

414. Sul Riconoscimento delle emozioni e il Punto d'Incontro Felice

Testo inviato da Marina Gallo (psicologa, Coopselios) durante il Corso di formazione permanente per Formatori Capacitanti, anno 2019. 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'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Fausta (nome di fantasia) ha 85 anni, ha una scolarità di 5 anni. Vedova da 15 anni ha iniziato a manifestare disturbi cognitivi e comportamentali da 4 anni. Dopo la frequenza per alcuni anni di un Centro Diurno viene ricoverata in RSA a causa dell'esacerbarsi di comportamenti di aggressività verbale e fisica nei confronti di uno dei suoi figli. Autonoma nel cammino e nell'alimentazione necessita di supervisione e aiuto nell'igiene e nell'abbigliamento. Attualmente manifesta irritabilità, deliri persecutori e a contenuto di latrocinio sufficientemente compensati da una terapia antipsicotica. All'ultimo MMSE presentava un punteggio di 19.2.

Il contesto

Il colloquio avviene nella sua stanza, poco prima del pranzo, dopo un episodio di irritabilità avvenuto in sala da pranzo nei confronti di un altro anziano.

La conversazione

La conversazione avviene nella stanza di Fausta, ha però inizio poco prima in sala da pranzo. Fausta viene da me avvicinata al tavolo nel momento in cui osservo un suo episodio di irritabilità nei confronti di un altro anziano poco prima del pasto; inizialmente appare arrabbiata e poco disponibile poi progressivamente si calma e acconsente a spostarci nella sua stanza per parlare.

Durata della conversazione: 7 minuti e 15 secondi.

Il testo: *Non è più come prima, sono delusa e disgustata*

1. PSICOLOGA: Devo poter riascoltare quello che tu mi dici, per questo voglio registrare quello che tu mi dici così lo ascolto per bene. Mi stavi dicendo, non è un ambiente serio.
2. FAUSTA: (*arrabbiata*) Non è, non è un ambiente più come prima, non è corretto come prima, non è dir, non è diretto bene come prima.
3. PSICOLOGA: Ci sono delle cose che non ti vanno bene.
4. FAUSTA: (*inizia arrabbiata poi più calma*) Eh sì eh sì, tutte queste cose storte qui non mi vanno... non mi vanno... a genio.
5. PSICOLOGA: Non sei contenta.
6. FAUSTA: (*arrabbiata*) No, no.
7. PSICOLOGA: Cos'è che non va bene, fammi capire, cos'è che non va.
8. FAUSTA: Tante cose tante cose, tante insieme di piccole cose che ti fanno... degradare l'ambiente. Ci sono tante piccole cose ma tutte insieme ti degradano l'ambiente.
9. PSICOLOGA: Ti degradaano l'ambiente.
10. FAUSTA: Eh.
11. PSICOLOGA: Ti degradaano l'ambiente.
12. FAUSTA: Sì sì.
13. PSICOLOGA: È una parola forte, ti degradano l'ambiente.

