

415. Sulla Restituzione delle emozioni

Testo inviato da Cornale Federica (logopedista) e Martinello Elisa (psicologa, Centro Servizi Assistenziali S. Antonio, Chiampo, Vicenza) per l'incontro di formazione sull'Approccio capacitante del 10.4.2019 (gruppo del mattino). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conservante e del suo amministratore di sostegno.

La trascrizione è fedele, comprese le parole ma formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Giorgio (il nome è di fantasia) ha 56 anni, ha una scolarità di 8 anni ed è ospite nel reparto protetto della struttura da alcuni mesi, dopo un periodo di difficile gestione a domicilio per problemi comportamentali.

Ha una demenza degenerativa, probabile variante frontale. L'ultimo MMSE è di 24/30 e risale a prima dell'ingresso. I disturbi comportamentali sono prevalenti rispetto alla compromissione cognitiva. È in terapia con neurolettici e antiepilettici.

È in attesa di un intervento chirurgico, a tratti lamenta dolore.

Il contesto

Dopo un tentativo di somministrazione del MMSE, non riuscito perché l'ospite, riferendo criticamente i propri deficit di memoria e la propria malattia, non ha voluto proseguire, Giorgio si rende disponibile ad un colloquio che avviene nella saletta relativamente appartata e tranquilla del reparto.

La conversazione

Giorgio acconsente all'invito dell'operatore e partecipa al colloquio in modo spontaneo. Durata della conversazione: 12 minuti.

Il testo: E' tutto chiuso qua

- GIORGIO: Se fossi io il padrone li avrei già mandati via tutti.
- OPERATRICE: Oggi mi sembri infastidito.
- GIORGIO: Molto, sì perché... non è che le ragazze... ti rispondono male, se gli domandi una cosa, partono e vanno via... almeno le controllassero! Vedrai che un padrone, quando vede, dopo tante volte si stuferà anche lui. (*pausa*)
- OPERATRICE: Eh sì. E quindi interviene...
- GIORGIO: Sì. Tanto a me non interessa... tanto ormai io so cosa devo fare.
- OPERATRICE: Tu hai chiaro la tua giornata come deve passare.
- GIORGIO: Sì... il tavolo mi hanno preso anche quello (*registrazione non comprensibile*). Me l'ha preso quella ragazza là bassa, adesso non so il nome, se lo è portato da lei... E dài una e dài due, per tre volte. Non va bene, perché quando arriva il materiale che io devo scaricare, quello che me la porta allora si sbaglia.
- OPERATRICE: Te l'ha portato via per tre volte...
- GIORGIO: Sì lo ha spostato. Almeno chiedimi, perché io non l'ho mai fatto di fregarle le sue cose...
- OPERATRICE: Certo. Tu sei corretto.

