

MMSE 12/30 Che cosa succede quando facciamo domande?

Testo inviato da Eugenia Chistol (OSS CRA Villa Arcobaleno) per il Corso di formazione SUPERVISIONE DEI CASI DIFFICILI CON APPROCCIO CAPACITANTE, tenutosi su zoom (ottobre 2023-marzo 2024).

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. Al termine un commento di Pietro Vigorelli.

Il conversante

Francesca, 79 anni, diploma magistrale, affetta da Malattia di Alzheimer. Collaborante, disorientata nello spazio e nel tempo, riconosce i familiari. Deambula autonomamente e necessita di assistenza per tutte le attività ad eccezione del cammino e dell'alimentazione. Non si è mai sposata e non ha figli. Viveva con la sorella che ha richiesto il ricovero. Vive in RSA da un mese, si è inserita bene e già dopo pochi giorni è riuscita a fare amicizia con alcune signore residenti. Si esprime verbalmente con linguaggio comprensibile ma tende a ripetere la stessa frase anche 4 o 5 volte nell'arco di pochi minuti. Tenzialmente tranquilla, presenta improvvisi attacchi d'ira (per esempio batte il pugno sul tavolo). A casa era molto agitata ed era arrivata a mettere le mani al collo della sorella. In RSA è socievole, parla con tutti. Gli operatori la considerano una risorsa perché ha assunto un ruolo di "consolatrice, animatrice, conversatrice" con gli altri residenti. Punteggio MMSE 12/30.

Il contesto

La conversazione si svolge al pomeriggio, nel momento dell'alzata dopo la siesta. La conversante è molto confusa mentre cerca di chiedermi delle cose. La durata è di 8 minuti e 20 secondi.

Il testo: *Quanti anni hai?*

- 1.FRANCESCA: mi scusi... posso disturbarla?
- 2.OPERATORE: dimmi Francesca, hai bisogno per caso?
- 3.FRANCESCA: non riesco a trovare la mia stanza, riusciresti a dirmi dove dovrei andare?
- 4.OPERATORE: tranquilla, vieni con me che ti porto io nella tua stanza... ti sei persa per caso?
- 5.FRANCESCA: grazie tesoro bella! Scusami se ti ho disturbato.
- 6.OPERATORE: tranquilla, non c'è nessun problema.
- 7.FRANCESCA: posso avere anche un caffè?
- 8.OPERATORE: sì certo, se hai un po' di pazienza tra un po' andiamo al secondo piano dove c'è la sala animazione dove serviamo le bevande.
- 9.FRANCESCA: va bene.
- 10.OPERATRICE: Francesca, se vuoi puoi sederti qui davanti alla tv, mentre mi aspetti.
- 11.FRANCESCA: Ah, mi hai riconosciuta?
- 12.OPERATORE: Sì! Tu sei Francesca, dalla Calabria... che lavoro hai fatto da giovane?
- 13.FRANCESCA: io? Ho insegnato alle scuole materne, dalle suore.
- 14.OPERATORE: ah bene, molto bello.

15.FRANCESCA: ve l'ho detto... c'erano le superiori che mi volevano un bene pazzo, mi sono fatta voler bene da tutti.

16.OPERATORE: bene! Ma quanti anni hai Francesca?

17.FRANCESCA: indovina.

18.OPERATORE: non lo so, dimmi tu...

19.FRANCESCA: sopra i 50.

20.OPERATORE: 55?

21.FRANCESCA: 56.

22.OPERATORE: 56? Sei molto giovane.

23.FRANCESCA: dalle suore sono stata, c'era la superiore che mi voleva bene e andavo sempre con lei... mi veniva, mi chiamava e diceva "vieni con me".

24.OPERATORE: e tu andavi con lei?

25.FRANCESCA: sì sì, perché volevo che dovevo andare con lei perché me lo meritavo, brava.

26.OPERATORE: brava.

27.FRANCESCA: c'era la preside proprio nelle scuole medie magistrali... un bene pazzo mi voleva... sono stata dalle suore in convento.

28.OPERATORE: dormivi lì? avevi la tua stanza?

29.FRANCESCA: sì avevo la mia stanza e così mangiavo pure là.

30.OPERATORE: non ti sei mai sposata? neanche i figli?

31.FRANCESCA: no no.

32.OPERATORE: come mai?

33.FRANCESCA: perché non ho voluto, non perché non ce l'avevo, ma perché non ho voluto.

34.OPERATORE: ti piacevano i bambini?

35.FRANCESCA: sì sì, ho 2 nipoti, un maschio e una femmina... uno è un insegnante e l'altra una dottoressa.

36.OPERATORE: ah bene!

37.FRANCESCA: vedi che me lo ricordo!

38.OPERATORE: ma come mai sei venuta a Bologna?

39.FRANCESCA: non lo so neanche io.

40.OPERATORE: non te lo ricordi? C'è qualche tuo nipote a Bologna?

41.FRANCESCA: no, ho due nipoti e sono tutti e due insegnanti... e mia sorella lo stesso, insegnante.

42.OPERATORE: anche tua sorella quindi fa l'insegnante

43.FRANCESCA: insegnante alle scuole materne.

44.OPERATORE: in che anno sei nata?

45.FRANCESCA: nel '45.

46.OPERATORE: allora adesso in che anno siamo?

47.FRANCESCA: ah boh non lo so io.

48.OPERATORE: siamo nel 2024, tu sei nata nel '45, quindi quanti anni hai?... sei una maestra no?

49.FRANCESCA: in questo momento mi sfugge.

