

Prestare orecchio e presenza al suo bisogno di esprimersi

Gianna Marchiori

Testo inviato da Gianna Marchiori (O.S.S., centro diurno Alzheimer) per il Corso di formazione Operatore Capacitante di primo livello, tenutosi in modo ibrido (on-line e in telepresenza con Zoom), nell'anno 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 malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziana ed 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

Isabella 89 anni, ha una diagnosi di decadimento cognitivo lieve. Vive sola in appartamento sottostante a quello del figlio. Viene al centro diurno Alzheimer per tre volte alla settimana.

Punteggio MMSE: 23/30.

Il contesto

La conversazione è stata registrata nella saletta del centro diurno a metà mattina.

La conversazione

Isabella ha accolto di buon grado la richiesta di chiacchierare. La conversazione si è sviluppata senza fretta, con un ritmo costante e sereno. La durata della registrazione è di 21 minuti e 50 secondi.

Il testo: *Pasticceria, dove la passione prende forma*

1. **Operatore:** Buongiorno
2. **Isabella:** Buongiorno signora, come sta?
3. **Operatore:** Ha voglia di chiacchierare un po'?
4. **Isabella:** Sì, sì, perché no? (ride)... magari scapperà fuori qualche brutta parola ma... comunque è una chiacchiera anche quella ... (ride).. è una chiacchiera... perché a casa sono sempre sola, perché...sii...abbiamo una domestica ma, siccome la casa è grande, le camere, il corridoio, il bagno... allora non ci troviamo mai in due no, però è sempre una sola, una per camera, una per corridoio, una per... ecco, ma comunque, non è che mi lamento perché... la casa... abbiamo tutto il necessario per pulirla, non è che dobbiamo pulirla con le mani no, allora, mi piace anche a casa
5. **Operatore:** non è mai sola, c'è sempre qualcuno.
6. **Isabella:** sì, qualcuno che basta che chiami, che dica... senti vieni a darmi una mano te, vieni a darmi una mano te.. arrivano sempre loro, perché sono addetti alle pulizie
7. **Operatore:** addetti alle pulizie

8. **Isabella:** Io sono addetta un po' a tutto, ecco, faccio pulizie ma faccio anche tutto il resto, metto a posto, metto...non mi rompo mica le scatole, no, (ride), quello no, ma comunque qualche cosa faccio, ecco, perché ho lì (*incomprensibile*) ma anche la casa, allora, c'è anche da fare, ma.. però, se vedono che non arrivo mi mandano un aiutante, anche due alle volte, perché se aspettano visite, che aspettano qualcuno e che vedono che non arrivo a farlo, allora mi mandano un aiutante, non è che mi lamento, no, e...
9. **Operatore:** oltre la casa, hai anche il negozio?
10. **Isabella:** sì, io più negozio che casa, eh! Mi alzo alla mattina alle sette e fino a mezzogiorno, poi quando sono le due vado un'altra volta fino le sette della sera, per quello tengo più al negozio che alla casa, sono abituata così anche a casa mia perché avevamo il negozio del pane... facevamo anche il pane anche noi, anche se mancava qualche operaio o due, che erano ammalati o cosa, si andava a sostituirli e dopo si facevano i dolci più che altro, le donne le tenevano per fare i dolci, invece gli uomini facevamo proprio il pane ecco, perché ho cominciato a forse, 5 o 6 anni a fare il pane, con gli operai, avevamo 8 o 10 operai, non mi ricordo più, eh... si andava lì mentre c'era il forno e il bancone per fare il pane, per confezionarlo, per... *incomprensibile*... era un lavoro che mi piaceva e allora non facevi fatica a farlo, eh... adesso sono qui vecchia, rincoglionita, ecco...(ride)...
11. **Operatore:** come ti senti Isabella?
12. **Isabella:** Mi sento anche bene, non è che non mi sento male, che mi trovo male o che ho avuto una vita di sacrifici, ho... anche sacrifici, ma lavorato anche con passione, non sacrificata, devi fare questo, devi fare quello, no... ti chiedevano cosa ti piacerebbe fare di questo... di questi lavori qui, ne sceglievi uno e dopo farlo, non era che ci obbligavano, anche a casa mia, anche se, da principio c'era solo il papà e la mamma solo, e dopo siamo diventati grandi e allora abbiamo incominciato a scarabocchiare, fare, brigare, insomma, quello che c'era da fare, senza chiedere al papà e alla mamma.
13. **Operatore:** a lavorare con passione ti ha permesso di non sentire il peso del lavoro.
14. **Isabella:** e dopo mi piaceva perché io ero appassionata di pasticceria, e allora ... *incomprensibile*... se hai qualcosa in pasticceria che ti preme più di questo, vai in pasticceria, fai quello che vedi che c'è da fare e... senza abbandonare il posto che hai là... e allora andavo e facevo quello che mi piaceva, ecco... e non facevo fatica, no... e ho cominciato a lavorare, lavorare... , scarabocchiare non lavorare no, che avevo 5 o 6 anni, quando non c'erano gli operai perché, con gli operai non potevi metterti te in mezzo agli operai, che loro avevano da fare e te stai lì magari a fare niente, allora aiutavo il papà e la mamma ecco, la mattina aiutavo il papà, verso le 10.00, fino le 10.00 le 11.00, e così, si fa mezzogiorno, aiutavo a fare il pane, e il pomeriggio invece si facevano i dolci, io ero appassionata per fare i dolci e allora stavo lì anche tutto il pomeriggio a fare i dolci.
15. **Operatore:** Ti sei specializzata proprio nei dolci?
16. **Isabella:** specializzata, insomma, diciamo che...
17. **Operatore:** Ti piaceva.
18. **Isabella:** mi piaceva, e allora lo facevo volentieri, non erano perfetti, soprattutto le prime volte, non erano perfetti no, però li facevo lo stesso io...
19. **Operatore:** eri brava nelle decorazioni, perché Nicola mi dice sempre che ti chiamavano in tantissimi per decorare.
20. **Isabella:** sì, sì, sì...

