

Una persona disorientata può essere protagonista nella conversazione?

Cristina Terzi, OSS

TESI FINALE DEL CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORE CAPACITANTE DI 1° LIVELLO

Testo inviato da TERZI CRISTINA, operatore socio-sanitario presso RSA Casa Sacra Famiglia Rovereto, per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (Online e in telepresenza con Zoom) nell'anno 2024. 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 rispettare 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

Maria è una signora di 86 anni, è in RSA da più di 2 anni. Proviene da domicilio dove abitava da sola. Ha un decadimento cognitivo moderato. Ha due figli che vengono a trovarla in struttura regolarmente e una sorella anch'essa domiciliata presso la stessa struttura e sullo stesso piano.

Il contesto

La conversazione si svolge presso la camera da letto della signora durante il pomeriggio. La signora deambula con girello e dopo un giro in corridoio entriamo nella sua stanza e ci sediamo sul letto. Guardiamo fuori dalla finestra le montagne in questo dicembre 2024.

La conversazione

Durata: 6 minuti e 16 secondi.

Maria mi regala una conversazione di 6 minuti e 16 secondi dove io, operatore, intervengo raramente. Parla volentieri e si sente protagonista. D'altronde lo scopo dell'approccio capacitante è proprio farla parlare e favorire il suo benessere. Maria solitamente parla in dialetto (il tutto è stato tradotto) e il suo dialogo è comprensibile.

Il testo: *Matati o macachi?*

1. OPERATORE. Ciao Maria, dopo questa passeggiata facciamo una pausa relax meritata!
2. MARIA. Siamo stati al cimitero oggi...
3. OPERATORE. Sei stata al cimitero?
4. MARIA. Per 6 anni... per... (*diversi secondi di silenzio*)
5. OPERATORE. Per 6 anni...
6. MARIA. 6 ore...
7. OPERATORE. Sei stata al cimitero 6 ore.
8. MARIA. Sì, sì, sono stata lì.
9. OPERATORE. A fare cosa?
10. MARIA. Volevano farmi star lì i preti... non so... io... volevano portarmi lì i preti.

11. OPERATORE. Volevano portarti lì i preti.
12. MARIA. Io e Carla (*la sorella*) ... ma la Carla che vada a farsi benedire (*ride*)
13. OPERATORE. Come a farsi benedire? È tua sorella!
14. MARIA. Sì ma sai com'è la Carla...
15. OPERATORE. Sì, so com'è Carla... ma andate d'accordo voi due!
16. MARIA. Sì sì quando ha la luna...
17. OPERATORE. Quando ha la luna...
18. MARIA. No ma adesso le è passata... adesso gli è passata (*sospira*)... non so cos'ha!
19. OPERATORE. Sei contenta che è qua con te?
20. MARIA. Io sì eh...
21. OPERATORE. Lo so... Chiacchierate ogni tanto ho visto...
22. MARIA. Chiacchieriamo, andiamo a fare la spesa... se c'è qualcuno o tua sorella...
23. OPERATORE. Mia sorella (*mi interrompe e sovrappone*)
24. MARIA. Prendiamo qualcosa... facciamo su la cosa e gliela portiamo a tua sorella...
25. OPERATORE. Ah ok, gliela porti a mia sorella.
26. MARIA. A tua sorella e a tua mamma... sono amica di tua sorella.
27. OPERATORE. Sei amica di mia sorella e di mia mamma.
28. MARIA. Di tutti... io... non (*incomprensibile*) di nessuno... io... coso di nessuno... vado d'accordo con tutti.
29. OPERATORE. D'accordo con tutti.
30. MARIA. Sì, è la più bella cosa.
31. OPERATORE. Vero, è la più bella cosa proprio.
32. MARIA. ... (*guarda la foto del marito sul comodino*) ... Mio marito è morto.
33. OPERATORE. È morto, mi spiace.
34. MARIA. Sono morti tutti tranne io
35. OPERATORE. No dai non è vero... hai il tuo Paolo (*mi interrompe*)
36. MARIA. Il Paolo e il Marco
37. OPERATORE. Il Marco sì...
38. MARIA. Due tre ragazzi... non mi ricordo più...
39. OPERATORE. Due tre nipotini...
40. MARIA. Non ricordo il nome.
41. OPERATORE. Non ricordi i nomi.
42. MARIA. (*pausa*) volevano bene al suo nonno cara...
43. OPERATORE. Volevano bene al suo nonno, che bello!
44. MARIA. "Dov'è nonna il nonno?" (*felice e sorridente simula la conversazione con i nipoti*)
"Sarà andato a mangiare le prugne..."
45. OPERATORE. Le prugne... a rubarle o le avevate? (*scherzo ma lei sta al gioco*)
46. MARIA. Rubarle e mangiarle (*ridiamo insieme*)
47. MARIA. Se ci sentono eh?
48. OPERATORE. Ci arrestano...
49. MARIA. Sì! (*pausa*)
50. OPERATORE. È già dicembre Maria... tra un po' è Natale.
51. MARIA. Vai fuori te a Natale?
52. OPERATORE. Dove vado fuori?
53. MARIA. Di testa... (*ride*)
54. OPERATORE. Di testa... (*ridiamo insieme*)
55. MARIA. Fuori di testa come me... va'... (*pausa*) Ma sì dai, basta volersi bene e non trattarsi male.

