

### 386. Sul riconoscere le emozioni

Testo registrato da Lia Grassi (educatrice CDI di Ranica, Bergamo; attualmente responsabile risorse umane della Cooperativa Generazioni FA) 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. Commenti di Lia Grassi e Pietro Vigorelli.

#### Il conversante e il contesto

Maria ha 79 anni. Ha una diagnosi di Alzheimer da 4 anni. Frequenta il Centro Diurno Integrato da 7 mesi ma fa fatica a partecipare alle attività e a socializzare con le altre persone. Spesso sta da sola vicino alla finestra ad aspettare che arrivi il figlio a prenderla. Appare molto infastidita dal rumore, cerca luoghi tranquilli e isolati. Deambula autonomamente e ha difficoltà di linguaggio. MMSE non somministrabile.

#### La conversazione

La conversazione avviene alle 11.15, poco prima dell'orario di pranzo. Al mio arrivo al Centro i colleghi mi comunicano che Maria è agitata e molto triste, difficilmente consolabile perché vorrebbe vedere il figlio. Appena Maria mi vede mi viene incontro piangendo e mi chiede di aiutarla. Le propongo di sedermi vicine e di parlare; lei acconsente subito. Ci sediamo in un corridoio abbastanza tranquillo anche se ogni tanto passano delle persone. La conversazione dura 7 minuti.

#### Il Testo: *In attesa di mio figlio*

1. OPERATORE: Buongiorno Maria. Come sta oggi?
2. MARIA: (*mi accarezza la guancia e piange*) Eh... male...
3. OPERATORE: Come mai? Cosa è successo?
4. MARIA: ... E' successo (*pausa*)
5. OPERATORE: Mi dica.
6. MARIA: ... Questo cos'è?
7. OPERATORE: Questo è il mio cellulare. Mi serve per registrare.
8. MARIA: Ecco.
9. OPERATORE: Intanto facciamo una chiacchierata, se vuole. Eh?
10. MARIA: Sì sì. E io cosa posso dire?
11. OPERATORE: Come mai oggi si sente così triste? Me lo vuole dire? Vedo che piange.
12. MARIA: Eh... (*piange e mi mostra la sua mano*).
13. OPERATORE: La mano! Ha tolto la benda. Come va la mano?
14. MARIA: Bene. (*continua a piangere e mi prende la mano*).
15. OPERATORE: Bene, mi sembra che stia andando bene. Maria, va bene.
16. MARIA: Ma dopo mio figlio...
17. OPERATORE: Figlio.
18. MARIA: ... Mio figlio... (*parla piangendo*) eh, non so... io ho detto che lui... che lui, insomma, che lui non so dov'è adesso.

19. OPERATORE: Allora, adesso suo figlio Giacomo è al lavoro. E' al lavoro.
20. MARIA: Sì?
21. OPERATORE: Sì.
22. MARIA: ... Ma... però lui non ha niente da... ma dopo...
23. OPERATORE: Dopo il lavoro...
24. MARIA: Eh?
25. OPERATORE: Dopo il lavoro viene qui a prenderla.
26. MARIA: Davvero?
27. OPERATORE: Certo.
28. MARIA: Lei lo saprebbe? (*smette di piangere e mi accarezza la guancia*)
29. OPERATORE: Sì, siamo d'accordo con Giacomo che viene qui dopo il lavoro a prenderla.
30. MARIA: Caspita, è proprio... però... dopo...
31. OPERATORE: Deve un po' aspettare, questo sì.
32. MARIA: Eh sì.
33. OPERATORE: Ce la fa ad aspettare?
34. MARIA: Eh sì. Sì, eh sì. (*pausa*)
35. OPERATORE: Giacomo ha un lavoro importante.
36. MARIA: Sì, allora è per quello... per quello lui sarà là... là.
37. OPERATORE: Certo. Di giorno sta al lavoro ma poi verso le cinque e mezza viene qui a prenderla.
38. MARIA: Caspita. Ecco... ma io vorrei vederlo subito... ma anche lui...
39. OPERATORE: Le manca suo figlio...
40. MARIA: Eh sì.
41. OPERATORE: Sa che anche io ho un bambino? Il mio però è piccolo e adesso è a scuola. Anche a me manca un pochino.
42. MARIA: Eh...
43. OPERATORE: Noi mamme.
44. MARIA: Eh... mmh...
45. OPERATORE: Noi mamme vorremmo averli sempre vicino i nostri figli, eh Maria?
46. MARIA: Eh sì sì... (*inizia a piangere*) Ma io, io... non so più niente... non so più niente.
47. OPERATORE: Cosa le serve sapere? Vediamo se riesco ad aiutarla.
48. MARIA: (*pausa*) Vorrei sapere che lui...
49. OPERATORE: Lei deve sapere che Giacomo sta bene e che in questo momento sta lavorando. Le do queste informazioni così le sa.
50. MARIA: Eh, lo so... ma lei si crede che lui... come si dice... con qualcosa... che venga anche a me?
51. OPERATORE: Certo Maria. Certo.
52. MARIA: Perché lui... lo so io che lui ha un lavoro, è vero?
53. OPERATORE: E' vero. Però oggi pomeriggio alle cinque e mezza viene qui a prenderla e vi ritrovate.
54. MARIA: Sì... (*sorride e mi prende la mano*)
55. OPERATORE: Di sicuro, deve credermi.