21. **Operatore:** tutte le torte.
22. **Isabella:** sì, sì sì, ... e sa da chi avevo imparato io a decorare?
23. **Operatore:** da chi?
24. **Isabella:** dalle Scremin... , le sorelle Scremin, quelle anziane...
25. **Operatore:** Scremin...
26. **Isabella:** che andavano all'asilo, andavano di qua e di là, e allora io guardavo, e vedevano loro che io avevo passione per quel lavoro lì, allora mi chiamavano, guarda, prova a fare questo, prima di farlo qui, prova a farlo qui sul tavolo e dopo, dopo si cancellava con il coltello, con la.....
27. **Operatore:** con la spatola....
28. **Isabella:** sì.. sì... sì rifaceva, magari un disegno che non mi riusciva lo facevo anche 3 o 4 volte, perché mi piaceva farlo, ecco, alle volte eravamo bambine anche, non ci riusciva come volevamo noi no, allora si lasciava lì, ma... a casa mia non mi dicevano mica niente, mi dicevano va, fammi un piacere, mi dicevano che vengono a prenderlo, a bisogno, perché hanno... sono mmmm.... Preparati per quel lavoro lì, hanno ospiti, hanno così, hanno colà, e allora a me piaceva anche... di pasticceria... di torte...
29. **Operatore:** di torte.
30. **Isabella:** anche di torte mi piaceva fare, decorare, una cosa o l'altra... .. sono vissuta così... ecco... però avevamo anche quello che volevamo, ci dicevamo... anche alla mamma, guarda mi serve un paio di scarpe, mi serve un cappotto, mi serve... sì ..ecco... ci faceva subito vedere, guardare un catalogo, una cosa... un'altra... per comperarcelo, eravamo 5 sorelle eh!...
31. **Operatore:** in 5 sorelle?
32. **Isabella:** 5 sorelle sì, mmmm... mmmm...
33. **Operatore:** e lavoravate tutte...?
34. **Isabella:** sì...
35. **Operatore:** nel vostro panificio...?
36. **Isabella:** sì, però, c'erano quelle addette al bancone, a vendere, no... che non ero io, io ero dedicata a farlo il dolce, a fare così, a fare il pane a fare qualche cosa, c'era la Milena che era la più vecchia... allora faceva la Milena e io andavo avanti con i miei lavoretti che avevo da fare, ma a me piaceva... devo dire la verità, che se ti piace una cosa la fai volentieri, ecco, non stai lì a guardare se fai un'ora, se fai mezz'ora, se fai... eh... quando ti metti in mente di fare una cosa la fai...anche... se me lo ordinavano, dopo... magari dovevo disfarla, perché facevo delle torte che alla fine dovevo ritoccarle, perché ero piccola ancora, avevo 8 o 10 anni, non ero mica pronta per la pasticceria, no, dopo... mi sono organizzata, specializzata per modo di dire... non è mica che fossi stata una maestra io no..., facevo quello che mi riusciva, ecco, quello che vedevo che potevo fare... allora lo facevo, altrimenti non lo facevo, no, no, è troppo difficile per me, non va bene così, non va bene colà, non lo facevano, però, ultimamente..., ultimamente, diciamo ultimo anno, uno o due anni, facevo tutto quello che volevo io...non mi ordinavano niente no, dicevano guarda c'è un matrimonio alla tal ora, ti senti di fare... la torta di matrimonio, e... torte extra... o per gli sposi eh... e io dicevo sempre di sì perché mi piaceva... *incomprensibile*... vecchietta e rimbambita...
37. **Operatore:** ti senti una vecchietta?

