

388. Sul riconoscimento e la restituzione delle emozioni

Testo registrato da Simona Brusamolino (psicologa CDI) per il Corso di formazione di 2° livello sull'Approccio capacitante (21 e 22 novembre 2018). 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 ha 79 anni. Ha una diagnosi di Alzheimer dal Marzo 2018. Presenta un deficit cognitivo moderato-severo, la memoria è molto deficitaria. Inizialmente alternava momenti di euforia a momenti di depressione lieve o moderata; nell'ultimo periodo è peggiorata moltissimo, vuole andare a casa e diventa molto aggressiva verbalmente e fisicamente. Il suo timore principale, che poi scatena l'ira e l'agitazione, è che il marito stia con altre donne e che la porti al Centro Diurno per fare i suoi comodi. Si sente rinchiusa, frustrata di non poter andare a casa propria in autonomia e si sente trattata da tutti come una "scema e ignorante"; spesso piange e dice di non aver mai fatto male a nessuno. Deambula autonomamente e ha mantenuto buone capacità di linguaggio. Spesso quando è in stato di agitazione passa dall'utilizzo della lingua italiana al dialetto bergamasco. MMSE 6.7.

Il contesto

Il colloquio avviene presso il Centro Diurno Integrato, nell'ufficio della coordinatrice del servizio.

La conversazione

La conversazione avviene alle 15.15. Dall'ufficio sento Anna che urla arrabbiata contro il marito che l'ha lasciata lì e contro gli operatori che non la fanno uscire e che la trattano come una "scema". Mi affaccio e faccio cenno alla collega che è con lei di accompagnarla in ufficio, per toglierla da una situazione di stress e disagio, che rischia di trasmettere agitazione anche agli altri ospiti che in quel momento sono al Centro. Anna si lascia guidare, sempre arrabbiata, ma disponibile a seguire la collega. La saluto appoggiandole una mano sull'avambraccio, lei mi manda a quel paese, ma ricambia lo sguardo. Restiamo lì in piedi e lei comincia a parlarmi. Progressivamente passa da un eloquio spezzato e rabbioso, prevalentemente in dialetto, ad uno più fluido e pacato, con più espressioni in italiano. Durata della conversazione: 7 minuti e 44 secondi.

Il Testo: *Ballare fa bene*

1. OPERATORE: (*le appoggio la mano sull'avambraccio*) Buongiorno Anna. E' arrabbiata!
2. ANNA: (*appoggia la sua mano sopra la mia*) Eh! Buongiorno e buongiorno! Mi lasciano qui ma io devo andare! Non sono mica scema!
3. OPERATORE: Ma certo che non lo è! Suo marito verrà a prenderla dopo la merenda.
4. ANNA: Ma io devo andare adesso, ho le mie cose da fare! Se lui vuole stare in giro a fare le sue di cose può restare lì e intanto io vado a casa! Non si tratta così, devo andare io!
5. OPERATORE: Anna intanto che lo aspettiamo ha voglia di raccontarmi di quando andava a ballare?
6. ANNA: E certo, ballare e ballare! Ma io devo andare!
7. OPERATORE: Lo so, deve andare... ma è vero che era una brava ballerina?
8. ANNA: (*sorride*) Brava non lo so... mi piaceva ballare, quello sì... mi veniva sempre a prendere la mia mamma, per vedere dove ero, poveretta. Dopo prendeva mia nonna e le diceva "andiamo andiamo che dobbiamo vedere la Anna".

9. OPERATORE: Davvero?
10. ANNA: Sì, sì. Poverine... avevano solo quei ricordi lì...
11. OPERATORE: Chi era il suo ballerino preferito? Ce ne era uno proprio bravo bravo che le piaceva? Suo marito?
12. ANNA: Eh ciao! (*ride*).
13. OPERATORE: Non balla suo marito?
14. ANNA: No, no, non balla, no. I suoi fratelli sì, ci tenevano. Invece lui no... sta bene così e basta... e non posso lamentarmi perché mi vuole anche bene...
15. OPERATORE: Anche.
16. ANNA: Anche, d'altronde... e oramai noi cominciamo ad una certa età... non sappiamo più tante belle cose, no? E allora lui mi dice "ci penso io, ti aiuto io". Poi c'è stato un periodo in cui si capisce che... non riusciva più, ma gli andava neanche più. Ecco. E allora io faccio così. E allora tu, allora andiamo... andiamo un bel niente! (*si arrabbia*)
17. OPERATORE: Ecco.
18. ANNA: Ecco! Tu ti fai i comodi tuoi e io mi faccio i miei! E basta! E' inutile dire "e forse domani, e forse lunedì e forse giovedì..", ma io dico e basta poi, oh! Non siamo mica matti! Eh? Eh? (*alza la voce*)
19. OPERATORE: No, non siamo proprio matti. Neanche tuo marito è matto, anche se non sa ballare, che peccato!
20. ANNA: (*ride*)
21. OPERATORE: Ma davvero quando eri giovane e andavi a ballare la tua mamma e la tua nonna venivano a controllare dove andavi!?
22. ANNA: Sì, la mia nonna sì.
23. OPERATORE: Davvero? La tua nonna?
24. ANNA: Sì sì, la mia nonna sì. Ma ero in quei posti lì... come si chiamano... quelli della chiesa, quei così lì, di là, non proprio il teatro... andavamo lì.
25. OPERATORE: Si nascondevano per controllarti?
26. ANNA: Sì, certo! Dopo vedevano che andavo mica male e allora mi hanno lasciato andare avanti un po'. Poi mia mamma vedendo che loro mi portavano di qua e di là... lo sai come erano una volta le mamme... "la mia figlia la lasciate qui con la sua mamma" (*ride*). Ma tutte neh, non solo la mia mamma. Una volta era così. Neh che era così?
27. OPERATORE: Era così.
28. MARIA: Era così! Eppure ci volevamo bene tutti, non è mica vero? Era così.
29. OPERATORE: Era così.
30. MARIA: Poi le cose bisogna prenderle anche dal verso giusto, che anche se mia mamma sbaglia poi bisogna andarle dietro e ridendo "però mamma non devi farmi fare così, mi fai fare anche brutta figura!", certe cose, no?
31. OPERATORE: Certo.
32. ANNA: E dopo lei stava lì e dice "e dai, non faccio male a nessuno!". Ma cosa c'entrerà quello, mamma? Erano tutte così.
33. OPERATORE: Chissà la nonna allora com'era!
34. ANNA: Eh sì. Sì, proprio!
35. OPERATORE: Terribile?
36. ANNA: Sì, mia nonna... la... come si chiamava...
37. OPERATORE: Come si chiamava la nonna? E' sfuggito il nome...
38. ANNA: Sfuggito il nome! E' facile, neh... caspita, amen. Di solito canto anche. Quando faccio i mestieri, poi ho vergogna.
39. OPERATORE: E' divertente cantare quando si fanno i mestieri!

