

377. Sull'emergere e il riconoscimento della competenza emotiva

Testo inviato da Simona Sertorio (educatrice e counselor in contesti residenziali per anziani in Lombardia) per il lavoro in piccolo gruppo durante il convegno *La persona con demenza è solo un malato?* (Milano, 27 ottobre 2018). Il commento è di Simona Sertorio, Monica Martini (psicoterapeuta, Milano), Arianna Cocco (psicoterapeuta). 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 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 rispettarne la privacy.

Il conversante

Anna è una signora di 89 anni, in RSA da 7 mesi. Ha una diagnosi di malattia di Alzheimer, non deambula, è in sedia a rotelle, sempre con le braccia conserte. E' ricoverata all'interno di un nucleo protetto. Riceve regolari visite dalla figlia che fino a poco tempo fa la portava a casa di domenica, mentre ora non lo fa più in seguito all'aggravamento del decadimento cognitivo.

MMSE non somministrabile.

Il contesto e la conversazione

La conversazione avviene nell'ufficio dell'educatrice. La conversazione procede in modo ritmato, nonostante l'eloquio poco coeso e poco coerente della conversante. Le pause sono brevi. Durante il colloquio Anna appare serena e sorridente. Spesso parla utilizzando espressioni dialettali che sono state tradotte in italiano. Durata della conversazione: circa 5 minuti.

Il testo: *Vorrei andare a casa mia ma non mi ci portano più*

1. EDUCATRICE: Eccoci!
2. ANNA: Hai visto che sono qui...
3. EDUCATRICE: Sì, mi fa molto piacere che tu sia qui con me...
4. ANNA: Abito qua... anche che sono qui mi lascio fare dalle ragazze perché poi avevano le calze piene di merda...
5. EDUCATRICE: Ah! Le calze erano sporche...
6. ANNA: Sporche...
7. EDUCATRICE: E ti dava fastidio...
8. ANNA: Sì (*dice qualcosa di non comprensibile*) per dire una ragazza... ecco, dopo ero lì fuori...
9. EDUCATRICE: Sì...
10. ANNA: E dopo tutto che vedevo le prendevo e dicevo "Adesso vi dò una grande grattata (*ride*) e dopo andiamo a casa nostra", ecco tanto per dire...
11. EDUCATRICE: Certo...
12. ANNA: Però io sono stata sempre abituata a portarlo a casa... io dicevo sempre al mio Luigi, al mio ragazzo, gli dicevo "Adesso se non vieni qui, dopo io vado a casa, ma non ti porto più niente da portare a casa".
13. EDUCATRICE: Tu saresti andata a casa...
14. ANNA: Ma non lo portavo...
15. EDUCATRICE: Ma non lo portavi...
16. ANNA: Dopo io avevo già con quanto avevo già portato... hanno portato via la scala della signora Angiolina... e dopo io gli dicevo "Brutto rimbambito"! (*risata*)
17. EDUCATRICE: Lo sgridavi, ti faceva arrabbiare...