56. OPERATORE. Hai ragione Maria.
57. MARIA. Ho visto la Carla prima... perché quella maglia là è della Carla...
58. OPERATORE. Ah ok è della Carla.
59. MARIA. Mi ha detto "Aspettami che te la do. Te la metti intorno perché questa qua (*indica la sua*) è per andare al mercato"
60. OPERATORE. Per andare al mercato... Ma non è vero, è bella questa maglia... te l'avrà regalata il tuo Paolo...
61. MARIA. Il Paolo, la Giovanna... (*pausa*)... ed io.... Eh beh dai... (*pausa lunga*)... sono triste...
62. OPERATORE. Come sei triste?
63. MARIA. Sono triste a vedere quel ragazzo... non sta tanto bene... il Paolo... che il Marco... lo conosci il Marco?
64. OPERATORE. Il Marco non sta tanto bene
65. MARIA. Sì si sono andata... gli vado dietro dappertutto... è tutto contento lui che vado... "Vieni mamma? Sì!"... Il Marco avrà 50 anni...
66. OPERATORE. Una cinquantina d'anni.
67. MARIA. Anche di più... perché non ci lasciava andare a trovarlo no... capisci?
68. OPERATORE. Perché?
69. MARIA. Perché voleva andare lui da solo... sul su... sulla percia... (*incomprensibile*)... a guardare cosa c'è dentro... se grappe... se nero... tutto così capisci? E allora... da... dal niente da capire che non sta bene... ma adesso però inizia a star bene.
70. OPERATORE. Bene dai...
71. MARIA. Sì.
72. OPERATORE. La felicità per una mamma, che i figli stiano bene.
73. MARIA. Sì... Vieni Marco? Vieni? Vieni? Aspettami papà e mamma, aspettami... era sullo stradone... (*incomprensibile*) mia mamma... mio figlio... il malato lì... che va su a guardare come è fatta su... il casa... sai dove abitiamo? Se è bello... e hanno trovato tutto bene... d'altronde dove vai (*incomprensibile*)... gli appartamenti... e allora è venuto lì a dormire...
74. OPERATORE. A dormire da te.
75. MARIA. Non so chi è... qua sull'entrata... andare in giù...
76. OPERATORE. Qua subito sull'entrata... andare in giù...
77. MARIA. Più avanti sì, per andare verso... in giù insomma...
78. OPERATORE. Ho capito.
79. MARIA. Non mi sono agitata... mi viene l'agitazione quando lo vedo... poverino... ma è buono guarda.
80. OPERATORE. E' buono sì.
81. MARIA. Buonissimo.
82. OPERATORE. Come la mamma.
83. MARIA. Sì ma ce ne sono anche di quelli matati sai?
84. OPERATORE. Matati?
85. MARIA. Sì, matati, macachi come me (*ride*)
86. OPERATORE. Matati o macachi
87. MARIA. Sono andata giù anch'io a dormire una volta qua
88. OPERATORE. (*Annuisco*)
89. MARIA. Sì ma non so che bestia che c'era qua
90. OPERATORE. Una bestia...
91. MARIA. Sì che dormiva anche di notte.