40. ANNA: Sì, eh. A volte gli dico “Addio bei giorni passati mia piccola bimba ti devo lasciar”, era piccola mia mamma.
41. OPERATORE: (*rido*)
42. ANNA: “Gli studi son già terminati abbiamo finito così riposiam. La gioventù non torna più, tanti ricordi nel cuor, a Torino ho lasciato l’amor”. Meno male che mi hai lasciato l’amore! (*ride*)
43. OPERATORE: E meno male!
44. ANNA: Allora erano ancora indietro poverini, e lasciavano lì e ridevano anche, poverine. Poi all’inizio inizio era un po’dura per loro, perché vedevano le cose che noi facevamo e che loro non avevano mai visto e dicevano “Guarda lì! Guarda che cosa avete fatto! Mica di fare male alla gente!” (*ride*). Facevano così! Ma le hai mai sentite?
45. OPERATORE: No, mai...
46. ANNA: E poi nessuno gli dice più niente perché ormai è una cosa da ridere, ascolta neh! E difatti non è stata lunga la storia. Si capisce che i loro genitori avranno detto loro che non si può fare così, che bisogna trattare bene la gente. E difatti è andata bene.
47. OPERATORE: E bene. L’importante è stare bene.
48. ANNA: E difatti.
49. OPERATORE: Le va di fare due passi di là? Ci prendiamo un tè?
50. ANNA: Dove?
51. OPERATORE: Nella sala di là. Poi io torno in ufficio che devo lavorare un po’.
52. ANNA: Va beh, ma poi sto poco perché tra poco devo andare anche da loro e mi dispiace anche per loro.
53. OPERATORE: Va bene, solo poco stiamo di là.
54. ANNA: Poi magari una volta torno, quando magari lui deve andare a lavorare...
55. OPERATORE: Perfetto, faremo proprio così allora, così siamo tutti tranquilli. Grazie!
56. ANNA: E’ tranquillo, così si cambia anche lui. Di male non l’abbiamo fatto, né io né lui.
57. OPERATORE: E’ la cosa più importante.
58. ANNA: Eh?
59. OPERATORE: E’ la cosa più bella!
60. ANNA: E appunto!
61. OPERATORE: L’importante è volersi bene!
62. ANNA: E poi ci facciamo una risata!
63. OPERATORE: Mi accompagna di là Anna? Grazie per la bella chiacchierata, posso darle un bacio?
64. ANNA: E ci vogliamo anche bene, no?
65. OPERATORE: Ci vogliamo molto bene (*la bacio*)
66. ANNA: ... (*Mi bacia, ma non accenna a spostarsi di là*)
67. OPERATORE: Ci vediamo presto!
68. ANNA: Ci vediamo presto?
69. OPERATORE: Sono sempre qui io (*la prendo sotto braccio e usciamo insieme dalla stanza*)
70. ANNA: Bene, dà.

Commento (a cura di *Simona Brusamolino*)

L’obiettivo principale della conversazione è stato quello di accogliere Anna e di provare a distoglierla dal pensiero fisso di tornare a casa e dallo stato di angoscia e agitazione, portandola su argomenti che le fa piacere raccontare e la fanno stare bene.

Le tecniche capacitanti utilizzate durante la conversazione sono: *Riconoscimento e restituzione delle emozioni* (turno 1,19,65), *Risposta in eco* (turno 7, 15), *Restituzione del motivo narrativo* (turno 21). Ho cambiato motivo narrativo con una domanda (turno 49) nel tentativo di distogliere Anna dal tema

che le procura un po' di agitazione, ed è successo che la conversazione è proseguita ma già al turno 52 Anna ha ripreso a parlare del motivo narrativo precedente l'interruzione, quello che a lei interessava.

Mi sono impegnata nell'*Ascoltare* e nel *Non fare domande*, per permettere il fluire delle emozioni di Anna. Per tutta la durata della conversazione abbiamo mantenuto il contatto fisico, e questo ha sicuramente contribuito a calmare Anna, ma anche me: attraverso le sue mani potevo sentire quando la tensione si allentava e quando tornava forte e questo mi ha orientato nella conduzione del colloquio e nella scelta delle parole.

Penso di avere fatto due errori, in particolare: il primo al turno 11, all'inizio della conversazione, perché ho posto tre domande una dietro l'altra, riportando la conversazione sul marito, col rischio di scatenare nuovamente il disagio iniziale; il secondo al turno 37, chiedendo ad Anna il nome della nonna, seguito subito da un tentativo di recupero che Anna ha colto, aiutandomi di fatto ad uscire dall'*impasse*.