

## 451. Sul parlare e l'emergere della competenza emotiva

Testo inviato da Donatella Basso, psicologa psicoterapeuta formatrice, relativo a uno dei corsi di formazione promossi in Carnia (Udine) dalla Cooperativa CRAMARS sui *Sistemi di assistenza e cura innovativi per le demenze*, promossi dal Fondo Sociale Europeo. In questi corsi, svolti a novembre e dicembre 2019, Donatella Basso ha introdotto l'Approccio Capacitante. La conversazione è stata raccolta da un'operatrice e 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. Chi ha inviato il testo ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### Il conversante

Alberta (nome di fantasia) ha 89 anni. Vive a Tarvisio e i parenti sospettano una demenza lieve, ma non è ancora stata diagnosticata e sono in corso gli accertamenti. Fisicamente sta bene, si muove in autonomia e non assume farmaci. È incontinente. Vive sola, ma ha i parenti vicino.

### L'operatrice

L'operatrice ha il compito di fare compagnia ad Alberta per mezza giornata, assicurandosi che assuma il pranzo, suo pasto principale. L'aiuta nell'igiene.

Racconta: *Quando arrivo, lei quasi sempre è sveglia e sta facendo la colazione. Le faccio compagnia. La TV è spesso accesa e quindi si parla ogni tanto di qualche programma o telegiornale, esprimendo il parere. Durante i suoi racconti è sempre serena e felice. Capisco che ha molto bisogno di essere ascoltata.*

### La conversazione

La conversazione si svolge in cucina, al tavolo, mentre si sorseggia un caffè.

Quando inizia la registrazione, Alberta sta parlando della sua vita.

Durata della conversazione: 20 minuti e 44 secondi.

### Il testo: Ricordare con buonumore

1. *(l'inizio della conversazione non è stato registrato)*
2. ALBERTA: Bene così, sai... S'impara sempre qualcosa.
3. OPERATRICE: Eh, sì, certo... Ma cosa vi insegnavano?
4. ALBERTA: Guardi loro facevano... si faceva il corso di... di cucina, e e e ricamo, cucito.
5. OPERATRICE: Mmh, mmh... *(si sente in sottofondo il rumore del cucchiaino che mescola lo zucchero nella tazzina del caffè)*.
6. ALBERTA: E noi si andava. Eh, abbiam fatto tanti bei ricami! Beh, cucina meno, ma cucire sì, ricami... Ah sì, abbiamo fatto anche teatro, mi sembra, no?
7. OPERATRICE: Che bello!
8. ALBERTA: Bello! Eh, c'era la Pandora, quella che ci insegnava.
9. OPERATRICE: Ah, era quella più giovane.
10. ALBERTA: Mmh *(pausa breve)*. Eppure era bello. Avevano fatto bene che ci mandava. E beh sì, sì son tante ragazze che non volevano andare. Che St... *(pausa)*.
11. OPERATRICE: Eh, sì...

