

## 420. Sugli sguardi, il linguaggio verbale e quello non verbale

Testo inviato da Barbara Camporesi (Psicologa e Coordinatrice dei Servizi della Casa di Riposo Pietro Zangheri di Forlì) per il Corso di Formazione per formatori – corso base che si tiene a Milano, 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'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

La Signora Giovanna ha 83 anni e una diagnosi di demenza tipo Alzheimer di grado severo. Vive in RSA da un anno; è arrivata dal suo domicilio adattandosi bene sin da subito al nuovo contesto. Giovanna ha un atteggiamento affettuoso con tutti e un'espressione del volto serena e tendenzialmente sorridente. Parla poco, lentamente e con un tono di voce basso. Passa gran parte delle sue giornate camminando lungo i corridoi del reparto, ha un incedere incerto, ma non utilizza né bastone né deambulatore. Ogni tanto si appoggia al muro, o con la mano o con la spalla, come se cercasse un sostegno o una rassicurazione circa la direzione da tenere. Spesso cade, ma per fortuna sin'ora non ha riportato conseguenze. I 2 figli, quotidianamente presenti, nonostante questo, preferiscono che lei continui a muoversi in libertà, accettando i noti rischi. Per favorire il mantenersi di questa sua autonomia, trascorrono il tempo con lei camminando, non solo in reparto, ma in tutta la Struttura.

Punteggio MMSE: Non somministrabile.

### Il contesto

La conversazione è avvenuta nel corridoio del reparto in cui vive Giovanna, mentre lei stava camminando. Ci siamo incontrate e dopo uno scambio di sguardi e sorrisi l'ho salutata. Lei mi ha preso a braccetto e abbiamo iniziato a camminare insieme.

### La conversazione

Giovanna è sempre molto attenta alle espressioni del volto del suo interlocutore. Prima di iniziare la conversazione o prima di rispondere spesso si ferma ad osservare chi parla con lei.

La durata della conversazione: 8 minuti.

### Il testo: *Felice di poter essere d'aiuto*

1. PSICOLOGA: Buongiorno Giovanna, che bello incontrarti, come stai?
2. GIOVANNA: *(pausa di 5 secondi. Mi guarda attentamente negli occhi)*. Bene.
3. PSICOLOGA: Posso passeggiare un po' con te?
4. GIOVANNA: Sì.
5. PSICOLOGA: Dove andiamo di bello?
6. GIOVANNA: A casa; ci sono tante cose da portarmi a casa...
7. PSICOLOGA: Servono tante cose a casa?
8. GIOVANNA: Mhò? Ti dirò che ci sono tante cose da portarmi a casa tutto, ma no, invece no, c'è a casa la mamma *(pausa)* e il babbo non c'è. *(tono velatamente triste)*
9. PSICOLOGA: E cosa fa la mamma a casa?

10. GIOVANNA: Non so, qualcosa che aveva bisogno.
11. PSICOLOGA: Aveva bisogno del tuo aiuto e tu la aiutavi?
12. GIOVANNA: Sì.
13. PSICOLOGA: Eri contenta di aiutare la mamma?
14. GIOVANNA: Sì. *(si ferma e mi guarda con un grande sorriso)*
15. PSICOLOGA: Cosa facevi con la mamma?
16. GIOVANNA: Cucivo. Portavo tutto da cucire e la mamma cuciva.
17. PSICOLOGA: In paese avevano tutti bisogno di cucire qualcosa e portavano tutto a te e alla tua mamma?
18. GIOVANNA: Sì, facevo tutto. Era tutto pronto e bene e andava tutto bene.
19. PSICOLOGA: Che felicità! A fine giornata eri stanca ma anche contenta se andava tutto bene.
20. GIOVANNA: Sì. *(si ferma, mi sorride e mi guarda prima negli occhi, poi guarda le mie mani prendendone una tra le sue).*
21. PSICOLOGA: Che mani calde hai!
22. GIOVANNA: *(continua a guardare la mia mano)* Com'è grande!
23. PSICOLOGA: Ho le mani grandi, potresti insegnarmi a cucire...
24. GIOVANNA: Noooo *(allunga il "no" stringendosi nelle sue spalle e sorridendo timidamente continua a guardarmi, come per capire se sto parlando sul serio).*
25. PSICOLOGA: Vorrei imparare, non so cucire nemmeno un bottone!
26. GIOVANNA: *(sorride e mi guarda negli occhi)* Hai gli occhi buoni.
27. PSICOLOGA: Anche tu hai gli occhi buoni e anche tanta pazienza.
28. GIOVANNA: Sì.
29. PSICOLOGA: Ci vuole tanta pazienza per cucire.
30. GIOVANNA: *(mi guarda in silenzio e sorride).*
31. PSICOLOGA: Grazie della bella chiacchierata che abbiamo fatto, posso tornare a trovarti?
32. GIOVANNA: Sì. Adesso vado a casa.
33. PSICOLOGA: Ti accompagno, è pronto da mangiare. *(ci dirigiamo verso la sala da pranzo)*
34. PSICOLOGA: *(aiuto Giovanna ad accomodarsi a tavola e le verso l'acqua nel bicchiere)*  
Grazie ancora della compagnia, ci rivediamo presto!
35. GIOVANNA: Ti aspetto qui. *(mi guarda e sorride)*
36. PSICOLOGA: *(ricambio il sorriso e le do un bacio).*

**Commento** (a cura di *Barbara Camporesi*)

Giovanna mi ha fatto subito capire quanto sia stato importante il suo contributo per il sostentamento della famiglia (turno 11-12-13-14). Il velo di tristezza che ha attraversato il suo volto e che ho sentito nel suo tono di voce, mi dice quanto siano presenti in lei la mancanza del babbo (turno 8), e il ricordo della difficoltà di quei tempi. Si rasserena però pensando alla soddisfazione di essere stata l'aiuto su cui la mamma poteva contare. A casa mancava tutto, il babbo non c'era, ma lei non si è arresa e ha fatto del suo meglio. Tutt'ora è lei a dire "Ti aspetto qui" (turno 35) per rispondere al mio saluto, come a tranquillizzarmi sul fatto che la ritroverò al mio ritorno.

Mi colpisce quanto sia importante per lei il contatto visivo con l'interlocutore: prima di rispondere osserva sempre l'espressione dell'altro e senza eccessi è pronta ad esprimere affetto e gratitudine restituendo sorrisi e cercando vicinanza e contatto fisico.

Durante la conversazione non ho approfondito bene l'espressione "Hai gli occhi buoni"(turno 26): riascoltando il dialogo sembrava voler intendere che leggeva un'espressione di bontà nei miei occhi. Ma sarebbe coerente con la mia battuta precedente anche una risposta di sorpresa sul fatto che non so cucire, pur avendo apparentemente una buona vista (come lei, non porto gli occhiali). Le ho semplicemente restituito l'osservazione, aggiungendo l'aspetto della pazienza come caratteristica che la contraddistingue e che anche lei in effetti riconosce di se stessa (turno 27).

Gli sguardi affettuosi e i sorrisi che ci siamo reciprocamente scambiate hanno arricchito di significato le parole.

In questa conversazione il linguaggio verbale e quello non verbale sono stati concordanti nel trasmettere gli stessi messaggi e sono serviti per comprendersi, per far conoscere quella parte di noi che ci sta a cuore e che scegliamo di regalare all'interlocutore in quel momento, nonostante la malattia, nonostante il disorientamento e la smemoratezza, nonostante il MMSE non sia somministrabile.