

**COME TENER VIVA LA COMPETENZA EMOTIVA**

Testo inviato da E. G. (animatrice, Seveso MI, iscritta al Corso di formazione per conduttori di Gruppo di Riconoscimento).

Il nome dell'ospite e ogni altro dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato dell'interessata e del familiare di riferimento.

Il testo è seguito da un commento in cui si discute sull'emergere della Competenza emotiva, sulle Tecniche utilizzate e sui risultati raggiunti.

**L'ospite**

Caterina ha 84 anni. La sua scheda non segnala segni di decadimento cognitivo, né di disorientamento. Negli ultimi mesi è caduta a terra ripetutamente e per tale motivo la figlia ha deciso di portarla al Centro Diurno Integrato (CDI) durante le ore del lavoro.

**Il contesto**

Il colloquio si svolge il secondo giorno di frequenza del CDI. È durato complessivamente tre quarti d'ora. Qui di seguito sono trascritti tre ampi frammenti (turni 1-79, 104-118, 178-199).

**Il testo: SE SONO IN DIFFICOLTA' ALMENO SO DOVE RIVOLGERMI**

1.OPERATORE: Come ti avevo accennato ieri, vorrei sapere da te come è andata il primo giorno.

2.CATERINA: (*mi interrompe*) Mi sono trovata bene subito.

3.OPERATORE: Ti sei trovata bene subito...

4.CATERINA: Sì, sì, sono sempre stata una che per le persone, parlare, avevo un bar, perciò sono...

5.OPERATORE: Sei abituata a stare in mezzo alla gente.

6.CATERINA: Sì, penso di sì... Penso di aver fatto delle cose giuste.

7.OPERATORE: Beh, ma noi non vogliamo sapere se tu hai fatto delle cose giuste, vorremmo sapere se noi abbiamo fatte delle cose giuste.

8.CATERINA: Beh è logico, sì, io non so, io non so quello che è il vostro...

9.OPERATORE: Noi vogliamo semplicemente sentire da te l'impressione che hai avuto, il tuo stato d'animo il primo giorno...

10.CATERINA: (*mi interrompe*) Ad essere sincera non ho dormito di notte, quello son sincera, però di giorno mi sono abituata subito... Non ho avuto nessuna difficoltà.

11.OPERATORE: Ad inserirti ?

12.CATERINA: No, anzi, lo dicevo anche a mia figlia ieri sera... avevo paura, non ho dormito tutta notte però... mi sono abituata veramente subito.

13.OPERATORE: Quindi non hai avuto un brutto impatto il primo giorno.

14.CATERINA: Beh proprio subito no... però c'è stata una signora... come si dice, che si chiama Lidia e... ma... forse è stata lei che ha iniziato a parlare, io sono andata avanti, ci siamo trovati abbastanza... anzi, c'era anche mia figlia ieri che era assieme, le ho detto, questa è la signora che... la prima persona che ho avuto contatto.

15.OPERATORE: La tua paura era quella magari di non trovare l'amicizia...

16.CATERINA: Non tutti si ha anche... quella... Io cerco sempre di poter... avvicinarmi, per poter fare amicizia, però ci sono anche degli scontri tante volte.

17.OPERATORE: Bisogna vedere anche dall'altra parte chi c'è...

18.CATERINA: Ecco appunto.

19.OPERATORE: Anche io quando arrivo in un posto nuovo ho sempre questo timore di...

20.CATERINA: (*mi interrompe*) Tutti penso.

21.OPERATORE: Chissà cosa succederà... chissà se trovo delle persone...

22.CATERINA: (*mi interrompe*) Non tutti hanno la stessa idea di noi al primo momento. Il primo impatto è un po'...

23.OPERATORE: Eh sì, sempre un po' così.

24.CATERINA: Penso di sì... però se si ha la buona volontà di dialogare o... penso che, non so... che poi vada tutto bene...

25.OPERATORE: Ma invece noi come ti siamo sembrati, ti abbiamo fatto troppe domande?

26.CATERINA: (*mi interrompe*) No... no, guardi, parlavo anche con mia nipote ieri sera, ho detto, avevo il pensiero, perché logicamente non ho dormito tutta notte però... e fa, ma nonna, perché non dovevi dormire... loro i giovani sono diversi di noi.

27.OPERATORE: Ma non credo, penso, almeno io, il primo giorno di università ero agitata... il primo giorno in cui uno inizia a lavorare ero comunque agitata perché non si sa quello a cui si va incontro.

