

142. SULL'EMERGERE DELLA COMPETENZA EMOTIVA

Testo inviato da Stefania Balzaretti (Capo reparto, Lugano, CH) e discusso durante un corso di formazione sull'Approccio capacitante. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

La conversante

Veronica ha 85 anni, è stata sposata due volte ed è restata vedova da entrambi i matrimoni, la seconda volta parecchi anni fa. E' ricoverata in modo permanente da due anni, dopo un soggiorno provvisorio di alcuni mesi. E' consapevole della sua situazione a momenti alterni. Ha una demenza di grado intermedio; nonostante i disturbi di memoria, di linguaggio, di orientamento e di riconoscimento, è abbastanza autosufficiente nelle attività della vita quotidiana. In famiglia ha sempre avuto un carattere autoritario che perdura anche da ricoverata: quando si fissa su qualcosa che vuole è irremovibile e reagisce con aggressività in caso di contrarietà. Anche quando il suo dire è confuso e incomprensibile, parla con convinzione, come se l'interlocutore potesse comprenderla. Le frasi sono ben costruite.

Il contesto

Veronica parla con frequenti pause: ogni tanto il suo dire resta in sospeso, ma si capisce che non ha finito e che vuole continuare. Durata del colloquio: 5 minuti.

Il testo: *Sono vedova ma ci sono i figli*

1. STEFANIA: Buongiorno Veronica, come vede ho qui il registratore e registrerò quello che ci diremo noi. Questa cosa servirà a me per imparare ad ascoltare ed aiutare meglio le persone.
2. VERONICA: Sì sì, va bene.
3. STEFANIA: (*accendo il registratore*) Buongiorno Veronica, io avrei piacere che mi dicesse qualcosa di lei.
4. VERONICA: Dipende da cosa mi chiede.
5. STEFANIA: Racconti quello che desidera.
6. VERONICA: Io sono una persona... normale, mi sono sposata... con un signore vedovo, mi sono trovata bene... all'inizio, poi questo signore, purtroppo... mi ha durato, no, cioè, invece di sposarmi, lui... mi sono sposata io... lui... così è andata. Poi dopo... ancora ultimamente è... è venuto ancora a cercarmi...
7. STEFANIA: Ancora a cercarla.
8. VERONICA: Eh sì, dopo ormai è così. Non so più quando mi sono sposata... quando... e adesso sono ancora qui, sono ancora vedova.
9. STEFANIA: Vedova... immagino che sia brutto.
10. VERONICA: E' un po' brutto perché insomma... si conosce una persona... si vuole bene alla persona... per cui... succede quello che succede... e a volte non succede niente. Io è già la seconda volta... non è che è morto, perché non si andava d'accordo. Perché ogni tanto io adesso lo vedo... lo vedo e lo saluto... è ancora vivo insomma... lo saluto e basta.
11. STEFANIA: Credo proprio che le abbia voluto molto bene, Veronica.
12. VERONICA: Sì sì sì... i figli sono adulti, i figli sono abbastanza in comunità, cioè sono con loro... va tutto bene... i figli... gli voglio bene, anzi ce n'è uno che è molto carino, sposato... bene non va... lo vedo sovente... abita lì vicino a casa mia e... ciao ciao.
13. STEFANIA: E' una mamma che capisce.

14. VERONICA: Eh sì... se è ammalato devo andare io da loro. Io qui sto bene... mi trovo... beh i ragazzi che sono qui sono molto carini... anche tutti i ragazzi che sono di sopra mi vogliono bene... sì sì sì... quando sono fuori magari me lo dicono, perché... e perché. Però non vado a cercare il resto... che mi manca...
15. STEFANIA: Non va a cercare.
16. VERONICA: Se mi succede... vado ad analizzare la situazione... e poi... per risposarmi... ma adesso ho 67 anni...
17. STEFANIA: Ha 67 anni... e è una bella signora.
18. VERONICA: E speriamo di stare bene fino a la... festeggeremo gli anni nel 2000... 2000... 67 insomma... mangeremo la torta insieme.
19. STEFANIA: Sarà un piacere.
20. VERONICA: Eh sì sì.
21. STEFANIA: Io la ringrazio Veronica, è stata preziosa.
22. VERONICA: Ecco bene.
23. STEFANIA: Buona continuazione.
24. VERONICA: Grazie.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo breve colloquio si osserva come Veronica abbia parlato e con le sue parole abbia espresso emozioni e sentimenti. Esaminando il testo, consideriamo che le emozioni espresse da Veronica sono un *risultato* e che le parole di Stefania sono lo *strumento* utilizzato per raggiungere il risultato desiderato.

Inventario delle emozioni

Durante il lavoro di gruppo che è seguito alla lettura del testo è stato fatto l'inventario delle emozioni espresse dalle parole di Veronica:

- sono arrabbiata con mio marito
- sono triste per le vedovanze
- sono preoccupata per mio figlio che non sta bene
- sono affezionata a mio figlio
- vedo/desidero mio marito
- sono contenta del personale
- ho nostalgia di casa
- mi sento amata
- mi sento sola
- sono contenta di parlare con lei, di raccontare, di essere ascoltata

Il gruppo ha notato che le emozioni espresse, le emozioni che Veronica ha voluto esprimere e condividere, sono sia di tonalità positiva che di tonalità negativa.

Le Tecniche conversazionali utilizzate

Esaminando il testo si osserva che Stefania ha scelto le parole da dire in modo di favorire il parlare di Veronica e l'espressione verbale delle sue emozioni, ha cioè utilizzato delle *Tecniche*:

- Un invito alla conversazione senza domande chiuse (turno 3, 5)
- *Restituzione del motivo narrativo* (turno 7)
- *Risposta in eco* (turno 9, 15, 17)
- *Riconoscere le emozioni* (turno 9, 11, 13, 19)
- *Non interrompere*, rispettare la lentezza e le pause (si vedano i puntini di sospensione)