

## **MMSE 13/30. Dalle tecniche ai risultati.**

### ***Accettazione positiva incondizionata e rispetto come chiavi d'accesso al mondo della persona***

Testo inviato da *Stefano Cortinovia* operatore, per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del familiare di riferimento e l'autorizzazione del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome della persona 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**

La signora è residente in una struttura con cui collaboro da diversi anni in progetti volti al benessere attraverso la relazione con i miei cani. Ho conosciuto la signora sin dal suo primo ingresso in struttura e da subito ha dimostrato di apprezzare molto la presenza degli animali. E' stata selezionata per questa esperienza in accordo con la referente delle educatrici proprio perché l'attività con i cani, anche in una fase di rifiuto importante come quella che sta vivendo, l'ha sempre appassionata e l'ha coinvolta nelle attività.

La signora Agnese ha 94 anni, è residente in una RSA da 5 anni. I primi 3 anni li ha vissuti in un reparto per persone con un grado di autonomia e competenza cognitiva buona che necessitano di un'assistenza moderata. A causa di un rapido decadimento cognitivo, 2 anni fa è stata trasferita presso il Nucleo Alzheimer presente nella stessa struttura. Attualmente presenta un MMSE di 13/30.

#### **Il contesto**

L'operatore accoglie la signora in un salottino tranquillo e isolato presente nel Nucleo per una chiacchierata orientata a offrire alla signora, che presenta un importante ritiro relazionale con rifiuto delle attività proposte, tempo di qualità. L'incontro si è svolto dopo il pranzo (circa H 12.30).

#### **La conversazione**

Il ritmo della conversazione è cambiato nel corso dell'incontro. Da un iniziale bisogno di Agnese di essere stimolata, ci si è trovati a momenti in cui, presa dall'emozione e dal desiderio di comunicare, era la signora stessa ad interrompermi per propormi il suo punto di vista. Agnese è sempre stata tranquilla, con un tono di voce pacato ma sempre partecipato. A parte qualche breve pausa non vi sono stati silenzi prolungati e il dialogo è stato fluente.

Durata: 13 minuti e 20 secondi

**Il testo:** *Dall'IO al NOI. Se prendo io il cioccolatino, resti senza tu*

1. OPERATORE. Buongiorno, ciao Agnese.
2. AGNESE. Buongiorno, ti saluto caro. Ti conosco un po'.
3. OPERATORE. Hai voglia di fare una chiacchierata?
4. AGNESE. Davvero?! Non ne ho tanta voglia.
5. OPERATORE. Non ne hai tanta voglia adesso?
6. AGNESE. Dopo, dopo...
7. OPERATORE. Posso stare comunque seduto qui vicino a te?

8. AGNESE. Certo (*pausa lunga di 8 secondi*)
9. AGNESE. Ci vedo poco ma mi sembra di conoscerti.
10. OPERATORE. Ti ricordi bene, sono Stefano, ci siamo già conosciuti, proprio qui in questo posto.
11. AGNESE. Ah, ecco.
12. OPERATORE. Sono contento di vederti, ti trovo bene.
13. AGNESE. Insomma... Benas come dicono a Milano, benas, benas... (*detto in dialetto milanese: bene ma in senso un po' ironico. Ridiamo insieme*).
14. OPERATORE. Sei sempre bella in ordine, ben curata.
15. AGNESE. Eh... eh... in ordine, cosa vuoi... in ordine è il minimo.
16. OPERATORE. E' giusto prendersi cura della propria persona.
17. AGNESE. Ma tu volevi sapere qualcosa?
18. OPERATORE. Volevo sapere come stavi e se hai qualcosa di bello da raccontarmi.
19. AGNESE. Ne di bello, non troppo eh...
20. OPERATORE. (*annuisce sorridendo*)
21. AGNESE. Eh, così... Vado, vado (*pausa breve*) mi fanno dormire più spesso perché io mi alzo e dopo (*pausa breve*) e cammino e me ne vado di qua e di là e loro non vogliono.
22. OPERATORE. Ti piace camminare allora.
23. AGNESE. No, oddio... ce le ho su le scarpe, almeno adoperarle per qualcosa (*detto in dialetto*) (*ridiamo insieme*)
24. OPERATORE. Giustamente dici: visto che le ho comprate almeno le uso a fare qualcosa.
25. AGNESE. Ecco le scarpe, le scarpe. Tutto lì, dopo non c'è nessun... (*pausa breve*). Sono tutti bravi, sono apposto.
26. OPERATORE. Mi fa piacere Agnese.
27. AGNESE. Adesso noi ragioniamo tutti a nostro modo.
28. OPERATORE. E certo.
29. AGNESE. E ragionando a nostro modo facciamo sì che a noi ci venga data sempre ragione (*ridiamo insieme*).
30. OPERATORE. E' quasi un bene allora.
31. AGNESE. Per chi ci sa fare, bisogna saperci fare. Io con questo... (*pausa*) qui...
32. OPERATORE. Sono d'accordo, bisogna saperci fare.
33. AGNESE. No, no, per quello tutti bravi. Meritano bene. Per conto di quello non ci si può lamentare.
34. OPERATORE. Bene, meglio così.
35. AGNESE. Sai, noi siamo qui nelle mani degli altri e a noi ci sembra di essere obbliga... obbliga... obbligatorio, però sei prigioniero, capisci?
36. OPERATORE. Prigioniero. Capisco cosa senti Agnese.