28.CATERINA: Nell'inserimento i giovani fanno più in fretta di noi.

29.OPERATORE: Dici.

30.CATERINA: Beh... Io vedo le mie due nipoti, vedo che sono sempre allegre, sono sempre... vedo che... penso che siano molto più... invece noi siamo più restii nell'allacciare un'amicizia... però mi sono trovata bene... è logico che non si può avere un, una felicità subito e... bisogna avere anche un po' di tempo, però subito, anche il primo giorno non ho avuto, sì, qualche volta, qualche impatto c'è... sì, tutto sommato non... non mi sono trovata male.

31.OPERATORE: Mi stai dicendo delle cose molto belle...

32.CATERINA: Parlavo con mia nipote ieri sera, le ho detto, non pensavo che riuscissi ad affrontare questo... no, veramente sono stata molto bene.

33.OPERATORE: Quindi sei riuscita anche, oltre a Lidia che mi dicevi prima, a parlare anche con altre signore dopo... piano piano.

34.CATERINA: Sì sì, le signore dove mangio, un colloquio nel mangiare.

35.OPERATORE: Quattro chiacchiere le scambio senza problemi.

36.CATERINA: Ecco.

37.OPERATORE: E ti sei trovata bene.

38.CATERINA: Sì, è logico che non si può avere subito una accoglienza o... l'impatto è un po'così in un primo momento, poi dopo, se si vuole, un po' di buona volontà, si fa presto a...

39.OPERATORE: Cosa intendi con impatto un po'...

40.CATERINA: Il primo impatto, la persona che non conosci non sai se sei accettata, prima di tutto, se una comunica come a me piacerebbe comunicare, bisogna vedere il contatto...

41.OPERATORE: Prima ho visto che eri lì a fare il crucipuzzle...

42.CATERINA: Sì, è il mio hobby.

43.OPERATORE: Il tuo hobby, ho visto che sei molto brava.

44.CATERINA: Off... brava...

45.OPERATORE: Dobbiamo dire la verità.

46.CATERINA: No no, è che mi esercito, ecco, è il mio hobby, tante volte dico, piuttosto che magari faccio delle cose che magari dopo ne risento, dico, è meglio che faccio questo che sono tranquilla, è tranquilla anche mia figlia perché più che altro lei mi dice, mamma, se io ti vedo lì seduta son contenta... insomma bisogna... le possibilità delle mie energie non sono più quelle di una volta, devo accontentarmi così.

47.OPERATORE: Beh, si sa che le energie non sono più quelle di una volta, sarebbe strano il contrario.

48.CATERINA: Beh insomma... Io ho lavorato tanto da giovane.

49.OPERATORE: Immagino.

50.CATERINA: Tante volte guardi... ho lavorato alla Marelli, facevo di quei lavori da uomo però... mi è sempre piaciuto andare al lavoro.

51.OPERATORE: Mi stai dicendo che ti dovevi adattare...

52.CATERINA: Quando uno ha la buona volontà, son partita con una... sono arrivata ad un buon punto perché non avevo gli studi, non potevo, se no avevo anche un buon lavoro.

53.OPERATORE: Ho capito.

54.CATERINA: Bisognava essere equiparati o operaio... me lo facevano fare perché avevo una bella scrittura, ci voleva una bella scrittura, però mi han detto, mi dispiace, non possiamo neanche passarla ad equiparata perché ha solo la quinta elementare... difatti niente.

55.OPERATORE: Comunque mi sembra che sei soddisfatta poi del tuo lavoro al bar.

56.CATERINA: Beh quello del bar è logico che ero soddisfatta perché ero con... ero assieme a mio marito e mia figlia, più che altro l'ho fatto per la figlia perché non stava con nessuno.

57.OPERATORE: Figlia unica?

58.CATERINA: Figlia unica sì, poi mi sono sposata a 38 anni... era attaccata in un modo tale che... mamma mia. L'ho fatto per quello, però comunque sono soddisfatta.

59.OPERATORE: È andato tutto bene.

60.CATERINA: Sì insomma quello è l'importante... son rimasta vedova subito.

61.OPERATORE: E' da tanto che è morto tuo marito?

62.CATERINA: 31 anni.

63.OPERATORE: È un po'.

64.CATERINA: E d'altronde...

65.OPERATORE: Ma tu, quando è morto tuo marito, l'hai portato avanti da sola il bar?