12. ALBERTA: (*ride*)... Cosa vuoi. Infatti.
13. OPERATRICE: Non sapevano cosa perdono, no?
14. ALBERTA: Esatto. Abbiam fatto anche teatro ma era bello. E poi avevano una bella casa loro, sai. Hanno una bella casa loro.
15. OPERATRICE: Sì sì, una villetta. Mmh.
16. ALBERTA: (*pausa*). Eh, lì abbiam fatto cucito, ricami, teatro (*pausa, sorseggia il caffè, si sente il rumore del cucchiaino che si appoggia sul piattino*). Almeno s... sapevano cosa fare, ma era giusto così, no. Far fare, imparare anche a cucire, ricamare...
17. OPERATRICE: Eh, certo.
18. ALBERTA: Mmh. Anzi, siamo state anche fortunate. Chi era, era la Pandora, no. Aspetti. Ludovica era in cucina... (*pausa di 25 secondi*). Eh, c'hanno una bella casa, vero?
19. OPERATRICE: Sì, una bella villetta.
20. ALBERTA: (*silenzio*) E la mamma tante volte... dava uova, dai, portali alle suore (*ride*).
21. OPERATRICE: E loro erano contenti.
22. ALBERTA: Uova e burro. Sì. (*sorseggia il caffè, silenzio*). Già che c'erano... vero.
23. OPERATRICE: Sì, ma, ma... la mamma era generosa, perché tanti ce l'hanno, mica danno.
24. ALBERTA: Sai che era innamorato di lei... (*ride*).
25. OPERATRICE: Chi?
26. ALBERTA: Quel bel prete. Renzo. Era un bell'uomo, eh! (*ride di gusto*). Quante donne erano innamorate di lui! (*ride*).
27. OPERATRICE: Addirittura!
28. ALBERTA: Sì. Era un bell'uomo. Renzo, si chiamava. Era nativo dalle parti di Gorizia, mi sembra (*pausa di 16 secondi*). Bene così, che abbiamo avuto... anche le suore, no?
29. OPERATRICE: Eh, sì. Per un piccolo paesino, un grande vantaggio.
30. ALBERTA: Anche loro... Loro. Una bella casetta lì, il giardino, tutto, vero?
31. OPERATRICE: Mmh (*faccio un cenno di assenso*).
32. ALBERTA: Poi così, vicino alla chiesa, anche.
33. OPERATRICE: Eh, Sì. Che è comodo per loro.
34. ALBERTA: Germana, Pandora... (*sorseggia il caffè*). Vediamo se mi ricordo Tutti i nomi che avevano (*pausa*). Di solito erano tre, quattro... (*pausa*). Una bella casa grande, vero...
35. OPERATRICE: Mmh mmh (*faccio un cenno di assenso*).
36. ALBERTA: Comodo! Bella cu... Eh, Madonna! (*pausa di 25 secondi*). Devo pensare... Adesso comincio... a ricordarmi (*pausa breve*). Lì era una vedova, rimasta sola, e dice che ha dato alle suore...
37. OPERATRICE: Ah! Hanno ereditato da questa vedova, la villetta.
38. ALBERTA: Mmh mmh (*faccio un cenno di assenso*).
39. OPERATRICE: Si vede che sono state brave e buone con lei.
40. ALBERTA: Con lei, sì (*pausa di 11 secondi*). Io non so... qualcheduno... ce l'aveva su con loro, ma loro il male non l'han fatto, anzi facevano solo qualche piacere, no?
41. OPERATRICE: Eh, sì. Cosa mi diceva, che loro facevano addirittura anche le punture...
42. ALBERTA: Lì cera un... (*pausa breve*). Lu... Ludovica... No! Chi?... Pandora, Ludovica... Vedi che c'ho ancora i nomi? Silvia era quella che ci insegnava, vedi, ricami, cucito (*pausa breve*). Poi facevano il corso di... di cucina...
43. OPERATRICE: Ah, si poteva imparare anche a far da mangiare...
44. ALBERTA: Mmh mmh... (*faccio un cenno di assenso*). (*pausa di 20 secondi, sorseggia il caffè, assaggia un dolcetto*). Facevano anche teatro, che bello!
45. OPERATRICE: Mmh. Sì!