56. MARIA: Cosa devo fare io? Ho una signora che penso che... mi... aiuta. Ecco, dai, andiamo? Anche lei? (*è arrivata l'ora di pranzo*)
57. OPERATORE: Sì, l'accompagno volentieri. Andiamo a vedere cosa ci propongono per pranzo?
58. MARIA: Sì, grazie. (*ci prendiamo a braccetto e andiamo verso la sala da pranzo*).

### 1° Commento (a cura di Lia Grassi)

Quando ho incontrato Maria l'ho trovata molto agitata e i colleghi mi hanno subito riportato la loro difficoltà nel consolarla. L'obiettivo principale della conversazione è stato quello di accogliere le emozioni espresse da Maria e di provare ad accompagnarla verso una situazione di maggior serenità.

Le tecniche capacitanti utilizzate durante la conversazione sono: una costante disponibilità ad *Ascoltare* (turno 1, 3 e 5) e ad accompagnarla nel suo parlare per favorire il fluire della conversazione, *Riconoscimento delle emozioni* (turno 3, 11, 39), *Somministrazione di autobiografia* (turno 41), *Risposta in eco* (turno 17), *Accogliere lo stimolo* (turno 13 e 17).

Penso che la conversazione abbia avuto un esito favorevole perché Maria alla fine era sicuramente più serena e aperta ad entrare in contatto con gli altri ospiti durante il momento del pranzo. Mi sono resa conto che sono stata in difficoltà nel rispettare le pause, i silenzi e i tempi di Maria anche perché ero preoccupata per le emozioni forti che stava esprimendo, a tratti anche con angoscia.

### 2° Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Questa conversazione ci permette di mettere a fuoco la tecnica di *Riconoscere le emozioni*.

Dal punto di vista didattico può essere utile schematizzare questa tecnica in 4 fasi successive, ben sapendo però che si tratta di una schematizzazione, che le varie fasi si possono sovrapporre e nella realtà della conversazione si sviluppano in modo unico e originale. Ecco:

avvistare, denominare, legittimare, restituire con le parole.

#### ***1. Avvistare***

In questo caso la conversante esprime il suo mondo emotivo in modo evidente fin dall'inizio. Lo fa col linguaggio non verbale, accarezzando la guancia dell'operatrice e piangendo, e col linguaggio verbale, dicendo subito che sta male (turno 2).

In queste condizioni è stato facile per l'operatrice avvistare le emozioni, rendersi cioè conto che Maria sta provando delle emozioni, che queste sono intense e le sta esprimendo, le sta offrendo al suo interlocutore.

È sufficiente osservare (il linguaggio del corpo) e ascoltare (le parole) per avvistare le emozioni.

#### ***Denominare***

Più difficile è dare un nome alle emozioni di Maria. È sempre un'operazione un po' arbitraria quando qualcuno cerca di dare un nome alle emozioni di un altro. Solo lui sa quello prova e qualche volta lui stesso prova un'emozione senza saperle dare un nome. Però è utile provarci, provare a dare un nome (o più nomi) all'emozione di Maria, restando consapevoli che è solo un tentativo, che possiamo sbagliarci. In questo caso l'operatrice ci arriva un po' alla volta.

