

## **MMSE 14/30. Sull'accogliere il desiderio di comunicare**

Testo inviato da *Cinzia Scundi* (psicologa, Lombardia) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello tenutosi in modalità telematica (attraverso la piattaforma zoom) nell'anno 2023. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno o 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](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **Il conversante**

La signora Francesca ha 80 anni ed è un'ospite lungodegente del nucleo Alzheimer in RSA. L'ospite non è autonoma nei movimenti, in quanto è in sedia a rotelle, ha una diagnosi di demenza senile in terapia farmacologica e un punteggio MMSE pari a 14/30. L'ospite non sembra presentare difficoltà comunicative per quanto riguarda l'espressione e la comprensione, inoltre sembra ottimamente conservata l'intenzionalità comunicativa e il desiderio di comunicare.

### **Il contesto**

La conversazione si svolge alle nove e mezza del mattino, nella stanza privata della signora. Prima di riuscire a raccogliere il consenso anche da parte dell'ospite per la registrazione, c'è stato uno scambio conversazionale breve iniziale, comprendente il saluto. L'ospite inizialmente era in sala da pranzo, insieme a tutti gli altri ospiti. Ho ritenuto opportuno chiedere alla signora se volesse spostarsi nella sua stanza, per poter chiacchierare un po' e lei ha accettato di buon grado.

### **La conversazione**

L'ospite vive in maniera propositiva la conversazione, dimostra un gran desiderio comunicativo, non solo per l'espressione del sé, ma anche per uno scambio sincero con l'interlocutore. Come dimostrato dalla conversazione seguente, la signora manifesta interesse e preoccupazione nei miei confronti, oltre a esprimere il proprio sé come desidera e come può nel contesto in cui si trova.

Non ci sono quasi mai momenti di silenzio, la signora parla con un tono della voce abbastanza basso, in modo tranquillo. Ci sono i dei momenti in cui sono emerse in particolar modo alcune emozioni dalla conversazione, evidenti anche da elementi para-verbali, come la voce spezzata o la risata.

Durata: 15 minuti e 77 secondi.

### **Il testo: *Però era bello, mi ricordo***

1. FRANCESCA: La giovane e la vecchietta (*ride*), che parlano in una giornata di sole.
2. PSICOLOGA: In una giornata di sole.
3. FRANCESCA: In una giornata di sole, è proprio... il... come si dice... Il pensiero di un po' di dialogo.
4. PSICOLOGA: Un po' di dialogo.
5. FRANCESCA: Un po' di dialogo, che siamo persi, non c'è più dialogo fra... Di niente, solo quelle quattro cose quello più bello, quello più brutto, qua-questo, quello, ma di cose poi veramente umane non ne trovi più. Perlomeno questa è la mia sensazione, può darsi che sia sbagliato (*si schiarisce la voce*). Ma tu sei bellina assai, figlia di chi sei?