37. AGNESE. No è, no, c'è sempre il piatto pieno sul tavolo, è là (*indica la sala da pranzo*). Solo l'uscire, solo l'uscire (*pausa*) boh cosa farci.
38. OPERATORE. Se vuoi puoi uscire, organizzano delle uscite in compagnia.
39. AGNESE. Uscire non so, andar fuori da qui non credo. Io... io non ho mai adoperato. Non mi serve, ecco. Magari se lo faccio, se lo dico, magari lo fanno.
40. OPERATORE. Certo.
41. AGNESE. Non si sono mai... sono brava gente, ecco. Dopo, pota (*intercalare bergamasco*), loro è il loro mestiere, e noi, cosa facciamo? Però il piatto è sempre pieno.
42. OPERATORE. Ho capito. Il piatto è sempre pieno.
43. AGNESE. Oh, la roba c'è, c'è là anche adesso... un mezzo piatto di carne che non ho mangiato, poi avevo della roba, roba in parte. No, no, il cibo c'è.
44. OPERATORE. Non avevi molto appetito oggi?
45. AGNESE. No, no, a parte... parte anche se c'è non ti invoglia, la voglia non c'è. Magari hai anche fame ma... ma... No, quando hai fame si mangia più volentieri.
46. OPERATORE. Certo, quando si ha fame, si mangia più volentieri.
47. AGNESE. Già si mangia senza tante... tante storie quando si ha fame.
48. OPERATORE. Ma tu sei sempre stata una buona forchetta, una mangiona, o mica tanto?
49. AGNESE. No, mangiona, no. Una buona mangiatrice sì, ma senza essere proprio una mangiona.
50. OPERATORE. Mangiavi poco ma di tutto.
51. AGNESE. Mangiavo quello che c'era sul piatto. Di solito tutta roba buona, quel poco che arriva, arriva sullo stomaco. Non va bene?
52. OPERATORE. Certo che va bene Agnese. E' importante mangiare bene.
53. AGNESE. Certo, è importante, scherzi?! La salute sta in tavola, la salute.
54. OPERATORE. (*ride*) Questa è bella, non la sapevo.
55. AGNESE. (*ride*) Eh, adesso la sai (*ridiamo insieme*)
56. OPERATORE. Me ne hai insegnata una nuova Agnese.
57. AGNESE. La salute è in tavola, pota certo, se non ce n'è la vedi in faccia (*si tocca il viso con le mani mimando un viso smunto*), è sempre... è sempre... Le vedi in faccia quelle che non mangiano, che le hanno sul muso (*mima nuovamente un viso smunto*).
58. OPERATORE. Ah, ho capito. Hanno questa faccia lunga.
59. AGNESE. Sì, sì, lunga e che non è... e che non è piacevole, ecco.
60. AGNESE. Ma tu volevi farmi una... una?
61. OPERATORE. Ti spiego Agnese, io sto frequentando un corso dove studiamo come imparare... (*mi interrompe*)
62. AGNESE. ... Il comportamento, i comportamenti.
63. OPERATORE. Brava, l'importanza del comportamento, di come comunicare e come saper parlare nel modo giusto... (*mi interrompe*)