66.CATERINA: Il bar l'ho portato avanti 2 anni, poi non ce la facevo con la ragazza, perché la ragazza incominciava già a avere sui 16, 17 anni, bisognava curarla... quando si è soli si è sempre paura di tutto, invece quando c'è una persona maschile in famiglia si è più tranquilli ecco... Ma insomma, ma però non mi lamento, non voglio lamentarmi di mia figlia perché per me è un gioiello.

67.OPERATORE: Beh credo che un po' tutti i figli sono i gioielli dei genitori.

68.CATERINA: Si è comportata bene, si è comportata bene (*bisbiglio incomprensibile*)... non posso lamentarmi.

69.OPERATORE: E' stata una tua scelta entrare in questa struttura, perché prima mi avevi detto, così anche mia figlia è tranquilla.

70.CATERINA: Non sono stata io, è stata lei... lei mi diceva appunto, mamma, io se vado al lavoro che so che tu... perché son caduta parecchie volte io... sa, il mio carattere, che io non so anche camminare, mi dicono tutti, va piano, anche mia nipote mi dice, va piano.

71.OPERATORE: Invece non riesci ad andare tranquilla.

72.CATERINA: No, perché quando avevo il bar era sempre una corsa.

73.OPERATORE: Immagino.

74.CATERINA: Oramai sono abituata, anche ieri andiamo fuori sulla macchina... mi dice, mamma, piano, scendi piano, è una cosa più forte di me che mi crea di agitare, cosa devo fare se è il mio istinto.

75.OPERATORE: E' il tuo carattere.

76.CATERINA: Anche il carattere... Ho sempre corso nella vita... vabbè. Correvo alla mattina per andare a lavorare, correvo a venire a casa, ero sempre, vabbè, in movimento.

77.OPERATORE: Sempre in movimento.

78.CATERINA: Sì, di movimento c'è ne sempre stato, vabbè, comunque son contenta anche per quello che ho fatto.

79.OPERATORE: Mi stavi dicendo che tua figlia è contenta se vieni qua, così è un pochino più tranquilla che non sei a casa da sola.

(...)

104.CATERINA: Mi son trovata bene qui.

105.OPERATORE: Mi fa piacere.

106.CATERINA: E' stata contenta anche mia figlia perché ieri sera ha parlato... non so con chi ha parlato... mamma renditi conto che non è che ti ho messo lì perché... volevo, perché... al primo momento gli ho rinfacciato quello... sì, son sincera, dopo le ho chiesto scusa ma... quando mi ha detto così, è come se mi avessero dato una coltellata. Le ho detto, mi mancava proprio anche questo... Mi ha detto, perché? Perché proprio pensare di mettermi... Mi dice, ma mamma sei con la compagnia, non è che io l'ho fatto per... almeno io vado al lavoro, son convinta che tu sei... se ti capita qualcosa... almeno sei... cosa fai tutto il giorno qui da sola?

107.OPERATORE: Ti sei sentita un po' tradita.

108.CATERINA: Eh... le ho detto, siccome è un po' dura di cuore mia figlia.

109.OPERATORE: Dura di cuore o severa?

110.CATERINA: No no, il cuore proprio mi vuole bene, per l'amor di Dio, ma è molto dura anche con i suoi figli, non è che sia, e gli ho detto... perché tu sei dura così, ma io mi son trovata bene.

111.OPERATORE: Non credo che sia stata una decisione facile anche per lei.

112.CATERINA: No no, io l'ho fatto perché anche per lei, che sia tranquilla, ecco più che altro è logico che una mamma quando arriva un certo orario che vede che io non sono in casa si spaventa... invece sapendo che la mattina mi porta qui, dice, io vado al lavoro tranquilla... poi anche ieri sera continuava chiedermi e questo e quell'altro non è una menefreghista che ha detto ti porto là e basta, perché ci sono...

113.OPERATORE: Quando ti hanno detto che dovevi venire qua, oltre a sentirti tradita...

114.CATERINA: (*mi interrompe*) Al primo momento sì, le dico la verità... perché vuoi proprio farmi umiliare così... ma mamma, non è umiliarti se ti metto lì, è perché almeno tu sei in compagnia ed io sto più tranquilla... poi ho parlato con mio fratello e mio fratello mi ha detto, cerca di ragionare, per tua figlia.

115.OPERATORE: Ti sei sentita umiliata

116.CATERINA: Gli ho detto, ti vuoi disfare...