- GIORGIO: Anche perché qua non è facile andare a prendere un'altra cosa da un'altra parte. È un po' difficile qua perché ci son tutte le porte chiuse. Se tu tardi mezz'ora ad andare a prendere il materiale, non ce la fai più a passare.
- OPERATRICE: Perché è tutto chiuso.
- GIORGIO: Dopo si chiude tutto qua.
- OPERATRICE: Porte chiuse.
- GIORGIO: Ieri son riuscito a passare, per fortuna, perché ho girato una maniglia che son riuscito a farla andare.
- OPERATRICE: Finalmente!
- GIORGIO: Sì quelle rotonde con il taglio in mezzo. Non l'ho mai aperta, prima. Prova!
- OPERATRICE: Non ho mai provato.
- GIORGIO: ... Al piano di sopra c'è la porta (*registrazione non comprensibile*), c'è un cerchio con dentro un altro verso che lo prendi.
- OPERATRICE: E sei riuscito ad aprire quella lì. Per andare dove?
- GIORGIO: Perché avevo il nervoso. Ho detto questa volta deve aprirsi, gli ho dato il colpo e si è aperta.
- OPERATORE E quindi?
- GIORGIO: Se non bisogna stare su.
- OPERATRICE: Quindi hai aperto... e poi...
- GIORGIO: Poi sono andato a casa.
- OPERATRICE: Sei andato a casa.
- GIORGIO: Perché dovevo andare a casa. Se no mi toccava dormire nella mia stanza. (*pausa lunga*). Non per obbligo, ma perché non avevo altro sistema.
- OPERATORE : Così sei riuscito ad andare dove volevi tu.
- GIORGIO: No ma io riesco dappertutto ad andare... ma non andare a casa degli altri... Sono gli altri che vengono a casa mia senza dirmelo... Specialmente quella zona là, specialmente di notte, vedi di tutto. Io ho provato, delle volte ho dei parenti qua, e ho provato ad andare di là a camminare per salutarli. E la notte li ho visti io, per terra che vanno avanti così per terra per camminare, tutti sporchi.
- OPERATRICE: A gatto miao.
- GIORGIO: Persone disabili. Quando vengono a rompere le scatole a me, allora gli do un calcio. Se no... (*registrazione non comprensibile*)
- OPERATRICE: Sopporti.
- GIORGIO: E' cambiato... come si dice... il mio carattere. Una volta ero ancora più impulsivo, dopo mi sono abituato e mi sono calmato. (*pausa lunga*)
- OPERATRICE: Più tranquillo, più calmo.
- GIORGIO: Sì sì. Io non sono mica uno che mi lascio... abbindolare (*pausa*) son cambiato io. Sono andato anche dal padrone a dirgli che è deficiente. Cosa vuoi che faccia, mi ha detto una parola brutta a me, e io ne ho dette tre di brutte a lui. (*pausa*) Impara l'educazione!
- OPERATORE L'educazione prima di tutto!
- GIORGIO: Sono andato a spiegargli... adesso non ricordo bene, non so, dovevo andare a prendere del materiale e andare a far delle robe, e mi ha detto che non sono capace di far niente, che dovrei arrangiarmi, che non son capace di far niente! Ma se se sei tu quello che non è capace di far niente, gli ho detto! Me lo dici a me non sono capace di fare niente, però mi dici cosa dovrei fare?! E non perché non son capace di fare. Gli ho detto così e allora lui si è incazzato.
- OPERATORE Ti sei incazzato.

- GIORGIO: Perché non accettavo quello che mi avevano detto (*registrazione non comprensibile*). Se gli dico guarda che quello là ha tolto un filo... si interessa di niente. C'è stato uno che ha tolto un filo... da dentro a un muro, l'ha tolto. Sono andato di corsa a dirglielo, perché... se si stacca a metà, si spacca il filo si è rotto, va un bambino e lo prende in mano, ci resta secco!
- OPERATRICE: Pericoloso.
- GIORGIO: E' successo poco tempo fa.
- OPERATRICE: E tu hai visto e gliel'hai detto.
- GIORGIO: Sì. Sono andato a riferire. E non hanno fatto niente (*pausa*)
- OPERATRICE: Niente.
- GIORGIO: Anche delle porte gliel'avevo detto... non va bene così che le porte siano tutte chiuse! Perché se uno gli vien male e deve andare fuori, butta giù un'altra porta? Come fai ad andare fuori? A me è capitato, ho aspettato due ore... (*registrazione non comprensibile*) qua tutti quanti hanno il passepartout, una chiavetta apposta.
- OPERATRICE: Ah. Un passepartout che apre le porte.
- GIORGIO: Sì, hanno quella rotonda, quella da taglio, se no... (*pausa*) se no non vai da nessuna parte.
- OPERATRICE: Zitti e rassegnati.
- GIORGIO: Io quando ho il tavolino, quando ho l'orologio... vedo l'ora e so cosa devo fare (*registrazione non comprensibile*).
- OPERATRICE: Sei bravo ad essere così tranquillo.
- GIORGIO: Eh... io non sono morbido.
- OPERATRICE: Bene, bene Giorgio. (*pausa lunga*)
- GIORGIO: Bene, bene quando ti conviene (*cantando*) (*Ridiamo insieme*)
- GIORGIO: Dopo c'è gente che rompe le scatole.
- OPERATRICE: E' quello vero...?
- GIORGIO: Ce ne sono due tre che sarebbero da mettere sul fuoco... da quanto rompono le scatole.
- OPERATRICE: Però tu sopporti.
- GIORGIO: Io ogni mattina mi trovo a casa qualcuno.
- OPERATRICE: Qualcuno che è venuto lì.
- GIORGIO: Dopo io cerco di mandarlo via, e non sono capace di farlo andare fuori dalla camera... lo trovo lì sull'armadio... sì anche stamattina era qua, lungo la strada.
- OPERATRICE: Anche a me darebbe fastidio.
- GIORGIO: Perché quello lì ha problemi, non dico il nome. (*registrazione non comprensibile*) (*fa una smorfia di dolore*)
- OPERATRICE: Male? Hai male?
- GIORGIO: Verso sera di più.
- OPERATRICE: Probabilmente perché rimani tanto in piedi.
- GIORGIO: Devo andare a fare l'operazione... La settimana scorsa è venuto il dottore e mi ha chiesto cosa voglio fare... e gli ho detto "Lascia stare va là". Quel giorno lì non avevo male così, 'sta qua viene a momenti. Allora quel giorno gli ho detto così, e dopo è ritornato dopo una settimana, e io gli ho detto "E' meglio che guardiamo qua... stavolta è cambiata rispetto all'altra volta, fa male".
- OPERATRICE: Allora è bene intervenire.
- GIORGIO: Ha detto che mi chiama lui.
- OPERATRICE: Saggia decisione.