Di fronte al pianto di Maria si interroga e interroga Maria, cerca di farsi aiutare da lei stessa:

3. OPERATORE: Come mai? Cosa è successo?

11. OPERATORE: Come mai oggi si sente così triste? Me lo vuole dire? Vedo che piange.

Anche Maria arriva progressivamente a dire cos'è che più la angustia. Al turno 12 piange e mostra la mano che le aveva fatto male e che era stata sbendata da poco. Ma non è questa la ragione più importante del suo pianto. Dopo un breve dialogo rassicurante riguardo alla mano (turni 13-15) Maria comincia a mettere a fuoco l'origine del suo dolore:

16.MARIA: Ma dopo mio figlio...

18.MARIA: ... Mio figlio... (*parla piangendo*) eh, non so... io ho detto che lui... che lui, insomma, che lui non so dov'è adesso.

A questo punto comincia a chiarirsi il motivo del pianto: Maria piange perché il figlio non è lì con lei, perché non sa dov'è, perché le manca.

### ***Legittimare***

Anche la legittimazione, così come l'avvistamento e la denominazione, è un'operazione mentale dell'operatore, è qualcosa che fa senza ancora esprimersi con le parole.

Interrogiamoci: il soffrire per la lontananza del figlio è un'emozione legittima, giustificata, adeguata? Pensiamo a questa donna ottuagenaria e smemorata, proviamo a metterci nei suoi panni. Ha vari deficit cognitivi che le rendono difficile orientarsi nel mondo presente e immaginare il futuro, si sente fragile e insicura, si trova lontano da casa in mezzo a persone che per lei sono sconosciute (anche se le vede tutti i giorni, per i malati Alzheimer ogni giorno è un nuovo giorno). Sentire la mancanza del figlio e soffrirne è un'emozione assolutamente adeguata e legittima. Il figlio rappresenta per lei la sicurezza, l'ancoraggio sicuro in un mondo che le è diventato estraneo e poco comprensibile.

Ma c'è di più. Dal punto di vista dell'Approccio Capacitante le emozioni dell'altro sono sempre legittime, per il semplice fatto che sono le sue, che sono autentiche. Le emozioni provate dal soggetto con demenza sono espressione del suo *io sano*. Mentre le funzioni cognitive decadono precocemente, quelle emotive persistono più a lungo.

### ***Restituire con le parole***

Questa quarta fase in cui si sviluppa la tecnica del *Riconoscere le emozioni* è quella "attiva" in cui l'operatore sceglie le parole da dire e le dice.

Dopo aver avvistato un'emozione emergente, aver cercato di darle un nome e averla compresa nella sua legittimità (in quanto emozione reale di una persona che la sta provando), l'operatore si interroga: adesso che cosa posso dire?

L'operatore si trova di fronte a una scelta tra infinite risposte possibili.

La sua sensibilità, la sua arte, la conoscenza dell'interlocutore e del contesto gli saranno da guida. Spesso la risposta è la più semplice, quella che nasce dall'ascolto delle parole dette dall'altro.

In questo caso l'operatrice dice:

39.OPERATORE: Le manca suo figlio...

È importante che la risposta sia breve e chiara, come ha fatto Lia, e che dopo queste poche e chiare parole l'operatrice taccia e resti in attesa delle parole che spontaneamente nasceranno da Maria, anche se dovesse attendere qualche secondo.

In questo caso la risposta non si fa attendere:

40.MARIA: Eh sì.

Con la sua risposta fa capire che Lia ha centrato il bersaglio, ha trovato le parole che hanno fatto sì che Maria si sia sentita capita.

A partire da questo riconoscimento reciproco inizia un duetto tra due mamme che parlano dei figli, dell'essere mamme e del desiderio di aver vicino i figli.

### **Conclusione**

Nel testo in esame si vede come con la tecnica del *Riconoscere le emozioni* le due conversanti sono passate dal dolore della mancanza del figlio (della lontananza dei figli) al piacere di conversare, condividere le emozioni e stare bene insieme.