117.OPERATORE: disfare...

118.CATERINA: disfare... disfarsi... invece no, sì, è un po' dura mia figlia perché anche con i figli non è che sia... è il carattere così, però non... guai, perché anche ieri sera continuava a chiedermi questo quell'altro e via scorrendo... no... non posso lamentarmi

(...)

178.CATERINA: E allora io faccio finta di niente e vado nella mia camera lui fa quello che vuole e io faccio quello che voglio... e bisogna rendersi conto che non tutti siamo uguali e... mia figlia quelle cose lì non le guarda perché non ha tempo, fra il lavoro, due figlie, il marito e me e allora... Non sta lì a guardare se io ho il televisore alto o basso, invece io non ho niente da fare, guardo quelle cose... allora bisogna rendersi conto... però comunque... non c'è niente da reclamare, tutto a posto, sì sì anzi, qui fin troppo bene, non pensavo che... di inserirmi così bene. Ieri parlavamo, lì c'era da giocare alle carte, a me non piace, io gioco solo a scala e basta, però sono stata lì a piacere, perché volevo anche vedere com'è questi giochi.

179.OPERATORE: Il clima stesso che si crea è bello anche se uno non gioca.

180.CATERINA: Perché c'è questa Lidia, non so se lei ha... che si vede che lei è molto brava a giocare a briscola e c'era un signore che non è molto bravo, allora ogni tanto lo sgridava...

181.OPERATORE: Lo sgridava...

182.CATERINA: Lo sgridava, uhei! sei tonto, gli ha detto.

183.OPERATORE: Detto così schiettamente.

184.CATERINA: Sì sì... avran avuto una certa confidenza.

185.OPERATORE: Sì senz'altro si conoscono da un po' di tempo.

186.CATERINA: Sì... si davano del lei... del tu e... penso che se le diceva quelle parole è perché una certa confidenza...

187.OPERATORE: E sì, se no si sarebbe contenuta.

188.CATERINA: Perlomeno io penso.

189.OPERATORE: Non si sa mai (*ridiamo*)

190.CATERINA: Ah beh, affari suoi, però comunque io qui non posso lamentarmi.

191.OPERATORE: Bene, adesso io devo andare su per l'attività di laboratorio, stamattina vieni anche tu?

192.CATERINA: Sì sì.

193.OPERATORE: Bene, Ti ringrazio di essere stata molto disponibile.

194.CATERINA: Grazie a voi.

195.OPERATORE: Aiuto reciproco

196.CATERINA: Certo se sono in difficoltà almeno so dove rivolgermi.

197.OPERATORE: Senz'altro.

198.CATERINA: Per ora non posso lamentarmi.

199.OPERATORE: Va bene Caterina, ti ringrazio e andiamo su.

### **Commento** (a cura di Pietro Vigorelli)

Nei frammenti di testo che sono riportati sopra si può osservare che l'animatrice conduce la conversazione in modo professionale, che utilizza cioè varie Tecniche conversazionali, e che, da parte di Caterina, emergono le sue Competenze elementari, in particolare quella emotiva.

### **Tecniche conversazionali**

Le Tecniche più utilizzate sono:

- Non fare domande, Non interrompere
- Ascoltare, Rispettare la lentezza e le pause,
- Risposta in eco (turno 3, 77, 89, 117, 181)
- Restituzione del Motivo narrativo (turno 5, 15, 31, 35, 47, 51, 75)
- Somministrazione di autobiografia (turno 19, 27)
- Risposte riepilogative (turno 79)
- Risposte empatiche (turno 105)

### **La Competenza emotiva**

La Competenza emotiva di Caterina è presente in modo più o meno manifesto in tutto il suo parlare ed esprime la ricerca di un adattamento alla frequenza del CDI che inizialmente non aveva scelto e che era vissuto come *una coltellata* (turno 106). Leggiamo alcuni esempi:

2.CATERINA: *mi sono trovata bene subito.*

10.CATERINA: Ad essere sincera non ho dormito di notte, quello son sincera, però di giorno mi sono abituata subito... *Non ho avuto nessuna difficoltà.*

12.CATERINA: No, anzi lo dicevo anche a mia figlia ieri sera... *avevo paura*, non ho dormito tutta notte però... mi sono abituata veramente subito.