6. PSICOLOGA: La mia mamma si chiama Simona.
7. FRANCESCA: Simona... Simona come?
8. PSICOLOGA: Simona Marelli.
9. FRANCESCA: Non la conosco.
10. PSICOLOGA: Eh ma perché lei è di Milano.
11. FRANCESCA: Ah bene! Siam lontanissimi (*ride*). Io, il mio paese di origine è Catanzaro.
12. PSICOLOGA: Catanzaro.
13. FRANCESCA: Sì e me ne sono venuta qua perché mi sono fidanzata con questo ragazzo che era di questo paese qua... E per non (*si schiarisce la voce*) per non abbandonarlo, perché tu lo sai, se non gli dai un pochetto di, non so, eh se ne vanno poi, si stufano. Me ne sono andata io, mamma mia, e ho fatto un grave sbaglio, nel senso, non per lui poverino, ma per nel senso che ho lasciato i miei genitori veramente, in maniera (*non comprensibile*) non lo meritavano poverini (*gemito di tristezza*). E ho lasciato i miei genitori, questa è stata la mia, la mia grande... Angoscia. Ora sono qua, sono tornati di nuovo, sono a Catanzaro. Noi siamo (*incomprensibile*) di Catanzaro, abbiamo la casa lì e sono lì e comunque ci voglio andare... A tutti i costi.
14. PSICOLOGA: Vuoi tornare a Catanzaro.
15. FRANCESCA: No tornare no, no. Perché vedo che i miei figli qua ehm coso, non so bene, le le zone di qua vedo che con un po' di attenzione crescono meglio, con maggior valori, maggiori intenzioni e a me questo mi piace molto, mentre Catanzaro e altri sono un pochetto... Crudi ancora, si debbono svegliare, han a hanno abbandonato i ragazzi un po', che hanno bisogno di aiuto, in tutti i punti. Non ci credono più, hai capito?
16. PSICOLOGA: (*Cenno di assenso*).
17. FRANCESCA: Bisogna farli credere di nuovo, sennò sti ragazzi abbandonati chissà cosa faranno (*si schiarisce la voce*). Non per qualche cosa chissà cosa faranno, loro hanno bisogno di essere sostenuti un pochino, non è vero? O mi sbaglio? Io io la penso così, poi... È bello crescere. Cresceranno, col nostro aiuto cresceranno. Io penso, poi il Signore mi deve aiutare... Che io sappia essere donna e una mamma chissà che cosa, ma una mamma giusta! Questo solo voglio, non voglio altro.
18. PSICOLOGA: Essere una mamma giusta.
19. FRANCESCA: Giusta. Senza creare disparità tra l'uno tra l'altro, tra questo tra quello. No, tutti insieme, perché la mamma è una, il papà è uno. Il papà non c'è più... Quindi ho ho dovuto... Fare tutto io. (*non comprensibile*) Mi sono saputa... Muovere.
20. PSICOLOGA: Ne sono sicura.
21. FRANCESCA: Ne sei sicura?
22. PSICOLOGA: Certo che sì.
23. FRANCESCA: Grazie. (*pausa*) Che sei dolce. E tu? Frequenti la scuola?
24. PSICOLOGA: Io ho finito la scuola, adesso sono diventata psicologa.
25. FRANCESCA: Ah! E io che ti pensavo ragazzina. Madonna che be, proprio non capisco niente certe volte (*ride*).
26. PSICOLOGA: È che con la mascherina...
27. FRANCESCA: Con la mascherina si è vero, poi questo bel maglioncino, che è veramente carino, dolce.
28. PSICOLOGA: Grazie mille.
29. FRANCESCA: Il tuo cognome qual è?
30. PSICOLOGA: Scundi.
31. FRANCESCA: Scundi?
32. PSICOLOGA: Sì.
33. FRANCESCA: Non lo avevo mai sentito.
34. PSICOLOGA: È di origine calabrese.
35. FRANCESCA: Vero?? Cavolo, origine calabrese, città, il mio paese diciamo. Città, paese, la qualsiasi. Però era bello, mi ricordo, il mare bello assai, bello assai. Abbiamo passato giornate

bellissime lì, da ragazza. Ci nascondevamo, facevamo mamma... E i genitori non parlavano, non dicevano niente asco, solo osservavano che non andassimo a finire (*si schiarisce la voce*) nell'acqua quella molto forte va'. Questo solo, perché ci siamo tanto divertiti con quell'acqua stupenda, di quell'azzurro bello, colmo. E ora siamo qua come tanti cretini (*ride*).