14. FAUSTA: (*pausa, poi prosegue sottovoce*) Non è più l'ambiente di prima.
15. PSICOLOGA: Si stava meglio prima.
16. FAUSTA: Era più governato bene.
17. PSICOLOGA: A te piacciono le cose governate bene, in ordine.
18. FAUSTA: (*un po' arrabbiata*) Eh ma certo.
19. PSICOLOGA: (*pausa*) C'è un po' di confusione, un po' troppa confusione.
21. FAUSTA: Troppa confusione e poi troppa libertà, un po' troppo... vorrei dire una cosa che non mi sento di dire, ma è la verità.
22. PSICOLOGA: Puoi dirla, a me puoi dirla, non ti preoccupare.
23. FAUSTA: C'è troppa persone luride e schifose, che prima non c'erano queste persone qui.
24. PSICOLOGA: Luride e schifose. Cosa intendi per luride e schifose.
25. FAUSTA: (*un po' arrabbiata*) Che ti vai bene se, se fai sesso con loro.
26. PSICOLOGA: Addirittura.
27. FAUSTA: Se non sei di quello stampo, non sei... non sei nel suo giro... mi scusi eh, ma questo... è una cosa che non volevo dire.
28. PSICOLOGA: No, non ti preoccupare Fausta, non ti preoccupare, se è quello che senti.
29. FAUSTA: Non è più non è più, prima era più governato bene, era più retto, c'erano persone più, più, col pugno di ferro, adesso, no no, non c'è più quell'ambiente lì.
30. PSICOLOGA: Ti senti un po' in pericolo.
31. FAUSTA: (*con forza*) Sì sì.
32. PSICOLOGA: È questo.
33. FAUSTA: Non è più l'ambiente serio di prima.
34. PSICOLOGA: (*pausa*) A te piacciono gli ambienti seri.
35. FAUSTA: (*arrabbiata*) Eh a chi non le piace.
36. PSICOLOGA: (*pausa*) Eh sì, sei tanto arrabbiata.
37. FAUSTA: (*arrabbiata*) Sì sì, sono arrabbiata tanto perché se ti fai toccare va bene, se non ti fai toccare non va bene e anche questa è una cosa che non mi va.
38. PSICOLOGA: Se una cosa non va non bisogna farla, sono d'accordo con te.
39. FAUSTA: (*arrabbiata*) Non dev'essere nell'ambiente, nemmeno, l'ambiente che permette di farlo.
40. PSICOLOGA: C'è poca protezione.
41. FAUSTA: Ma non lo so se c'è troppa poca protezione, so soltanto che prima era più serio di ora, era più serio, era... era più governato bene.
42. PSICOLOGA: Quindi sei arrabbiata e ti dispiace perché le cose sono cambiate.
43. FAUSTA: (*arrabbiata*) Certo certo, ci sono anch'io eh.
44. PSICOLOGA: Come se non ci fosse attenzione per te neanche.
45. FAUSTA: (*arrabbiata*) No quello lì non m'interessa che abbiano intenzione, non mi interessa, però vedere le cose storte non mi va bene, non mi interessa se io sono del suo giro, non del suo giro, non non, mi è indifferente totalmente.
46. PSICOLOGA: (*pausa*) Mi dispiace sentirti... ti sento proprio arrabbiata e dispiaciuta.
47. FAUSTA: (*arrabbiata*) Certo che mi dispiace, ci vivo anch'io eh.
48. PSICOLOGA: Cioè non è un luogo in cui ti senti di abitare.
49. FAUSTA: Ecco ecco ecco ecco. Perché non sono più governate bene come prima. (*pausa lunga*) Qui va bene quel proverbio: quando la testa puzza, il pesce si butta.
50. PSICOLOGA: Fausta mi dispiace, io non so, ti ho vista arrabbiata e volevo parlare con te e capire cosa succedeva, io la situazione non la posso cambiare, mi dispiace, volevo soltanto ascoltarti per...
51. FAUSTA: (*interviene interrompendo*) No no, questo qui è il sistema di questo ambiente.
52. PSICOLOGA: Cioè?
53. FAUSTA: Quello che le ho detto.
54. PSICOLOGA: Sì certo. Ti dicevo che mi dispiace non poter fare niente per poter cambiare le cose, l'unica cosa che io posso fare è ascoltarti e sentire come ti senti, come stai.
55. FAUSTA: Delusa, delusa, quello sì.