64. AGNESE. Più più questo è importante che un altro... Prima le cose importanti, eh, è un dovere.
65. OPERATORE. Tu sei una persona che ha sempre fatto il suo dovere.
66. AGNESE. Ah, se potevo sì eh, volentieri. Se potevo volentieri eh.
67. OPERATORE. Lo so, lo so. E' da un po' che ci conosciamo Agnese. Da quando vengo qua con i miei cagnolini.
68. AGNESE. Mhmm mi ricordo i tuoi cagnolini.
69. OPERATORE. Presto ricominciamo gli incontri con i cagnolini.
70. AGNESE. Perché, fino a adesso... dopo hai smesso?
71. OPERATORE. No, siamo andati nel piano di sotto così facciamo un po' di compagnia a tutti.
72. AGNESE. Eh, certo.
73. OPERATORE. Ma a breve ritorniamo anche qui.
74. AGNESE. Ma ci sono ancora i cagnolini?
75. OPERATORE. Certo, adesso ne ho sei.
76. AGNESE. Osti, sei sono tanti.
77. OPERATORE. Eh, sì.
78. AGNESE. Eh eh, e poi sono bestioline ben volute, la gente le vede volentieri.
79. OPERATORE. Mi ricordo che tu hai sempre amato gli animali.
80. AGNESE. Sì, sì, questo è vero... Pota, si fa quel che si può eh.
81. OPERATORE. Certo Agnese
82. AGNESE. Si fa quel che si può, non quel che si vuole. Si cerca di fare quello che si vuole, si cerca, basta che sia ben fatto, sia fatto in bene della salute e di tutti.
83. OPERATORE. Hai ragione, è importante comportarsi bene. A volte è bello anche fare anche quello che vogliamo e ci piace. Tu che ne dici?
84. AGNESE. (*ride*) Sì, se non è dannoso per gli altri.
85. OPERATORE. Certo, se non è dannoso per gli altri possiamo fare quello che vogliamo a volte.
86. AGNESE. Eh, certo, quello sì, se è possibile sì. Del male non ne facciamo.
87. OPERATORE. No, certo che no.
88. AGNESE. No, non ne siamo capaci (*pausa lunga*)
89. AGNESE. Eh (*si tocca i capelli*).
90. OPERATORE. Come sei pettinata bene, vedo che sei stata dalla parrucchiera in questi giorni.
91. AGNESE. Eh sì eh...
92. OPERATORE. Hai fatto anche la tinta?
93. AGNESE. No, no, non ho più fatto tinte.

94. OPERATORE. Ah, ma allora questo è il tuo colore naturale.
95. AGNESE. Sì, sì, non ho più fatto tinte, è da tanto... uh ormai.
96. OPERATORE. Hai davvero un bel colore di capelli.
97. AGNESE. Quelle sono... quelle che adesso è proprio il mio... Perché in questo anno sono cresciuti no... e gli altri sono andati via e quelli che ci sono, sono i miei.
98. OPERATORE. Certo Agnese, adesso hai proprio il tuo colore e ti sta molto bene.
99. AGNESE. Sì, è abbastanza caldo.
100. OPERATORE. E' un colore caldo, hai ragione. E' un biondo miele.
101. AGNESE. Mhmm una, una, una, a me piace così e va bene e allora non faccio niente.
102. OPERATORE. Fai bene perché così stai proprio bene.
103. AGNESE. Intanto che non mi serve di più andiamo avanti così... andiamo avanti così e pazienza.
104. OPERATORE. Eh, sì, ci vuole pazienza.
105. AGNESE. Sarà quel che sarà. Ma i cagnolini adesso, adesso dove... dove sono?
106. OPERATORE. Adesso sono a casa e tra un po' vado a dargli da mangiare perché mangiano anche loro a mezzogiorno.
107. AGNESE. E sì neh.
108. OPERATORE. Mangiano l'hamburger.
109. AGNESE. Osti... e ti aspettano, no? (*ride*) e ti saltano al collo.
110. OPERATORE. Guai, danno tanto amore.
111. AGNESE. No, no, sono cagnolini belli, belli, bei, belli.
112. OPERATORE. Tu invece hai già finito di mangiare.
113. AGNESE. No, no. Non ho voglia di mangiare. Vedi come è, vedi come è? E quello che ne soffre sono ancora io.
114. OPERATORE. Insomma non hai proprio fame.
115. AGNESE. No, no, proprio fame non ne ho, non ne ho fame. Prima facevo anche una buona merenda, dopo il pranzo che avevo già fatto, facevo anche una buona merenda. Invece adesso non c'è né pranzo né merenda, è fuori tutto, vedi là (*indica la tavola da pranzo*). Si cerca di mangiare qualche boccone ma (*pausa*) proprio fame...
116. OPERATORE. Magari stando più ferma hai meno appetito.
117. AGNESE. Eh sì, e poi anche più chiusi qua. E' tutto chiuso, no? Sei dentro chiusa dentro, amicizie non ce ne sono (*pausa*) e sono tutte amiche per quello ma neanche una, una seria (*pausa*) neanche una cosa seria, niente.
118. OPERATORE. Certo, capisco Agnese.
119. AGNESE. Eh, sono un po' cose così all'aria.
120. OPERATORE. Anche perché tu hai un carattere espansivo e hai sempre avuto molte amiche.
121. AGNESE. Sì, sì, a me sì... Sì, sì, a me piace, mi piace parlare, ragionarci sopra le cose, mi piacerebbe, se possibile mi piacerebbe, dopo... (*pausa*)