36. PSICOLOGA: (*Asseconda la risata*).
37. FRANCESCA: E ridi? Fai bene a ridere guarda. Ogni tanto ti spostano di qua, di là e tu sai manco il perché, manco qual è il motivo, c'è qualche cosa, se possiamo spiegare qualche cosa, possiamo dire qualche cosa che... E poi aumenta la nostra capacità di comprensione se facciamo così. Niente. Questa cosa non va.
38. PSICOLOGA: Non va.
39. FRANCESCA: Perché ruba molto tempo, hai capito? Il guaio è questo (*si schiarisce la voce*). Comunque, non fa niente, non moriamo. Mi complimento con te, non ti voglio stancare con le mie, con le mie parole.
40. PSICOLOGA: A me fa piacere parlare con te.
41. FRANCESCA: Ah sì? E e ti dico, mi complimento con te che sei una bella ragazza, non solo per la bella ragazza, sei saggia, sai di quelle ragazze sagge non spiritose cretine (*ride*).
42. PSICOLOGA: Ti ringrazio.
43. FRANCESCA: Spiritose cretine poverine, sono terribile, non lo voglio manco dire, perché sono ragazze come tutte le altre. Poverine, ce ne sono alcune che soffrono la fame, eccome. (pausa di 5 secondi) Se hai bisogno, qui dentro.
44. PSICOLOGA: Adesso sto bene, se ho bisogno chiedo.
45. FRANCESCA: Sì, senza avere paura, paure.
46. PSICOLOGA: D'accordo.
47. FRANCESCA: (*Sorride*) Pe pe adesso c'è la signora, la sorella di ehm aspetta, una signora, una vecchin anziana un po' anziana, è qua, che si corica qui. Per adesso è parla parla è con gli altri. Sì... Poverina si distrae. E insomma eh, io perché sono venuta qua? Eh perché sono stata male mentre eravamo qua. Un giorno sono stata male con lo stomaco e son rimasta. Non mi sono potuta muovere, sono rimasta, poi vabbè sono venuti altri problemi e ho girato ho f, e sono rimasta qua, perché avevo la mia stanzetta, la mia amica che stava pure qua, quattro cose facevamo per (*non comprensibile*) cucinare, ma quattro cose insomma... E abbiamo passato un po' di tempo dove se ne sono andati ora boh, sicuro mi hanno abbandonato, sicuro.
48. PSICOLOGA: Pensi che ti hanno abbandonato.
49. FRANCESCA: Non li vedo più. (*non comprensibile*) anche se io parlavo con qualcuno sempre loro venivano a guardare per la paura, non li vedo mah non fa niente li trovo, li trovo, tu come ti chiami?
50. PSICOLOGA: Io mi chiamo Cinzia.
51. FRANCESCA: È bello questo nome, Cinzia, bello.
52. PSICOLOGA: Grazie mille, sei molto gentile.
53. FRANCESCA: No che molto gentile è la verità (*si schiarisce la voce*) e il cognome qual è?
54. PSICOLOGA: Scundi.
55. FRANCESCA: Ah me l'avevi detto, me l'avevi detto. Di Catanzaro.
56. PSICOLOGA: Esatto!
57. FRANCESCA: Di Catan, la nostra Catanzaro. Mi sono divertita poi a Catanzaro sai? Quando ero più ragazza... Con mio padre che andava (*ride*) ovunque dove io fossi (*ride*). I nostri territori sono curiosi (*si schiarisce la voce*), noi siamo ragazze che guai non ne facciamo, io non ne faccio guai. Quando mi innamorerò di qualcuno il guaio lo faccio (*ride*), ma per adesso non è il caso, che siamo piccoline... E, e ti stavo dicendo? Mi sono dimenticata (*ride*)
58. PSICOLOGA: I territori di Catanzaro
59. FRANCESCA: I territori, dei territori che sono delle, territori veramente molto belli, specialmente il mare e eh non so, prima che venga l'estate e poi viene l'estate è bellissimo, proprio bellissimo e poi ci sono anche i territori di delle cose di di... Dei giardini, che ce l'abbiamo pure noi me l'ha

lasciato mia nonna, un territorio, però da poco così niente di eccezionale, ma belli... Belli veramente. Questo è tutto. E ti invito anche a Catanzaro quando vuoi venire, però devi prima se... Metterti a contatto con me per sapere se io ci sono. Te ne vai là, non ti conoscono che fai povera figlia? (*ride*).