30.CATERINA: (...) però mi sono trovata bene... è logico che non si può avere un, una felicità subito e... bisogna avere anche un po' di tempo, però subito, anche il primo giorno non ho avuto, sì, qualche volta, *qualche impatto c'è... sì, tutto sommato non... non mi sono trovata male.*

32.CATERINA: Parlavo con mia nipote ieri sera, le ho detto, *non pensavo che riuscissi ad affrontare questo...* no, veramente sono stata molto bene.

38.CATERINA: Sì, è logico che *non si può avere subito una accoglienza* o... l'impatto è un po' così in un primo momento, poi dopo, se si vuole, un po' di buona volontà, si fa presto a...

40.CATERINA: Il primo impatto, la persona che non conosci *non sai se sei accettata*, prima di tutto, se una comunica come a me piacerebbe comunicare, bisogna vedere il contatto...

58.CATERINA: Figlia unica sì, poi mi sono sposata a 38 anni... era attaccata in un modo tale che... mamma mia. L'ho fatto per quello, però comunque *sono soddisfatta.*

66.CATERINA: (...) *quando si è soli si è sempre paura di tutto*, invece quando c'è una persona maschile in famiglia si è più tranquilli ecco... Ma insomma, ma però non mi lamento, non voglio lamentarmi di mia figlia perché per me è un gioiello.

78.CATERINA: Sì, di movimento c'è ne sempre stato, vabbè, comunque *son contenta* anche per quello che ho fatto.

104.CATERINA: *Mi son trovata bene qui.*

106.CATERINA: E' stata contenta anche mia figlia perché ieri sera ha parlato... non so con chi ha parlato... mamma renditi conto che non è che ti ho messo lì perché... volevo, perché... al primo momento gli ho rinfacciato quello... sì, son sincera, dopo le ho chiesto scusa ma... quando mi ha detto così, è *come se mi avessero dato una coltellata.* Le ho detto, mi mancava proprio anche questo... Mi ha detto, perché? Perché proprio pensare di mettermi... Mi dice, ma mamma sei con la compagnia, non è che io l'ho fatto per... almeno io vado al lavoro, son convinta che tu sei... se ti capita qualcosa... almeno sei... cosa fai tutto il giorno qui da sola?

114.CATERINA: Al primo momento sì, le dico la verità... *perché vuoi proprio farmi umiliare così...* Ma mamma, non è umiliarti se ti metto lì, è perché almeno tu sei in compagnia ed io sto' più tranquilla... poi ho parlato con mio fratello e mio fratello mi ha detto, cerca di ragionare, per tua figlia.

118.CATERINA: disfare... disfarsi... invece no, sì, è un po' dura mia figlia perché anche con i figli non è che sia... è il carattere così, però non... guai, perché anche ieri sera continuava a chiedermi questo quell'altro e via scorrendo... no... *non posso lamentarmi.*

178.CATERINA: E allora io faccio finta di niente e vado nella mia camera lui fa quello che vuole e io faccio quello che voglio... e bisogna rendersi conto che non tutti siamo uguali e... mia figlia quelle cose lì non le guarda perché non ha tempo, fra il lavoro, due figlie, il marito e me e allora... Non sta lì a guardare se io ho il televisore alto o basso, invece io non ho niente da fare, guardo quelle cose... allora bisogna rendersi conto... però comunque... non c'è niente da reclamare, tutto a posto, sì sì anzi, *qui fin troppo bene, non pensavo che... di inserirmi così bene.* Ieri parlavamo, lì c'era da giocare alle carte, a me non piace, io gioco solo a scala e basta, però sono stata lì a piacere, perché volevo anche vedere com'è questi giochi.

190.CATERINA: Ah beh, affari suoi, però comunque *io qui non posso lamentarmi.*

### **La base sicura**

Dallo studio del testo risulta che l'animatrice, con i suoi interventi verbali, ha favorito l'emergere delle Competenze elementari di Caterina, in particolare quella emotiva.

Caterina, da parte sua, incontra varie difficoltà nell'adattarsi a frequentare il CDI, ma sembra avviata a un buon inserimento e al riconoscimento di una nuova *base sicura* nella conversante, come dice sinteticamente nel turno 196:

196.CATERINA: Certo se sono in difficoltà almeno so dove rivolgermi.



Caterina, inoltre, sembra orientata a riporre il suo bisogno di sicurezza non solo nell'animatrice con cui parla, ma anche in un'altra ospite, la prima che ha incontrato e con cui si sta creando un rapporto d'amicizia: Lidia (turni 14 e 180).