50.OPERATORE: dai, facciamo un po' i conti.

51.FRANCESCA: 60?

52.OPERATORE: no, hai 79 anni.

53.FRANCESCA: dalle suore sono stata 4 anni, le suore mi volevano bene, c'era la superiora che era la preside.

54.OPERATORE: ti ricordi i loro nomi?

55.FRANCESCA: Madre Prisca e l'altra non me la ricordo, suor Angela mi sembra... mi volevano bene, sono stata 4 anni dalle suore.

56.OPERATORE: brava brava, ciao Francesca ti lascio qui con le tue amiche.

57.FRANCESCA: ciao tesoro bella.

Commento a cura di Pietro Vigorelli

In questa conversazione è interessante osservare che cosa succede quando l'operatore pone delle domande.

Primo esempio

12.OPERATORE: Sì! Tu sei Francesca, dalla Calabria... che lavoro hai fatto da giovane?

13.FRANCESCA: io? Ho insegnato alle scuole materne, dalle suore.

In questo primo caso Francesca sa rispondere alla domanda.

Secondo esempio

16.OPERATORE: bene! Ma quanti anni hai Francesca?

17.FRANCESCA: indovina.

18.OPERATORE: non lo so, dimmi tu...

19.FRANCESCA: sopra i 50.

20.OPERATORE: 55?

21.FRANCESCA:56.

22.OPERATORE: 56? Sei molto giovane.

In questo secondo esempio Francesca non sa rispondere e prova a cavarsela rimandando la domanda all'operatore, pur di non ammettere di non sapere rispondere. Nei turni 19 e 21 abbiamo la conferma che Francesca non sa rispondere.

Terzo esempio

24.OPERATORE: e tu andavi con lei?

25.FRANCESCA: sì sì, perché volevo che dovevo andare con lei perché me lo meritavo, brava.

In questo caso Francesco risponde e ricorda una situazione emotivamente importante e gratificante.

Quarto esempio

28.OPERATORE: dormivi lì? avevi la tua stanza?

29.FRANCESCA: sì avevo la mia stanza e così mangiavo pure là.

Anche in questo caso Francesca sa rispondere.

Quinto esempio

30.OPERATORE: non ti sei mai sposata? neanche i figli?

31.FRANCESCA: no no.

32.OPERATORE: come mai?

33.FRANCESCA: perché non ho voluto, non perché non ce l'avevo, ma perché non ho voluto.

34.OPERATORE: ti piacevano i bambini?

35.FRANCESCA: sì sì, ho 2 nipoti, un maschio e una femmina... uno è un insegnante e l'altra una dottoressa.

36.OPERATORE: ah bene!

37.FRANCESCA: vedi che me lo ricordo!

In questo frammento di conversazione l'operatore fa due domande e Francesca è sempre in grado di rispondere e è anche fiera di saperlo fare (37.FRANCESCA: vedi che me lo ricordo!)

Sesto esempio

38.OPERATORE: ma come mai sei venuta a Bologna?

39.FRANCESCA: non lo so neanche io.

Anche in questo caso Francesca non sa rispondere.

Settimo esempio

40.OPERATORE: non te lo ricordi? C'è qualche tuo nipote a Bologna?

41.FRANCESCA: no, ho due nipoti e sono tutti e due insegnanti... e mia sorella lo stesso, insegnante.

Francesca risponde puntualmente e l'operatore non è interessato ad approfondire la veridicità della risposta, il suo scopo è che Francesca parli e dica quello che ricorda.

Ottavo esempio

44.OPERATORE: in che anno sei nata?

45.FRANCESCA: nel '45.

46.OPERATORE: allora adesso in che anno siamo?

47.FRANCESCA: ah boh non lo so io.

48.OPERATORE: siamo nel 2024, tu sei nata nel '45, quindi quanti anni hai?... sei una maestra no?

49.FRANCESCA: in questo momento mi sfugge.

50.OPERATORE: dai, facciamo un po' i conti.

51.FRANCESCA: 60?

52.OPERATORE: no, hai 79 anni.

In questo lungo frammento ci sono due domande, alla prima sa rispondere alla seconda e alla terza no. Anche l'invito a fare i conti per trovare la risposta ha un risultato negativo.

Nono esempio

54.OPERATORE: ti ricordi i loro nomi?

55.FRANCESCA: Madre Prisca e l'altra non me la ricordo, suor Angela mi sembra... mi volevano bene, sono stata 4 anni dalle suore.

All'ultima domanda Francesca sa rispondere parzialmente e preferisce poi rifugiarsi su un ricordo ricco di emozione e gratificante (mi volevano bene, sono stata 4 anni dalle suore).

Conclusione

In questa conversazione è facile osservare come le domande abbiano prodotto risultati diversi: dalla soddisfazione di saper rispondere, all'imbarazzo di non saperlo fare. L'approccio capacitante, proprio al fine di evitare disagio nell'interlocutore smemorato e disorientato consiglia di *Non fare domande*. È quello che mi propongo di fare all'inizio di ogni colloquio capacitante, anche se nella realtà della vita quotidiana mi capita di accorgermi che qualche volta non ci riesco. Non c'è da scoraggiarsi. Talvolta, come nel caso della conversazione con Francesca, l'atteggiamento positivo e disponibile del conversante smorza la frustrazione del non saper rispondere e permette comunque il fluire delle parole e la felicità conversazionale, come evidenziato dagli ultimi turni verbali:

56.OPERATORE: brava brava, ciao Francesca ti lascio qui con le tue amiche.

57.FRANCESCA: ciao tesoro bella.