46. ALBERTA: (*pausa di 27 secondi*) Ah, ecco. La sala era... dove è la parrocchia, in quella casa grande, dov'è il prete...
47. OPERATRICE: Ah ecco, nella parrocchia era la sala, lì dove facevate lo spettacolo.
48. ALBERTA: Anche, sì. Lì perché sull'entrata c'è una bella sala grande. (*pausa di 12 secondi, mastica lentamente un biscotto*).
49. OPERATRICE: Ma se beve un po' di caffè così si smolla....
50. ALBERTA: (*appoggia la tazzina*). Adesso faccio co... come non si dovrebbe fare... Non è la mia abitudine... (*fa un risolino*) Di solito c'ho sempre...
51. OPERATRICE: Non c'è fazzoletto? Le do adesso ...
52. ALBERTA: No, lascia stare...
53. OPERATRICE: ... di carta.
54. ALBERTA: No. Non mi serve, adesso, dopo... Cerco ben... Eh sì, cara mia! Eppure erano anche bei tempi!
55. OPERATRICE: Eh! La gioventù e l'infanzia... sempre belli.
56. ALBERTA: (*si sovrappone*) Non sai cosa, no, perché tanti... Niente. Sai come se ... dicono qua (*parla in sloveno*).
57. OPERATRICE: Ah, ognuno è matto a modo suo, sì.
58. ALBERTA: Sì, tante co... occasioni, anche, se le suore erano disposte di farti vedere cucinare, cucire e ricamare. E tanti non li mandavano perché erano le suore... Ma... ma cosa c'entra? Manca un po'...
59. OPERATRICE: Eh l'ignoranza!
60. ALBERTA: Vero?
61. OPERATRICE: Mmh.
62. ALBERTA: Eh no. La... la mia mamma poi era generosa, ogni tanto un pezzo di burro, qualche uova fresche, le portava a loro... (*ride*). No, la mia mamma era in... Speti! La mia mamma... Ah! Era un bel prete giovane, non era innamorato? (*ride*) Da ridere, vero? (*ride di gusto*).
63. OPERATRICE: Ma era innamorato della mamma?
64. ALBERTA: Sì! (*ride*)
65. OPERATRICE: Ma che macaco!
66. ALBERTA: Oh, brava! (*ride*) Ma lui era anche un bell'uomo! (*ride di gusto*).
67. OPERATRICE: E beh, ma una donna sposata!
68. ALBERTA: (*ride di gusto*) Oh, Dio Dio. Ma non so come l'abbiam sa... Cioè, ci si siamo accorti... (*ride*) Anche lui era un bell'uomo!
69. OPERATRICE: A sì? Era giovane, anche?
70. ALBERTA: Mmh. Ah, Renzo, si chiamava Renzo. Lui era... qua... Lui era in quei posti lì, a Gorizia, non so come si chiamano... cioè vicino a Gorizia...
71. OPERATRICE: Moraro.
72. ALBERTA: Sì, eh, facile quel paese lì, sì... Mmh. Era anche un bell'uomo, sai! (*ride*). No no. Ma c'era... Mi sembra che aveva una donna qua, adesso mi sfugge, ma c'era una. (*pausa breve*). Cosa vuoi, sempre un uomo, maschio.
73. OPERATRICE: Eh, sì, dalla natura non si scappa.
74. ALBERTA: (*pausa breve*) No, è giusto!
75. OPERATRICE: Sì, è giusto.
76. ALBERTA: Sì. E io pensavo sabato, oggi, invece è mercoledì. (*ride*).
77. OPERATRICE: Eh, sì. E bè, già progresso, che prima sempre pensava che è domenica, no, adesso ha cominciato a pensare che è sabato...
78. ALBERTA: E beh...
79. OPERATRICE: Andiamo avanti, allora. Le verso ancora un po' di caffè?
80. ALBERTA: Ce n'è ancora?
81. OPERATRICE: Sì, sì.
82. ALBERTA: E poi, se mi fa male, cerchi tu il dottore, quello più bello? (*ride*).
83. OPERATRICE: Quello più bello e più giovane, vero?