60. PSICOLOGA: Ti ringrazio per l'invito.
61. FRANCESCA: No ti ringrazio a te che sei venuta, che mi hai scoperta (*ride*). Ciao grazie salutami le tue i tuoi familiari quando vuoi venire io sono qua appena me ne vado te lo dico va bene?
62. PSICOLOGA: Va bene, d'accordo!
63. FRANCESCA: Tu sei legata a quale famiglia?
64. PSICOLOGA: Scundi.
65. FRANCESCA: Scundi di di coso di dove di?
66. PSICOLOGA: Provincia di Catanzaro, delle tue zone.
67. FRANCESCA: Le mie zone, fa sempre piacere saperlo, non si sa mai.
68. PSICOLOGA: Ti ringrazio per la chiacchierata.
69. FRANCESCA: No io ringrazio te, che sono stata con una bella fanciulla a parlare (*ride*)
70. PSICOLOGA: Allora ci vediamo, va bene?
71. FRANCESCA: Sì quando vuoi tu, ti dico io no perché è difficile per me andare, perché debbo stare attenta con la mia mamma un pochino ehm a questi bambini che ho (*non comprensibile*) questo quando vengono curano una certa malattia dei bambini piccolini, hai capito? E quindi sono sempre indaffarata. Tu mi telefoni e se io sono libera ti dico vieni se non sono libera ti dico non venire o ti dico vieni alle dieci di sera (*ride*).
72. PSICOLOGA: Perfetto.
73. FRANCESCA: Io mi chiamo Francesca, lo sapevi?
74. PSICOLOGA: Sì.
75. FRANCESCA: E tu?
76. PSICOLOGA: Cinzia.
77. FRANCESCA: Cinzia me l'hai detto cavolo sono io vecchia (*ride*).
78. PSICOLOGA: Non preoccuparti, a ripetere non succede nulla.
79. FRANCESCA: No permette proprio di entrare dentro alla testa.
80. PSICOLOGA: Ci aiuta.
81. FRANCESCA: Ci aiuta, anche... Salutami tutti i tuoi.
82. PSICOLOGA: Volentieri.
83. FRANCESCA: Mi fa piacere averti conosciuto, parecchio parecchio, che bella ragazza dolcissima. Ho un figlio maschio te lo vorrei far conoscere qualche volta se posso, va all'università. Insomma abbiamo fatto un po' di, insomma a poco a poco qualcosa l'abbiamo fatto il Signore deve aiutare sti ragazzi che vadano dritti per la loro strada io questo chiedo che vadano dritti per la loro strada che non ci siano cose brutte, perché sai da noi l'ho vissuta io pure una cosa brutta quindi che il Signore ci aiuti.
84. PSICOLOGA: Che ci aiuti tutti.
85. FRANCESCA: Che ci aiuti tutti non vogliamo niente di granché, ma che l'unica cosa che ci aiuti a rimanere come siamo, giusti e onesti. Questo solo io chiedo a Gesù e nient'altro, pure per mio figlio Giorgio, per le mie figlie questo di non andare oltre le cose cattive no no ma insomma... Ti ringrazio tanto guarda.
86. PSICOLOGA: È stato un piacere parlare con te.
87. FRANCESCA: Anche per me.

### Commento

La signora Francesca mette subito in evidenza il fatto che per lei sia piacevole trovarsi a parlare con qualcuno che le presta attenzione. Durante la conversazione emergono diversi elementi verbali, para-verbali e non verbali che testimoniano non solo la voglia di parlare e di espressione del sé, ma anche

la voglia di avere uno scambio con qualcuno, di esprimersi e chiedere dell'altro. In particolare, si può notare nelle battute:

1. FRANCESCA: La giovane e la vecchietta (*ride*), che parlano in una giornata di sole.
5. FRANCESCA: Ma tu sei bellina assai, figlia di chi sei?
23. FRANCESCA: Grazie. (*pausa*) Che sei dolce. E tu? Frequenti la scuola?
29. FRANCESCA: Il tuo cognome qual è?

Inoltre, è molto evidente l'attaccamento che la signora ha con le sue origini, con la sua città madre e quanto questo in lei risvegli sensazioni e ricordi positivi, fattore che si nota principalmente in due momenti della conversazione:

35. FRANCESCA: [...]città, il mio paese diciamo. Città, paese, la qualsiasi. Però era bello, mi ricordo, il mare bello assai, bello assai. Abbiamo passato giornate bellissime lì, da ragazza. Ci nascondevamo, facevamo mamma... E i genitori non parlavano, non dicevano niente asco, solo osservavano che non andassimo a finire (*si schiarisce la voce*) nell'acqua quella molto forte va'. Questo solo, perché ci siamo tanto divertiti con quell'acqua stupenda, di quell'azzurro bello, colmo. [...]