56. PSICOLOGA: Mi dispiace non poter far altro, se però ti fa piacere io qualche volta posso venire e posso chiederti come stai e come vanno le cose.
57. FAUSTA: Oh ma a me fa piacere vederla eh.
58. PSICOLOGA: Almeno un ascolto lo posso fare.
59. FAUSTA: Sono delusa, delusa, sono delusa e disgustata.
60. PSICOLOGA: Delusa e disgustata.
61. FAUSTA: Perché era molto più bello prima e ora... c'era più serietà, governo, più amicizia, (*pausa*) adesso se sei nel suo giro vai, se no non c'è più niente da fare.
62. PSICOLOGA: Le cose sono cambiate e hai paura che non tornino più come prima.
63. FAUSTA: No no, non tornano più come prima, il mondo ormai non è più come prima. È tutto qui.
64. PSICOLOGA: (*sospiro*)
65. FAUSTA: (*ride*)
66. PSICOLOGA: Che fatica.
67. FAUSTA: Quello che le ho detto sta tra me e lei.
68. PSICOLOGA: Sì. Non ti preoccupare. Allora se ti fa piacere passo ancora a trovarti.
69. FAUSTA: Se io so che mi confido, ma queste confidenze sono tra noi due, a me fa tanto piacere, l'importante è che non vadino oltre.
70. PSICOLOGA: Sì, non ti preoccupare.
71. FAUSTA: Che lei ne può, magari... trarre profitto da qualcosa, che però non vadano oltre, da mettermi in mezzo a certe situazioni che possono dare dispiacere.
72. PSICOLOGA: A cosa pensi.
73. FAUSTA: Perché non voglio litigare con nessuno, non voglio farmi amico o nemico con nessuno.
74. PSICOLOGA: Ah su questo non ti preoccupare.
75. FAUSTA: Se queste cose sono dette tra di noi, senza nessun altro, inter inter che far pres per un altro, io sono contenta; se però, se queste mie confidenze vanno pubblicate, no eh, no eh, l'importante è quello.
76. PSICOLOGA: Stai tranquilla. (*pausa*) Dai, andiamo che sarà pronto da mangiare.
77. FAUSTA: Così mi ha fatto piacere.

1° Commento (a cura di Marina Gallo)

Fausta è arrabbiata, manifesta irritabilità e deliri persecutori e almeno inizialmente si mostra reticente nel parlare. Nonostante questo, nel corso della conversazione riesce ad aprirsi, a raccontare come si sente e a fare delle delicate confidenze.

Questo risultato è raggiunto grazie all'utilizzo di alcune tecniche capacitanti, in particolare il *Riconoscimento delle emozioni*, la *Restituzione del motivo narrativo* e l'*Accompagnare con le parole nel suo mondo possibile*.

Questo crea un Punto d'Incontro Felice tra i due conversanti che trova una sua frase emblematica nel turno 49 in cui Fausta, dopo aver manifestato rabbia in molti dei turni precedenti, mostra di sentirsi capita e riconosciuta come persona per quello che sta provando e sentendo in quel momento ("ecco ecco ecco ecco"). Al turno 49 segue, infatti, una pausa lunga che scandisce il suo rilassamento, il termine dei suoi atteggiamenti aggressivi e l'emergere di un atteggiamento di confidenza e di un vissuto di piacere per l'incontro.

2° Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Come è già stato sottolineato nel 1° Commento, la psicologa ha verificato sul campo l'efficacia della tecnica del *Riconoscere le emozioni*, nelle sue 4 tappe: avvistare, denominare, legittimare, restituire con le parole. Fausta è delusa e disgustata, si sente in pericolo perché non vuole fare sesso, ma è contenta (turni 75 e 77) di avere parlato con la psicologa da cui si è sentita riconosciuta.

Anche se la psicologa dice ripetutamente di essere dispiaciuta ma di non potere fare nulla per cambiare la situazione (turni 50, 54, 56), Fausta è comunque contenta per aver trovato una confidente, una persona che l'ascolta con cui poter parlare.

La tecnica del *Riconoscere le emozioni* si completa, quando possibile, con la *Risposta di effettività*, una risposta che prende sul serio le parole dell'interlocutore e che parte dal mondo delle parole per trasferirsi poi nel mondo delle cose e dei comportamenti: è possibile capire che cosa è cambiato nell'ambiente? quand'è che c'è stato il cambiamento? perché e da chi Fausta si sente minacciata? è possibile fare qualcosa di concreto per evitare che si senta minacciata?

Sono domande a cui solo chi è presente in RSA può cercare di dare delle risposte.