84. ALBERTA: (*ride di gusto*). Grazie. Più bello e più giovane, brava, sì. Ah, noi abbiamo... beh... A no. Adesso che dottore... Ah, no. Ah. Il dottor Moreno. Quello era... Quando è arrivato, per un periodo non ha trovato subito l'appartamento e allora era qui vicino, qua sotto.
85. OPERATRICE: Ah, in questo condominio.
86. ALBERTA: Sì
87. OPERATRICE: Però, si ricorda che il dottor Moreno è già in pensione.
88. ALBERTA: Ah, non so. Ah sì, è vero! E cosa fa adesso?
89. OPERATRICE: Mah. Gode la pensione.
90. ALBERTA: No ma lui fa qualcosa, ho sentito... E lei. Prima ha di tutto. E la moglie? Anche lei?
91. OPERATRICE: Ma forse anche lei è già in pensione.
92. ALBERTA: Pensione, sì, pensione.
93. OPERATRICE: Ma adesso che dottore ha?
94. ALBERTA: Boh! Per fortu... No, aspetti... che ci penso, che c'è uno... Ma, scu... Meglio non aver bisogno (*singhiozzo*) di loro. No?
95. OPERATRICE: Sì, meglio non aver bisogno, però si ricorda il cognome...
96. ALBERTA: No.
97. OPERATRICE: Di quel dottore che c'ha adesso.
98. ALBERTA: No. Oh Dio! (*singhiozzo*). Non so, non so, non mi ric...
99. OPERATRICE: Quello un po' strano, con le lenti grosse così...
100. ALBERTA: Ah sì? Ma vai! (*ride di gusto*).
101. OPERATRICE: Sì. Che lui, quando legge, no, la lettera proprio... la porta sotto il naso.
102. ALBERTA: Mi fa... Eh sì, son... Più, più di qualcuno, vero, deve fare così.
103. OPERATRICE: Sì sì. Allora non sì è ricordata il suo nome.
104. ALBERTA: No. Come si chiama? Tu lo sai?
105. OPERATRICE: Dottor Bianchi.
106. ALBERTA: Ah! Bianchi è questo!
107. OPERATRICE: Sì.
108. ALBERTA: Ma qua... Bianchi. No, ma sai perché... Sì sì, è... è il nostro medico, Bianchi. (*ride*).
109. OPERATRICE: Adesso sì è ricordata di lui, che è un po' strambo, lui...
110. ALBERTA: (*ride*). Mmh, mmh. Cosa mi dai, da mangiare?
111. OPERATRICE: Eh.
112. ALBERTA: Se si ha voglia, mangia.
113. ELOONORA: Sì. Chi ha voglia mangia, chi non ha la voglia non mangia.
114. ALBERTA: Sai cosa?... Io ne ho fatti tanti dolci, però mangiati poco, non mi andava.
115. OPERATRICE: Perché?
116. ALBERTA: Non lo so.
117. OPERATRICE: Era sazia già dagli odori, dai profumi, no?
118. ALBERTA: No. Non ero per roba dolce quando ero gio... Adesso comincio a mangiare... Non mi piacevano, chissà perché, il do... roba dolce. Io andava più per i salami, prosciutti (*ride*).
119. OPERATRICE: Ah, ecco. Sapori di montagna.
120. ALBERTA: Mmh. Ah, ben detto. Ma... Ho messo zucchero, sì?
121. OPERATRICE: Sì sì, ha messo, forse perché deve mescolare bene.
122. ALBERTA: Sai cosa? perché ho mangiati la melata, dolce... Allo... Ah, poi sono... principale, Giovanna, Silvia la conosco, Pandora, Ludovica, eh le conosco, quelle benedette suore. Ma no, erano anche brave, se avevi bisogno ti aiutavano. Poi la mia mamma, lei aveva l'abitudine ogni tanto, mi mandava, vuoi un po' di ricotta, un pezzo di burro, tutta roba che si produceva in casa.
123. OPERATRICE: Ah, mandava alle suore?
124. ALBERTA: Sì.

