io vado da una persona, vengo da te, se mi manca qualcosa io verrei da te, se mi spieghi... se invece sei un po' antipatica, lo faccio la prima volta, la seconda non vengo più! E' così, son fatta così, basta!
25. PSICOLOGA: E tu sei fatta così e hai ragione, capita così a volte!
26. RITA: Se mi chiamano, se mi chiedono qualunque sia la roba, se vado in casa magari perdo io ma aiuto quella donna lì!
27. PSICOLOGA: Quindi vuoi dire che per aiutare bisogna essere gentili?
28. RITA: Tutti bisogna aiutare, è un aiutarsi! Invece qualcuno no! Qua invece c'è poca gente che aiuta, poca poca poca. Anzi, se possono appena appena te la fanno!
29. PSICOLOGA: Addirittura?
30. RITA: Sì sì sì, te la fanno, te la fa fanno. Per portarti via il posto te la fanno! Te credi che ti fa un bene per te e invece viene lì, sta su diritto... Stai attenta perché non è un bene. Ho cent'anni quasi, ho 92 anni, ne ho passati, ne ho passati... tanti tanti! A parte che io avevo la mamma matrigna ed era tutta un'altra cosa.
31. PSICOLOGA: Tu avevi una matrigna?
32. RITA: Una matrigna... no ma tutto insieme ha fatto il suo dovere perché mi insegnava tante cose, quando avevo bisogno chiedevo.
33. PSICOLOGA: Quindi ti è stata accanto.
34. RITA: Sì sì, no no guarda, veramente... ma c'è in giro di quei tipi che te credi che te la fanno bella, invece te la fanno lunga così (*fa il gesto con il braccio*)!
35. PSICOLOGA: Cosa possiamo dire di queste persone, allora, Rita?
36. RITA: Cattiveria, cattiveria! Più che cattiveria... se io ti voglio bene ti voglio bene, anzi mi affamiglio di più, il mio cuore ti viene più vicino. Se trovo una persona tutta contenta io sono più

contenta. Se trovo un'altra persona che posso parlarle... io parlare con te è stato un altro mondo! Mi manderai all'inferno, mi manderai dove vuoi ma... non ti lascio!

37. PSICOLOGA: Tu allora sei un cuore gentile, Rita.

38. RITA: Sì quello sì, gentile... è vero! Se posso aiutare una persona la aiuto. Lascio io e cedo alla signora. Son fatta così, son fatta così.

39. PSICOLOGA: Sei fatta bene allora!

40. RITA: Mah, tanti mi dicono di sì, tanti... sai, a seconda della luna della gente! Altra gente dico che lo fa per curiosità, arrivare al punto di curiosità per sapere delle altre persone. Per amor del cielo, la curiosità no, no no! Se ho bisogno di un piacere te lo chiedo coi modi buoni. Poi vedi subito come sono. Mah, sembra che... mi allarga il cuore quando una persona l'ho incontrata ed è quella che dico io, mi si allarga il cuore! Poi è un dispiacere quando vuole vuole, devi stare attenta perché ti ti ti...

41. PSICOLOGA: (*pausa lunga*) Ti fregano, vuoi dire?

42. RITA: Ti fregano! Al posto di parlarti bene, con un'altra ti parla male di te!

43. PSICOLOGA: Bisogna stare attenti, allora, fidarsi o non fidarsi! Come si dice: fidarsi è bene...

44. RITA: Mal fidarsi è meglio! Meglio, bisogna sempre stare attenti!

45. PSICOLOGA: Eh già! La gentilezza è cosa rara!

46. RITA: Rara, rara, rara! Che te non ti immagini! Come sta parlando con te adesso, dopo trova un'altra a creare contrasti. Per me è così. Io li lascio fare quel che vogliono! Se vogliono andare che vadano, io sto a casa, sto a casa, mi dispiace ma sto a casa. No no, non va bene quella gente lì per me!

47. PSICOLOGA: Hai detto delle cose molte belle, Rita!

48. RITA: Cose giuste! Da giovane ne avrò sbagliate tante, ma adesso le cose giuste le vedo, le vedo molto di più!

49. PSICOLOGA: E hai anche una grande saggezza!

50. RITA: Sì, in quanti anni non ho mai litigato con nessuno! Mai litigato con nessuno! Tutti magari mi chiedevano qualcosa, venivano dalla Rita. Quando magari avevano bisogno di aggiustare qualcosa, andavano tutti dalla Rita! *O Madonna! Ancora sei qua?!* Vero, vero... chiedi pure se io ho detto di no qualche volta. E io dico sempre *Stammi vicino che cerco di aiutarti* - quando la vedo che va un po' male - *Stammi vicino, quando ti sgrido ti sgrido perché sei da sgridare!* Sempre, sempre... Me lo ha insegnato mia mamma, mio papà è più diverso, ma la mia mamma è buona, era un angelo era!