122. OPERATORE. Ogni tanto chiacchieri un po' anche con le ragazze che lavorano qui? Conosco la Michela, la ragazza che vi fa fare tante attività, quella con la maglietta rossa. E' molto brava e disponibile.
123. AGNESE. Osti, non mi ricordo più qual è. Quella della ginnastica?
124. OPERATORE. Quella è la fisioterapista, la riconosci perché ha la maglietta blu. Tu vai in palestra ogni tanto?
125. AGNESE. No, no, no. Che potrei andare ma non giova a niente. Cosa vuoi giovare? Che vadino le ragazze giovani e basta, che incomincino loro. Mi manca la compagnia a me.
126. OPERATORE. Ti capisco, ti manca proprio la compagnia.
127. AGNESE. Andrei fuori io a compagnia, fuori.
128. OPERATORE. Ma ogni tanto ci sono delle uscite organizzate qui, si va al bar, per negozi, sul lago.
129. AGNESE. Con me non è mai capitato (*pausa breve*). Una volta forse, un anno fa e più, che si andò in un paese sul lago qui vicino (*cita correttamente il nome del paese*).
130. OPERATORE. Bello quel posto, lo conosco.
131. AGNESE. Mi hanno portato lì, mi ricordo bene di quel posto lì (*e cita nuovamente il paese*). E' stata l'una, la prima e l'ultima (*pausa breve*). Ci saranno andati ancora loro ma...
132. OPERATORE. Agnese, possiamo provare a chiedere a Michela, la ragazza che vi fa fare le attività e tutti quei bei lavoretti, quella con la maglietta rossa .
133. AGNESE. Eh certo, chiedere non è niente di male.
134. OPERATORE. Possiamo chiedere che se organizzano ancora... (*mi interrompe*)
135. AGNESE. Ci va, ci vado. Perché lì era stato proprio bello.
136. OPERATORE. E avresti piacere di tornarci.
137. AGNESE. Sì, bello, era stato bello.
138. OPERATORE. E magari dopo una bella passeggiata si beve un caffè al bar.
139. AGNESE. Sì, ecco, e poi si chiacchiera, arriva gente che non... con... insomma, è diverso, si fa quel che si può.
140. OPERATORE. Ti piacerebbe incontrare altra gente oltre alle persone che vivono qui con te. Questa cosa che ti piacerebbe uscire la dobbiamo proprio dire a Michela.
141. AGNESE. Adesso poi che viene il bello, portarci eh, non aspettare poi l'inverno.
142. OPERATORE. Hai ragione, queste uscite è meglio farle con la bella stagione.
143. AGNESE. In inverno è inutile stare lì a tribolare se, è inutile.
144. OPERATORE. Hai ragione
145. AGNESE. Vedrai che andrà tutto bene... Si pensa sempre al bene... E mai al male...
146. OPERATORE. Brava. Agnese è bello pensare al bene, ci aiuta a stare meglio.
147. AGNESE. Eh sì (*sbadiglia*)
148. OPERATORE. Tra un momento vado e ti lascio tranquilla. Magari vista l'ora vai a fare un riposino.
149. AGNESE. Sì, sì, un bel riposino... E pace.

150. OPERATORE. E pace. Agnese è stato davvero un piacere rivederti e parlare con te.
151. AGNESE. Anche il mio.
152. OPERATORE. Tornerò presto con i cagnolini.
153. AGNESE. Che bello, mi saltava su quella lì.
154. OPERATORE. Sì, la Briciola, ama stare in braccio. E' furba eh.
155. AGNESE. Furbetta sì, sì.
156. OPERATORE. Bene, ti ringrazio.
157. AGNESE. Anche io ti ringrazio.
158. OPERATORE. Cerca di stare bene, ci vediamo presto.
159. AGNESE. Se te vieni qui sei obbligato a vedermi, se non vieni non mi puoi vedere.
160. OPERATORE. Hai ragione, questo è vero. Buona giornata (*ci scambiamo un bacio*)
161. AGNESE. Grazie di tutto cuore.
162. OPERATORE. Ah, Agnese, ho un pensiero per te, ho un cioccolatino, lo mangi volentieri?
163. AGNESE. Sì, ma poi tu? Se lo prendo io resti senza tu.
164. OPERATORE. Non preoccuparti per me, se lo mangi volentieri te lo regalo col cuore.
165. AGNESE. Allora va bene... Grazie! Ti saluto mi raccomando stammi bene.
166. OPERATORE. Grazie, a presto.

