

### 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*.