51. PSICOLOGA: Come te.

52. RITA: Io non sono niente. Se hanno bisogno, se vedo faccio un salto e vado ad aiutarlo.

53. PSICOLOGA: Quello che hai detto è veramente bello, Rita! Hai parlato della gentilezza, che è una cosa importante!

54. RITA: E' vero! Nella gentilezza è il cuore che deve lavorare! Poi io provo a tentare, se viene bene, se invece vedo che mi prende anche un po' per il sedere allora la lascio andare. Il mio carattere è questo.

55. PSICOLOGA: Certo! Tu hai il tuo carattere, ciascuno ha il suo.

56. RITA: Tante volte mia mamma mi sgridava *Stai attenta che tante volte te ti credi di trovare la persona giusta e trovi quella sbagliata, sta' attenta! Fa' così, fa' così!* Sempre... no no, era brava, e anche bella, era anche bella!

57. PSICOLOGA: Hai un bel ricordo quindi della tua mamma.

58. RITA: Sì sì... se avevi bisogno andavi dalla Francesca, se avevi bisogno di qualcosa andavi dalla Francesca. Francesca era la mia mamma.

59. PSICOLOGA: Si chiamava Francesca la tua mamma.

60. RITA: Sì.

61. PSICOLOGA: Quindi allora tu hai preso da lei!

62. RITA: (*sorride*) Penso... eh ma no era diverso ancora, il cuore si adoperava tanto, tanto tanto! E' morta troppo presto... 42 anni aveva.

63. PSICOLOGA: Aveva 42 anni quando è morta... ma tu ne conservi un bel ricordo di mamma Francesca!

64. RITA: Per sempre...
65. PSICOLOGA: Una brava mamma... anzi, una mamma gentile!
66. RITA: Veramente, le volevano bene tutti, veramente! Perché? Perché diceva *Se io posso aiutarvi vi aiuto*, lei era così (*si commuove*)... non c'ho neanche (*si strofina il naso*) (*pausa*)
67. PSICOLOGA: Vuoi un fazzoletto?
68. RITA: Sì
69. PSICOLOGA: Te lo prendo, arrivo. (*pausa lunga, le porgo il fazzoletto*)
70. RITA: Grazie
71. PSICOLOGA: Rita, allora, abbiamo fatto proprio bene a fare due chiacchiere, sono venuti fuori dei bei ricordi della mamma Francesca! Ti ha fatto piacere?
72. RITA: Sì sì, quando sei libera vieni!
73. PSICOLOGA: Certo, grazie!
74. RITA: Io te lo dico, se hai bisogno vieni! Hai bisogno di qualcosa, hai bisogno di un consiglio? Perché tante volte è il consiglio che hai bisogno.
75. PSICOLOGA: Allora me lo ricorderò, verrò da te!
76. RITA: Ricordatelo... mi dirai *Rita, cento volte te, ma non quella là!*
77. PSICOLOGA: (*sorrido*)... Va bene Rita, ti ringrazio!
78. RITA: Io se posso aiutarti ti aiuto!
79. PSICOLOGA: Grazie mille, questa è una cosa molto bella! Grazie Rita!

Commento (a cura di Tringali Federica)

Durante la conversazione ho utilizzato sempre un tono di voce pacato, molta attenzione è stata dedicata alla prossemica e all'ambiente scelto per la conversazione: la camera da letto dell'ospite, ambiente confortevole e tranquillo, mi sono posizionata accanto a lei.

La conversazione, da parte della signora Rita, è stata piuttosto intensa sul piano dei toni e dei contenuti: ha preso spunto dal mio interesse a parlare con lei. L'argomento iniziale si è dimostrato un incipit per poter poi parlare di altro, ad esempio del suo carattere o della sua indole di donna generosa, oppure della mamma Francesca.

Dedicarle uno spazio in cui le è stato permesso di dire ciò che pensa e di raccontarsi, scegliendo in autonomia gli argomenti da affrontare, l'ha fatta sentire meglio in quanto riconosciuta e ascoltata. Infatti, pur essendo stata in alcuni momenti una conversazione densa di emotività (Rita si "accende" affrontando alcuni argomenti oppure si commuove al ricordo della mamma), al termine la signora è abbastanza serena e mi invita a tornare a parlare ancora con lei (turni 72 e 74).

Fin dall'inizio emerge la sua competenza a parlare in maniera complessivamente corretta nella forma, comprensibile e fluente. Anche i turni 14, 24, 30, 36, 40, 46, 50 dimostrano questa competenza: la signora parla, parla tanto e volentieri. Ho utilizzato spesso la risposta in eco (turni 11, 15, 17, 19, 63) per permettere a Rita di proseguire in libertà il suo discorso, poiché mi sono resa conto che aveva un gran bisogno di parlare. Ho rispettato anche le sue numerose pause, sempre allo scopo di lasciarle tempo per scegliere le parole da dire, così come riusciva e come voleva.

In conclusione, ritengo sia stata una conversazione felice per entrambe: Rita ha parlato tanto, volentieri, e ha raccontato di sé; io sono riuscita a far emergere le sue competenze a parlare e comunicare, sicuramente presenti ma che spesso restano nascoste.