18. ANNA: Ecco, gli dicevo “Ma cosa sei qui a fare? Che non capisci niente!”.
19. EDUCATRICE: (*ridiamo*)... e lui non ci rimaneva male?
20. ANNA: No... e dopo più tardi mi hanno portato via... alla sua casa che era proprio di dietro della mia casa... Madonna se era tremenda perché... ecco... lei mi diceva “Cretina di una cretina, portamelo a casa perché io la voglio (*parola incomprensibile*)”, ecco, ero preparata... Però dopo abbiamo portato anche un bel ragazzo.
21. EDUCATRICE: E’ venuto con voi...
22. ANNA: Sì sì, tutti... abbiamo sempre portato quelli più grandi... ecco... dopo anche quando erano sempre in giro, però dopo avevano già portato via tutte le casse che dopo andavano a casa. E dopo io non sono mica una che dice “No... smettila... no, io non ti porto a casa. (*ride*)”
23. EDUCATRICE: Sei una mamma severa...
24. ANNA: Sì sì...
25. EDUCATRICE: Che vuol far rispettare le regole...
26. ANNA: Sì... e dopo, quando dopo (*parole incomprensibili*) gli dicevamo “Brutto rimbambito”, con tanto amore...
27. EDUCATRICE: Ah! Con amore...
28. ANNA: Adesso andiamo a casa... perché noi... perché dopo io sono la mamma... ecco.
29. EDUCATRICE: A volte i figli si sgridano, ma con amore...
30. ANNA: Sì... e questa era la più rimbambita perché io non avevo più niente da portare...
31. EDUCATRICE: Ah! Ecco...
32. ANNA: Allora le dicevo “Rimbambita”!
33. EDUCATRICE: E lei cosa rispondeva?
34. ANNA: Sempre la stessa cosa... perché fa “No no no nooo!” e dopo mi diceva “Ecco, per colpa tua ho portato là...”
35. EDUCATRICE: Dopo l’hanno portata via... era molto attaccata alla casa...
36. (*Entra in ufficio un operatore a chiamare Anna per il pasto*)
37. EDUCATRICE: Grazie Anna, dobbiamo salutarci, è arrivato il momento del pranzo... grazie per la tua disponibilità... se hai piacere continuiamo la nostra chiacchierata anche un’altra volta...
38. ANNA: Sì... ciao!

1° Commento (a cura di *Simona Sertorio*)

Il testo esordisce con l’affermazione dell’educatrice “Eccoci” e la risposta coerente della signora Anna che dice “Hai visto che sono qui”?

Riconoscere che l’altro esiste proprio perché viene visto e accolto così come è (turno 3 “Mi fa molto piacere che tu sia qui con me”), è il primo passaggio fondamentale affinché si instauri una relazione positiva tra le parti, ancora più importante proprio perché l’interlocutore è un’anziana con demenza.

Anna afferma “Abito qui” (turno 4) una realtà che contrasta con ciò che sono i suoi desideri e comunque i suoi pensieri ricorrenti ovvero “il ritorno a casa” (turni 10, 12, 28).

L’educatrice riconosce, legittima e accoglie la “nostalgia di casa (turno 13, 35) che Anna esprime a modo suo, anche introducendo nel dialogo altre figure quale per esempio quella di suo figlio Luigi (turno 12, 14). Lei in più passaggi lo redarguisce (turno 16, 18, 26) etichettandolo con epiteti che lasciano intravedere anche della rabbia. Al turno 17 l’educatrice gliela riconosce e gliela restituisce con le parole.

Durante tutto lo scambio verbale Anna appare comunque serena, spesso sorridente.

Ci sono dei turni verbali in cui Anna parla a lungo e questo è un evidente segnale di benessere (turno 12, 20, 22).

Le principali tecniche che l'educatrice ha utilizzato per favorire la produzione verbale della signora sono state: *ascolto attivo, prendere in seria considerazione le parole di Anna, restituzione del motivo narrativo.*

2° Commento (a cura di *Monica Martini*)