38. **Isabella:** eh, insomma, alle volte si, alle volte no, quando hai da fare tanto non ti senti più vecchietta, soprattutto le prime volte, eh, ... che dovevi farlo, eh... dovevi dire addio alla vecchietta...(ride)... mettici anima e cuore insomma, ecco, però... lo facevo anche volentieri io... eravamo quattro sorelle no, ma quella che ci metteva più il cuore che lavorava di più su quelle cose lì ero io, perché avevo proprio la passione di quelle cose lì... cominciato... cominciato a 7 o 8 anni eh...sono andata avanti...
39. **Operatore:** era proprio il vostro lavoro, la vostra ..
40. **Isabella:** si, si, si ...
41. **Operatore:** tutta la famiglia ...
42. **Isabella:** si, ti trovi lì, in quel lavoro lì, non è che dici no..no..no, non sono capace, facevi, magari per farne uno di bello ne facevo tre...e quando era il terzo, che era discreto, lo presentavi in negozio o a chi te l'ha ordinato, e allora... insomma...
43. **Operatore:** poi l'esperienza...
44. **Isabella:** poi l'esperienza si fa un po' al banco e un po'...
45. **Operatore:** Adesso questa tua esperienza e questa tua passione a chi è che l'hai tramandata?
46. **Isabella:** eh... l'ho tramandata... prima... eh... alle sorelle più giovani e dopo anche ai ragazzi, anche ai figli delle sorelle o anche ai figli miei, eh.. allora gli dicevo guarda, questo non va bene, questo è così, guarda lo disfi, lo fai così...così e così... e loro erano sempre pronti a fare quello che gli dicevo...non è che mi dicevano no, no...no, no.. ... non mi dicevano mai di no... magari lo facevo e dovevo farglielo rifare, perché non era come volevo io, ma loro non dicevano niente, dicevano si...si, e lo facevano e iosorvegliavo... più che lavorare sorvegliavo...passavo...guardavo... e gli dicevo vedi questo qui non va bene, questo qui va bene, questo qui non va bene, gli dicevo così eh..., sono diventata vecchia, ecco... (ride) ...in quella maniera lì...
47. **Operatore:** sei una bella signora Isabella, sei una bella signora ...
48. **Isabella:** eh si grazie... bella signora, guarda che gli anni passano anche per me sai...passano anche per me...
49. **Operatore:** sono tanti?
50. **Isabella:** sono parecchi sono... io sono del '35... ... e ho sempre lavorato in quel mestiere lì che anche quando ero più piccola, che non ero capace di fare torte, niente, lavoravo con gli operai, a far il pane, il pane è facile da fare, e poi c'erano... c'erano 6 o 7 operai, e se vedevano che no era bene come volevano loro, mi dicevano... o anche i miei genitori... guarda che qui non mi sembra che vada bene.. allora lo rifacevo senza dire baf..., lo rifacevo e basta... sono nata proprio con la passione, forse l'ho avuta da quando mia mamma era ancora incinta, ho avuto quella passione lì... e l'ho sempre mantenuta ero a casa mia si...ma lavoravo per gli altri ... praticamente... soprattutto anche le torte... perché... a dir la verità, ma non per vantarmi no, ma come dolci, come torte così, ero sempre io la prima a metterci le mani e se non veniva come volevo io la cancellavo e facevo qualcos'altro..
51. **Operatore:** e la facevi nuovamente?
52. **Isabella:** si, senza tante storie...
53. **Operatore:** e questa tua passione l'hai mantenuta?
54. **Isabella:** si, mhmm... aiutavo anche mie sorelle, mie sorelle, ne avevo una più piccola di me, le altre erano tutte più grandi, ma non avevano la passione di afre i dolci che facevo io...no..., e anche a casa la mamma mi diceva te la senti di fare questo?... te la senti di fare

