

476.Sulla competenza emotiva

Testo inviato da Liliana Piccaluga (Direttore Sanitario della RSA L'Arca di Desio (MB)), durante il corso di aggiornamento per formatori. 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'anziana e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Se ne consente la pubblicazione.

Il conversante

Maria (nome di fantasia) ha 89 anni. Vive in RSA con una diagnosi di demenza mista (degenerativa e vascolare) oltre ad una polipatologia che richiede il monitoraggio dei rischi vascolari e metabolici. E' una donna socievole e religiosa. Presenta un deficit cognitivo lieve-moderato, un disorientamento nel tempo e nello spazio, a volte wandering e disturbi del linguaggio; si alimenta con supervisione, necessita di assistenza nell'igiene e nell'abbigliamento. MMSE=14.

Il contesto

La conversazione si svolge durante un incontro avvenuto nel corridoio del suo Nucleo in RSA e all'ospite viene proposta una breve passeggiata, per poi sedersi vicino all'ingresso della cappella situato nel pianerottolo dello stesso Nucleo.

La conversazione

Maria si dimostra contenta di stare in compagnia e mi dà il consenso a registrare le nostre parole ripetendo *sì, sì*, per poi parlare liberamente. Durata della conversazione circa 15 minuti.

Il testo: *I miei ragazzi*

1. DOTTORESSA: Buongiorno, (*sorrindo*) sono venuta a trovarla e mi piacerebbe fare due passi insieme.
2. MARIA: Grazie (*sorride*)... mi fa male qui (*indica la schiena e avvicinandosi si appoggia pesantemente al mio braccio; lentamente usciamo dal Nucleo dopo aver avvertito il personale*)
3. DOTTORESSA: E' la schiena...
4. MARIA: E' la schiena... la schiena proprio... aspettavo i miei ragazzi...
5. DOTTORESSA: (*usciamo dal Nucleo e arriviamo alle sedie vicino all'ingresso della cappella*) Ci possiamo sedere.
6. MARIA: ...Ci sono stata domenica... sabato...
7. DOTTORESSA: E' la chiesa. Possiamo stare qui. Ci sediamo qui un attimo, vicino... piano, piano.
8. MARIA: Cos'è che c'è? (*si sente una voce con tono imperioso*)
9. DOTTORESSA: Si sente una persona che parla. Qui ci sono tante persone.
10. MARIA: Sì sì. Si sente, si vede... ma quel fiore lì... è tanto grande... (*allarga le braccia*)
11. DOTTORESSA: Finché ci sono i fiori... i fiori sono belli.
12. MARIA: E' vero, è vero, e guarda là... guarda... là c'è un... il buco... una bella finestra, anche lì. Probabilmente sarà, non so cosa sarà...
13. DOTTORESSA: Si vede il tetto di una casa e il cielo.

14. MARIA: Il cielo sì. Come non si vede, si vede meglio... tutte quelle sedie, tutte lì. Fanno la Messa qua. Domenica fanno la Messa qua... ma siccome io ho a casa i miei ragazzi... la prossima volta... *(pausa)*
15. DOTTORESSA: Sono i suoi ragazzi. Sono tanti i suoi ragazzi?
16. MARIA: Sono un po'... sono un po'... e d'altronde come si fa...
17. DOTTORESSA: Chissà che bene che le vogliono!
18. MARIA: Ah i miei ragazzi! Sì, sì. Vede... sono andata là in fondo in tutte quelle sedie. Me le hanno portate lì... e poi vedremo... Sarà un'altra cosa e ciao!... *(pausa)*
19. DOTTORESSA: Gli avvenimenti vanno e vengono.
20. MARIA: Vanno e vengono! Sì, sì, sì, anche ieri... o l'altro ieri sera, hanno dato tutti quei polveroni lì, questo, questo... e... se sono ragazzi fanno presto ad andar dentro!
21. DOTTORESSA: Però c'è una bella sicurezza qua dentro!
22. MARIA: Eh sì, sì... perché poi loro... sono furbi... Là è per noi, qui è per tutti. Poi c'è anche quel coso lì... quell'angioletto lì, poveretto! E poi c'è quello lì che vive poco, no, vive poco... Però si stufa, si stufa... *(pausa, guarda una candela)*. Guarda quella cosa lì come tira tutto, dal fumo, dall'ombra *(indica in alto con la mano)*
23. DOTTORESSA: E' una luce.
24. MARIA: Sì sì, è una luce.
25. DOTTORESSA: E' una luce viva.
26. MARIA: E' una luce, sì sì, e anche fila e non c'è bisogno di andare fino là sopra *(indica verso l'alto con la mano)*.
27. DOTTORESSA: Bisogna stare attenti!...
28. MARIA: Io sì ,sì. E poi perdo quelli... *(sospira, pausa)*
29. DOTTORESSA: Sì stanca.
30. MARIA: Sì mi stanco, eh... non sono più una ragazzina.
31. DOTTORESSA: Ma ha una pelle molto bella, non saprei dire l'età.
32. MARIA: *(con tono deciso)* L'età è già fatta... 2000... E' già passata! e poi... forse quella cosina lì... perché poi qui... qui è pieno di gente. Io ascolto poco.
33. DOTTORESSA: L'importanza è essere gentili con tutti.
34. MARIA: Eh sì , essere gentili con tutti. Infatti la mia Antonia ha detto, io mi fermo qui, e io ho detto, fai quello che vuoi. Guardi là in alto, pieno di cose, pieno di cose fuori *(pausa)*
35. DOTTORESSA: C'è il cielo, dà luce.
36. MARIA: Sì sì, è il cielo, la luce, bello.
37. DOTTORESSA: Beh adesso rientriamo, non vorrei la cercassero.
38. MARIA: Dove ho messo la borsa?
39. DOTTORESSA: La borsa sarà dentro nel Nucleo *(ci alziamo)*
40. MARIA: *(guarda fuori dalla finestra nel piazzale)* Vede quelle facce piccoline piccoline... sono i ragazzi.
41. DOTTORESSA: Magari giocano. *(entriamo nel Nucleo)* Io la saluto e verrò ancora a trovarla.
42. MARIA: Sì sì. *(comincia a parlare più rapidamente)* Non vado via, non vado via mai di lì. Ho la fila dei ragazzi... e poi mi prendono a cuore. La mamma c'era e poi non c'è stata più.
43. DOTTORESSA: E' meglio stare in compagnia. Ora ci salutiamo; la ringrazio e alla prossima!
44. MARIA: Sì sì, sì sì. La ringrazio io, alla prossima. Sì sì. *(sorride e mi stringe la mano)*