Davanti a questa conversazione con eloquio confuso e in alcuni tratti incomprensibile mi colpisce come si facciano strada in modo chiaro le emozioni. Dalle prime parole si sente che Anna vuole dire la sua, vuole essere riconosciuta come persona (Turno 1 ' Hai visto che sono qui'). Sembra che voglia provare a mostrare ciò che sente nel *qui e ora*; il disagio e il fastidio per lo "sporco" (turno 3) e un sentimento di mancanza verso la sua casa, la sua vita del prima (Turno 9). Grazie all'uso, sin dai primi turni verbali, da parte dell'operatrice delle tecniche capacitanti sia passive (*ascoltare, non correggere, non giudicare*) sia attive (soprattutto *riconoscimento del motivo narrativo e riconoscere, nominare e legittimare le emozioni*) Anna si sente accolta, ascoltata e riconosciuta. Questo riconoscimento la porta a parlare a più riprese della propria casa che diventa il motivo narrativo principale della conversazione. La casa è anche un tema che le permette di collegarsi alla sua identità di mamma, di un tipo di mamma rigorosa e anche alla sua identità di donna capace di usare ironia e di ridere spesso (Turni 9, 15, 18 ,21) di fronte alle difficoltà della vita o alle emozioni negative. Emerge anche una donna addolorata di essere andata via da casa sua/dalla vita del prima (Turni 18-20) e a tratti arrabbiata (Turni 15, 21). Nel turno 20 mi colpisce la consapevolezza da parte dell'anziana di come si possa essere preparati alle scelte amare che la vita obbliga ad accettare ma come, allo stesso tempo, non si possa mai essere abbastanza emotivamente preparati alla vita e questo viene trasmesso con poche parole dette con grande dignità e malinconia insieme, un insegnamento di vita in poche righe.

Il turno 20, che è anche il turno verbale con la maggiore produzione di parole (51 parole), fa seguito (è il risultato di) al riconoscimento emotivo e alla restituzione del motivo narrativo da parte dell'operatrice. Anche il secondo turno verbale con elevata produzione verbale (turno 22, 49 parole) fa seguito alla restituzione del motivo narrativo che permette ad Anna di sentirsi ascoltata e riconosciuta. Nel turno 22 riemergono malinconia, severità ma anche ironia e autoironia di Anna. Compare quindi un proprio riconoscersi come madre severa ma severa con amore. La parola *amore* viene scelta da Anna stessa (turno 26).

Un'altra parte di questa breve conversazione risulta particolarmente intensa, dal punto di visto emotivo, quando Anna ricorda il suo amore di madre "... dopo io sono la madre". Con queste parole è un po' come se facesse ricordare all'altro che ascolta come le madri sono per ruolo sia dolci che amare, ma amano. La conversazione viene interrotta al turno 36 dalla chiamata per il pranzo.

Ripensando alla conversazione nel suo complesso mi sembra che sia emerso un mondo emotivo che, anche se di tonalità scure, non richiede di essere risolto ma solo accettato e riconosciuto. Anna mi ha dato l'idea di essere una madre e una donna dolce-amara, come le emozioni dolci ed amare che ha espresso con le sue parole, le parole comprensibili all'interno di un parlare confuso, disorientato e poco comprensibile.

3° Commento (a cura di *Arianna Cocco*)

Sin dalla prima lettura del testo si comprende che Anna è molto compromessa dal punto di vista cognitivo e linguistico, ma questo non le impedisce di parlare e di esprimersi, di esprimere il suo mondo. Tutto ciò è possibile perché si trova in un ambiente a lei favorevole, un ambiente dove l'ascolto e la parola sono al centro dell'attenzione e dove chi la ascolta è là per lei, è un'operatrice che si pone in modo capacitante.

Trovo importante evidenziare alcuni elementi della conversazione:

- Anche se Anna parla a tratti in modo confuso o incomprensibile, parla a lungo. La conversazione di

una donna con MMSE non somministrabile dura 5 minuti. L'indice di produzione verbale e l'indice di partecipazione di Anna sono superiori a quelli dell'operatrice (v. in particolare i turni 19-20 e 21-22).

- Gli interventi dell'operatrice sono brevi, di poche parole (soprattutto risposte in eco o rimandi di aver compreso e seguito il contenuto discorso dell'interlocutrice). L'operatrice predilige l'uso di tecniche come ascoltare, accettare l'altro così come è, non correggere, accompagnare l'interlocutore nel suo mondo possibile.

- Anna, anche se si esprime con parole confuse, esprime e comunica numerose emozioni: rabbia/dispiacere; tenerezza e responsabilità di madre; affetto per il suo Luigi; piacere di stare lì dov'è con l'operatrice.