quest'altro?... e io la guardavo e dicevo ... sì... sì... me la sento... e facevo tutto quello che volevano gli altri ecco, non è che gli dicevo no... no... non son capace... no... non ho voglia...no... no... perché eravamo in 5 ma c'era da lavorare per 5 eh... non ero mica da sola, ma comunque vedo che non mi ha mai portato di ritorno nessuno una torta o delle paste... le ho sempre fatte da sola e... sono sempre andate bene

55. **Operatore:** tutto apprezzato...

56. **Isabella:** sì... mica che sia un fenomeno io... no... perché ne vedevo anche di più belle ... torte, paste, torte... che non avevo fatto io... però mi interessavo... ma questa come si fa, ma questa come si fa... quest'altra come si fa e allora, mi riuscivano anche i dolci che facevo per gli altri.. e quanto che ero piccolina, andavo all'asilo... e quando tornavo dall'asilo mi preparavano lì da fare... (ride)... i dolci... le cose... poi facevo anche quello che volevo io eh... non era che mi obbligavano proprio no... era una passione che l'ho avuta... anche la mia mamma sì, faceva qualche cosa, decorava qualche cosa, ma era più addetta al banco, a vendere, invece io ero più addetta alla pasticceria e allora... lei ci riusciva al suo e io riusciva il mio...

57. **Operatore:** il tuo dolce preferito?

58. **Isabella:** mi piacciono tutti i dolci... mi piacevano tutti i dolci, tutti mi piacevano ...

59. **Operatore:** li mangiavi i dolci?

60. **Isabella:** e come li mangiavo... sì... sì... ero cicciotta... ero... sono ancora... cicciona...

61. **Operatore:** ti senti cicciotta?

62. **Isabella:** eh.. mi sento sì cicciotta... eh... ma no, nessuno mi diceva mai niente, non è ch mi dicevano no, non mangiarli, perché così, perché colà... nessuno mi diceva niente a casa mia mi lasciavano fare quello che volevo...eh... finché non era bella o giusta come che... la pensavo io... non la consegnavo neanche no eh... ma... diciamo che per l' 80% lo facevo con amore e il 20% qualche cosa che non ti piace fare e allora insomma, stenti a farlo... però ero anche obbligata a fare certe cose e allora sono venuta su come una vecchietta... (ride)...una rincoglionita... (ride)...

63. **Operatore:** e adesso come ti senti?

64. **Isabella:** adesso mi sento... adesso sono più in negozio mhmm... de...de... di bazar che di pasticceria, qualche volta magari se non ce la fanno, che vogliono un consiglio... allora mi dicono vieni qui a vedere se va bene questa cosa qui, se va bene così, allora nelle ore vuote, dalle una alle tre, andavo giù e guardavo se vedevo che non era decorata bene, per il decoro dico bene la verità, dovevo essere sempre io davanti, ma... però accettavano che gli dicessi... guarda fai così, fai così... non è che si ribellavano perché gli dicevo guarda questo qui non va bene... e io glielo dicevo guarda che questo qui non va bene, se te lo fai invece che così lo fai così... vedrai che ti piace di più anche a te e allora lo facevano e fino a che non veniva bene come vedevano che facevo io, non tralasciavano neanche gli operai... neanche gli operai...gli operai confezionavano ..i dolci... più che dolci erano le ciambelle, quelle cose lì... non erano le torte o i biscotti o... i cosa no... invece io ero davanti a tutti per quelle cose lì.. per .. i dolci... *incomprensibile*... qualcosa sbagliavo anch'io, non dico mica che io ero una scienza no...

65. **Operatore:** dai ancora dei bei consigli?