Commento (a cura di *Stefano Serenthà*)

Giorgio è infastidito dal tentativo della psicologa di somministrargli il MMSE nei minuti che precedono la registrazione e ha esplicitato la sua difficoltà nel rispondere alle domande a causa dei problemi di memoria.

Accetta però di fermarsi a conversare e subito l'operatrice trova la chiave giusta, con una esplicita *Restituzione delle emozioni* (turno 2) che apre subito a un turno verbale lungo in cui Giorgio, prima bloccato dalle domande del MMSE, può finalmente liberare la propria *Competenza a parlare*, che continuerà a manifestarsi in maniera fluida per tutti i 12 minuti della conversazione e oltre (nella trascrizione non è stata riportata l'ulteriore fase di congedo tra Giorgio e le operatrici).

La *Competenza emotiva* non solo è stata la prima ad emergere in modo evidente, ma per tutta la conversazione si è manifestata con varie sfumature, che potremmo tradurre con le parole di Giorgio:

- Sono infastidito (turno 1)
- Non mi interessa (turno 5)
- Sono capace di decidere e di dire la mia (turni 5, 27, 35, 37, 45, 51)
- Sono più competente di altri (turno 7)
- Sono una persona corretta (turno 9)
- Avevo il nervoso (turno 21)
- Nessuno mi obbliga a fare qualcosa (turno 27)
- Se volessi, potrei andare dappertutto (turno 29)
- Se mi danno fastidio mi arrabbio (turni 31, 35, 37, 39, 55, 57)
- Adesso sono più calmo di qualche tempo fa (turno 33)
- Mi arrabbio se non si comportano con educazione (turno 35)
- Mi dà fastidio che qualcuno venga in casa mia (turni 59, 61)

Tutti gli interventi dell'operatrice hanno consentito a queste emozioni, una volta avvertite e denominate, di venire legittimate e spesso restituite così come sono emerse e senza giudizio (ad esempio, nei turni 2, 6, 10, 28, 34, 36, 38, 62). Questo ha aiutato Giorgio a trovare uno spazio in cui esprimersi liberamente sentendosi ascoltato: non per caso alcuni dei suoi turni verbali più lunghi (turni 3, 7, 11, 29, 37, 39) vengono immediatamente dopo un intervento di esplicita *Restituzione delle emozioni*.