59. FRANCESCA I territori, dei territori che sono delle, territori veramente molto belli, specialmente il mare e eh non so, prima che venga l'estate e poi viene l'estate è bellissimo, proprio bellissimo e poi ci sono anche i territori di delle cose di di... Dei giardini, che ce l'abbiamo pure noi me l'ha lasciato mia nonna, un territorio, però da poco così niente di eccezionale, ma belli... Belli veramente. [...]

L'emergere dell'*io sano* della signora Francesca si evidenzia durante tutto il dialogo, proprio per l'espressa e non nascosta piacevolezza scaturita dall'interazione attiva con l'interlocutore, dal fatto che la signora mi interrogasse su alcune informazioni o aspetti che mi riguardavano, anche se in maniera ripetuta.

### **Tecniche capacitanti**

Nel corso della conversazione sono state utilizzate le seguenti tecniche capacitanti:

- *Prendere in seria considerazione le parole ascoltate*
- *Rispettare la lentezza, le pause, i silenzi*
- *Non interrompere*
- *Non giudicare il vero o il falso*
- *Non completare le parole o le frasi lasciate in sospeso*
- *Dire una cosa sola alla volta, con una frase breve e chiara*
- Esempi:
  - o 10. PSICOLOGA: Eh ma perché lei è di Milano.
  - o 34. PSICOLOGA: È di origine calabrese.
  - o 40. PSICOLOGA: A me fa piacere parlare con te.
- *Restituire il motivo narrativo*
- Esempi:
  - o 13. FRANCESCA: [...]Noi siamo (incomprensibile) di Catanzaro, abbiamo la casa lì e sono lì e comunque ci voglio andare... A tutti i costi.
  - o 14. PSICOLOGA: Vuoi tornare a Catanzaro.
  - o 47. FRANCESCA: [...] abbiamo passato un po' di tempo dove se ne sono andati ora boh, sicuro mi hanno abbandonato, sicuro.  
PSICOLOGA: Pensi che ti hanno abbandonato.
- *Dare risposte in eco*

Esempi:

- 1. FRANCESCA: La giovane e la vecchietta (ride), che parlano in una giornata di sole.
- 2. PSICOLOGA: In una giornata di sole.
- 3. FRANCESCA: [...] è proprio... il... come si dice... Il pensiero di un po' di dialogo.
- 4. PSICOLOGA: Un po' di dialogo.
  
- 11. FRANCESCA: [...] Io, il mio paese di origine è Catanzaro.
- 12. PSICOLOGA: Catanzaro.
  
- 37. FRANCESCA: Niente. Questa cosa non va.
- 38. PSICOLOGA: Non va.

- *Somministrare frammenti autobiografici*

Esempi:

- 30. PSICOLOGA: Scundi.
- 31. FRANCESCA: Scundi?
- 32. PSICOLOGA: Sì.
- 33. FRANCESCA: Non lo avevo mai sentito.
- 34. PSICOLOGA: È di origine calabrese.
  
- 65. FRANCESCA: Scundi di di coso di dove di?
- 66. PSICOLOGA: Provincia di Catanzaro, delle tue zone.

- *Rispondere alle domande e alle richieste*

Esempi:

- 5. FRANCESCA: Ma tu sei bellina assai, figlia di chi sei?
- 6. PSICOLOGA: La mia mamma si chiama Simona.
- 7. FRANCESCA: Simona... Simona come?
- 8. PSICOLOGA: Simona Marelli.
  
- 23. FRANCESCA: Grazie. (pausa) Che sei dolce. E tu? Frequenti la scuola?
- 24. PSICOLOGA: Io ho finito la scuola, adesso sono diventata psicologa.

### **Conclusione**

La conversazione capacitante si è conclusa in maniera positiva, con soddisfazione da parte della signora che ha concluso il nostro scambio ringraziandomi.

- 85. FRANCESCA: [...] Ti ringrazio tanto guarda.
- 86. PSICOLOGA: È stato un piacere parlare con te.
- 87. FRANCESCA: Anche per me.