66. **Isabella:** sì, sì..sì, se hanno bisogno mi chiamano, non vado più giù con gli operai no, ma da principio lavoravo assieme agli operai, allora gli dicevo guarda che questo qui non va bene...

eh...ma...non va bene che qui che là., aspetta che ti dico come farlo, allora lo facevo io, lo avviavo io... poi... ah si, hai ragione sai... (ride)... fatto così è più bello che fatto così... e allora avevi anche un po' di soddisfazione.. a presentarlo...

67. **Operatore:** avevi soddisfazione..

68. **Isabella:** si,si, avevo soddisfazione, allora,.. adesso sono diventata vecchia e rincoglionita, con tutti i miei dolci... (ride)...

69. **Operatore:** hai detto che sei venuta vecchia, però hai una grande esperienza.

70. **Isabella:** sì, sì...

71. **Operatore:** per tutte le cose che hai fatto, hai lasciato dietro di te tante cose belle.

72. **Isabella:** si, vedevano che io ci mettevo anima e cuore quando facevo qualche cosa... allora dicevano ma cosa dice... eh... la settimana scorsa abbiamo fatto così, abbiamo fatto colà... o il mese prossimo dobbiamo fare così...dobbiamo fare colà... e allora io.. si di... di che facciamo... le facevo anche due volte... la stessa cosa la facevo anche due volte... per vedere se riusciva bene... e allora sono andata sempre ... non mi hanno mai cestinato un dolce... una cosa... che non mi piaceva a me, no... erano sempre graditi, sempre fatti... e mica ero una scienza no, per l'amore di Dio, facevo anch'io sbagli, facevo anch'io ... ma però ho cominciato che avevo 7 o 8 anni, ecco, a farli e allora dopo ci prendi su la mano prima ... *incomprensibile*... perché se metti lì una persona anche per brava che sia e gli dici fammi questa cosa qui e non l' ha mai fatta ... (ride)... eh...eh...eh... c'è da pensarci, ma se te l'hai fatta ancora e do, se non ti riusciva la facevi, e dopo la rifacevi anche tre volte, allora sapevano che... che io la buttavo anche via...

73. **Operatore:** Isabella, che ne dici se un giorno facciamo un dolce assieme?

74. **Isabella:** sì... sì... per carità...

75. **Operatore:** così faccio tesoro dei tuoi consigli.

76. **Isabella:** non sono mica gelosa sai no, perché, che poi sono dolci che sanno fare tutti, non è che lo faccio io sola, o una torta o dei biscotti, o delle cose che, magari una, una principiante e non è capace la prima volta, ma quando la fa due volte... tre volte... dice, no... guarda... che questo prova a farlo così, non ordinavo mai... non le dicevo mai devi fare così, prova a farlo le dicevo, e allora loro si accontentavano... *incomprensibile* ... prova, e dopo finché... quando vedevo qualcosa che non andava le dicevo guarda, prova a vedere se facendo così ti viene più bello, ti viene più... lo facevano e allora dopo erano più soddisfatte anche loro...

77. **Operatore:** una grande soddisfazione, grazie Isabella della chiacchierata.

78. **Isabella:** ma di cosa, eh... mamma mia... tutte chiacchiere...

79. **Operatore:** chiacchiere, però sono anche passioni che trasmetti.

80. **Isabella:** sì...si.. sono passioni, ci vuole passione anche...

81. **Operatore:** grazie.

82. **Isabella:** di niente.

Commento

Il mio scopo principale era utilizzare il passo relativo all'ascolto, perché Isabella ha tanto piacere di parlare. Per lei il fatto di essere ascoltata è un modo per sentirsi riconosciuta. Isabella fluttua tra presente e passato e confonde i due momenti; per me è stato piacevole vedere questo suo modo di esprimersi. Ho cercato di validare il suo bisogno di essere riconosciuta come persona utile, come donna lavoratrice. Ho scelto di mettermi in un atteggiamento di ascolto attivo senza interrompere, senza correggere, senza giudicare il vero e il falso, rispettando i suoi tempi.

Adottare una metodologia come l'Approccio capacitante mi ha permesso di riconoscere e dare calore ai sentimenti di Isabella come la gioia nel parlare della soddisfazione per il lavoro che svolge, l'orgoglio e la gratificazione per i traguardi che ha raggiunto.