92. OPERATORE. Una bestia.
93. MARIA. Una bestiolina... un cagnolino... grande così (*con la mano indica circa 10 cm.*)... non so no...
94. OPERATORE. Ho capito...
95. MARIA. Si divertivano i bambini capisci?
96. OPERATORE. Certo.
97. MARIA. Anche brave le tue figlie... tue nipotine...
98. OPERATORE. Mie figlie o le mie nipoti?
99. MARIA. Nipoti
100. OPERATORE. (*Sorrindo e annuisco*)
101. MARIA. Quando c'era mio marito e i miei figli andavamo dietro alle tue nipoti... (pausa lunga) Fare male agli animali è come se fossimo bestie noi... Se mi mettessero qui un gattino piccolo così non si muove no...
102. OPERATORE. Non si muove no, rimane lì con te...
103. MARIA. (*incomprensibile*) dormirebbe lì eh? L'ho messo in tavola, lì per terra in cucina poi mi è scappato ed è andato fuori nello stradone qua sopra sai?
104. OPERATORE. Sì
105. MARIA. Andava cara... e fischiava...
106. OPERATORE. Il gattino fischiava...
107. MARIA. Certo, il gattino... il gattone adesso... non è più piccolo... e si mette subito sotto alla televisione a giocare e a cantare con la televisione.
108. OPERATORE. Il gatto a cantare con la televisione.
109. MARIA. Sì sì cara... che è solo poverino perché ne avrei tre quattro gattini, sono morti tutti capisci?
110. OPERATORE. Ma dai...
111. MARIA. Siamo rimasti male noi... anche loro puoi immaginarti... e allora veniva a trovarmi su a casa e veniva anche da me con le lacrime così (*mima grandi lacrime*)
112. OPERATORE. Poverini. Si soffre quando vengono a mancare gli animali come fossero parte della famiglia.
113. MARIA. Meglio.
114. OPERATORE. Meglio sì...
115. MARIA. Dove vai tu adesso?
116. OPERATORE. Riprendo a lavorare.
117. MARIA. Fino a che ora? Le 22?
118. OPERATORE. Le 21.30 sì facciamo due passi fuori dalla stanza che c'è la musica.
119. MARIA. Chi suona?
120. OPERATORE. Non la senti la musica?
121. MARIA. Sì andiamo
122. OPERATORE. Grazie di questa chiacchierata.
123. MARIA. (*Sorridente*)

Conclusioni

Ho cercato di utilizzare il più possibile le tecniche capacitanti che ho appreso durante questo corso. In alcuni casi è stato difficile non fare domande e mi sono corretta anche all'ultimo con la tecnica dell'eco. Ho cercato di non concludere le frasi che la residente lasciava a metà o dove farfugliava frasi incomprensibili. Ho cercato di riconoscere le emozioni che voleva trasmettermi lasciandole i suoi tempi e rispettato le pause. Ho cercato di riflettere sulle parole da usare, ho rallentato senza rispondere d'istinto permettendo così alla conversazione di essere più

tranquilla. Ho cercato di incontrare punti felici durante la conversazione anche se talvolta gli argomenti erano negativi.

Ho mantenuto un tono di voce pacato e tranquillo ed ho cercato di accompagnare le parole con il non verbale e il tono della voce.

Analizzando il testo ho riconosciuto diverse emozioni.

La gioia e la felicità di parlare della famiglia, la malinconia e nostalgia nel parlare della casa, dell'ironia, il senso dell'umorismo e il divertimento che la residente mette nella conversazione. Emozioni positive ma anche negative che la residente esprime in maniera un po' confusa ma ben comprensibili come la tristezza, la paura, le malattie che la sua famiglia ha vissuto, i lutti. Questo corso mi ha permesso di comprendere come le conversazioni che mettevo in atto prima erano superficiali. Quando ho trascritto la conversazione con questa residente, che conosco da anni ormai, mi sono anche resa conto di quanto lei sia disorientata. Cosa che prima non avevo colto e analizzato correttamente.

Assolutamente utile questo corso che mi permetterà, con molta pratica, di migliorare la mia capacità di comunicare con gli anziani disorientati e smemorati.