125. OPERATRICE: Mmh. Che brava!
126. ALBERTA: Era inna... Anche quel bel prete, che era, Renzo si chiamava, era innamorato di lei. (*ride di gusto*). Oh Boh! (*ride*) Ah, ma era un bel prete, anche, lui era un bell'uomo. (*ride*).
127. OPERATRICE: Ah, sì? Era giovane?
128. ALBERTA: Sì, sì. (*ride*). Mica do... Era prima o dopo che era uno un po' vecchio col pancione... (*ride*)
129. OPERATRICE: Ah, era un altro anche.
130. ALBERTA: Dopo. Sì.
131. OPERATRICE: Ah.
132. ALBERTA: Quando la... Eh, caro mio, qua... Le donne!
133. OPERATRICE: Lo hanno rovinato le donne.
134. ALBERTA: Mmh, mmh.
135. OPERATRICE: Quel bel prete.
136. ALBERTA: Renzo l'era. Renzo. Lui era nativo di Gorizia, quella zona lì. No, no, ma era anche un bell'uomo! (*pausa*). Devo mangiare?
137. OPERATRICE: Mah, se vuole.
138. ALBERTA: Provare, già che c'è. Ma forse...
139. OPERATRICE: Solo che deve bagnare con un sorso di caffè, così diventerà più morbida.
140. ALBERTA: Eh, sì, cara mia. Ah, oggi, che giorno abbiamo? (*parla in sloveno*) Sai come dicono. (*parla in sloveno*). Mercoledì, è giusto?
141. OPERATRICE: Sì.
142. ALBERTA: Fra due giorni finisce ottobre.
143. OPERATRICE: Eh, sì. Ma il primo novembre, cos'è il primo novembre?
144. ALBERTA: La festa di tutti i Santi.
145. OPERATRICE: Ah, ecco.
146. ALBERTA: E questi abbiamo... Quand'è il primo? (*pausa*) Mercoledì, dopodomani è il primo, no?
147. OPERATRICE: Mmh, mmh
148. ALBERTA: Mercoledì, giove...
149. OPERATRICE: M'ha trentuno giorni in ottobre... O no?
150. ALBERTA: Sì, giusto.
151. OPERATRICE: Trentuno.
152. ALBERTA: Trentuno.
153. OPERATRICE: Quindi avremo venerdì, fra due giorni.
154. ALBERTA: Mmh, mmh.
155. OPERATRICE: Cosa si faceva di solito... il primo novembre
156. ALBERTA: Si andava sui cimiteri, sulle trombe. Tombe, non trombe! (*ride*). Mmh, mmh. Da noi era una bella festa, tanta gente andava...
157. OPERATRICE: In chiesa o in cimitero?
158. ALBERTA: In chiesa e dopo il cimitero.
159. OPERATRICE: Ah, prima si faceva la Messa.
160. ALBERTA: Mmh. (*tossisce*). Tanta gente, veramente. (*tossisce*). Ma Dio! (*tossisce*).
161. OPERATRICE: Era tutta gente di Campeglio?
162. ALBERTA: Sì, la maggior parte.
163. OPERATRICE: Si vede che qualche briciola... È andata nella gola.
164. ALBERTA: ... Io bevo il caffè senza zucchero?
165. OPERATRICE: No, si vede che la marmellata era ancora più dolce e ha cambiato il gusto.
166. ALBERTA: Allora finiamo questo.
167. (*si sente il rumore di una confezione che viene riaperta. Alberta continua a mangiare in silenzio*)

### **Commento dell'operatrice**

Mi impegno sempre nella conversazione per mantenere vivi i ricordi e rinsaldare la nostra relazione. Da parte mia posso dire che sono convinta della necessità di prepararsi per la vecchiaia, cercando soprattutto di tenere la mente in allenamento costante. Mantenere la parola è importante perché penso che il malessere fisico sia meno grave di quello cognitivo. Per questo cerco sempre di farla parlare a lungo e di farle fare quello che riesce, che mantenga le sue capacità. Vedo che se ascolto, se lascio che parli senza interrompere e correggere lei è ancora in grado di recuperare i ricordi. Bisogna avere pazienza, lasciarle il tempo.

### **Commento di Donatella Basso**

Alberta ride per ben 28 volte, e ride di gusto. La sua risposta emotiva, con sorrisi o risate, a ricordi piacevoli e legati all'umorismo, non sembra affatto influenzata dall'età avanzata e dalle perdite subite, anche cognitive. Conservare il proprio senso dell'umorismo aiuta Alberta nell'interazione verbale e sociale, rendendo piacevolmente proficui gli scambi conversazionali. Siamo di fronte a una conversazione *sufficientemente felice*. Senza l'ansia di ricordare nomi, luoghi, fatti, senza sentirsi dire che si ripetono sempre le stesse cose, un poco alla volta Alberta ricorda tutte le persone presso cui andava da bambina, gli eventi legati a quelle circostanze. I ricordi divertenti ne generano altri in un tutto che rivela una quotidianità piacevole e serena nonostante la presenza, nell'eloquio, di interruzioni, pause, ripetizioni, incertezze. Cercare di favorire il mantenimento delle reazioni emotive, soprattutto quelle legate al buonumore, alla piacevolezza del ricordo, all'umorismo, permette di ampliare la gamma di emozioni, evitando di accentuare e far prevalere in modo pervasivo le sensazioni legate al dolore, alla perdita, al lutto, alla malattia. La Competenza emotiva di Alberta non solo è evidentemente salvaguardata ma diventa lo strumento più efficace per la *felicità possibile* nel qui e ora della conversazione.

Anche l'operatrice si sente emotivamente soddisfatta per il risultato ottenuto. Conoscere l'*Approccio Capacitante* le ha permesso di dare un nome e una ragione a ciò che solitamente accade quando favorisce l'emergere delle parole durante gli incontri con Alberta.