**Commento** (a cura di *Stefano Cortinovis*)

Dal punto di vista generale emerge come nel corso del dialogo la signora Agnese cambi modalità di approccio all'operatore e di apertura alla relazione, dalla fase di chiusura iniziale, turni 4 e 6, nel corso dell'intera trascrizione è evidente il cambiamento dell'interlocutrice che giunge al culmine dell'apertura verso l'operatore (turno 165), momento catartico del cioccolatino da cui deriva il titolo specifico del dialogo.

Il cambio della conversante sul piano relazionale e dialogico coincide con un cambio nel tono e nei tempi della conversazione, tanto che capita che la signora mi interrompa per l'impellenza di comunicare il suo sentire di fronte ad un'emozione che sta emergendo, ad esempio ai turni 61, 63 e 136.

Dal punto di vista del significato è evidente come si passi da una sorta di pessimismo ad una possibile apertura, in antitesi al "problema" di reclusione che la signora racconta di esperire quotidianamente.

Va sottolineato che, anche a detta dell'educatrice della struttura, la signora è stata volentieri nella relazione, da cui di solito rifugge, ha accettato e anche in alcuni momenti condotto la conversazione senza mai ritirarsi, quando nella quotidianità, invece, passa molto tempo a dormire appoggiata al tavolo del soggiorno, anche in presenza degli altri residenti.

E' stato evidente lo stato di benessere di Agnese durante l'intera conversazione che, ricordo, si è sviluppata per oltre tredici minuti, un tempo di attenzione rilevante per le caratteristiche dell'interlocutrice.

Dal punto di vista tecnico, in tutto il dialogo sono presenti *tecniche capacitanti passive*:

- Empatia,
- Ascolto attivo,
- Accettazione positiva incondizionata, evitando la correzione di quanto raccontato,

- Rispetto dei tempi, degli spazi, che si è manifestato anche nella non interruzione delle parole, ma anche dei silenzi della conversante,
- Non giudizio,
- Accoglienza emozionale senza negare quelle apparentemente negative, come la sofferenza per gli spazi chiusi, il mio compito in quel momento non è stato negarla ma accoglierla, questo ha permesso il passaggio verso uno stato di maggiore benessere per la signora,
- Riconoscere ad Agnese la competenza a contrattare, accogliendo i suoi bisogni e i suoi racconti, restituendole quindi dignità.

Rispetto alle *tecniche capacitanti attive* più rilevanti utilizzate nel dialogo possiamo invece rilevare:

- Utilizzo da parte dell'operatore di frasi brevi e chiare: ad esempio nei turni 14, 16, 22 eccetera.
- Attenzione alla prossemica: il setting è stato strutturato in modo da ridurre la distanza e creare un clima caldo ed accogliente. Anche il saluto con il bacio turno 162 e il dono consegnato alla signora turno 164.
- Presentarsi per nome turno 10.
- Accompagnare con le parole nel suo mondo possibile: ad esempio nei turni 24, 30 e 142, eccetera.
- Ampliare lo stesso tema, come ai turni 48, 83 e 92, eccetera.
- Risposta in eco, è stato molto utilizzato il rispecchiamento verbale per rinforzare la relazione ed alcuni concetti chiave portati da Agnese, come nei turni 65, 69, 100, eccetera.
- Restituzione del motivo narrativo, come nei turni 44, 52, 63, 83, eccetera.
- Riconoscere le emozioni, facendo sentire la signora realmente compresa, con le parole e con i gesti, come nei turni 118 e 128.
- Restituire effettività, dando valore al contributo dell'interlocutrice, come nei turni 13, 23, 54 e 56 eccetera.
- Rispondere alle richieste, come ad esempio nei turni 61 e 63
- Somministrare frammenti della propria autobiografia, come nel turno 75
- Cercare un Punto d'Incontro Felice (PIF) tra mondi possibili apparentemente inconciliabili, come dal turno 128 al 135, in cui si cerca di conciliare il suo bisogno di uscire, sentirsi libera e socializzare all'esterno della struttura grazie alle uscite organizzate dall'educatrice.
- Attenzione alla conclusione, come si evince dalla trascrizione, il momento del saluto finale è stato denso di significato, sia per ciò che si è detto, sia per la modalità in cui è avvenuto. Ritengo che non sia stato importante solo salutare la signora alla conclusione, ma anche ringraziarla, restituendole valore. Il gesto del cioccolatino è stato significativo del legame e della relazione che si sono creati durante l'incontro.