Commento (a cura di *Liliana Piccaluga*)

L'incontro con l'ospite lascia spazio ad un cavalcare di osservazioni ed emozioni, che si rincorrono e richiedono poi una riflessione secondo l'Approccio Capacitante per riconoscerle per me stessa e per Maria.

L'avvicinamento è stato evidenziato da un'espressione di fragilità e di dolore dell'ospite (turno 2) accompagnato da un'incertezza nell'allontanarsi dal suo Nucleo (turno 4); questa manifestazione può essere un esempio speciale di quello che è un'espressione unitaria

MenteCorpo, in cui il corpo sente la fatica dell'incontro e teme e desidera insieme di poter essere compreso dall'altro. Ho preso tempo e ho rallentato per potere accogliere e riconoscere la persona nella sua completezza. Mi è parso che alla fine del colloquio il suo mal di schiena fosse migliorato e che anzi accelerando le parole mi volesse dire di più (turno 42) e con la stretta delle mani mi volesse trasmettere il desiderio di non lasciarmi andare.

Molte sono state le espressioni di Maria nel colloquio che hanno messo in evidenza il suo *io sano* pur nella convivenza con la sua demenza; lo si può evincere attraverso le sue parole, ad esempio nei turni 6, 10, 12, 14, 29, 34, 42, 44 (*Ci sono stata domenica. Si sente, si vede. E' Vero. Non so cosa sarà. Si vede meglio. Fanno la Messa qua. Sì mi stanca. L'età è già fatta. Non vado via. La ringrazio io*). A poco a poco sono emerse tutte le sue competenze elementari: parlare, comunicare, decidere, contrattare ed emozionarsi.

Come insegna l'AC ho riconosciuto le emozioni di Maria, ho cercato di rispondere alle sue domande e ho dato anche delle risposte di ampliamento (turno 25) che fornissero una via d'uscita ad un motivo narrativo (fine vita) ed ad un'emozione di ansia e paura.

L'ambiente dell'ingresso vicino alla cappella è stato favorevole: l'ospite devota cercava e ricercava di riconoscere quello che aveva davanti e forse si è sentita sicura della mia vicinanza ed è come se a poco a poco riuscissi a conversare liberamente con me.

Ammetto che con le citazioni dei ragazzi mi sono incuriosita ed ho formulato una domanda (turno 15), anche per vedere se l'argomento le avrebbe fatto esprimere qualcosa di autobiografico. In realtà, quello che viene detto nelle tecniche conversazionali dell'AC *Non fare domande*, si è confermato, perché non ho ricevuto nessun chiarimento, anzi un po' di impaccio e poi silenzio.

Ne sono uscita pensando al bisogno di affetto che Maria richiedeva indirettamente.

Si sono manifestate tante emozioni di Maria legate al fine vita, alla paura di latrocini, al desiderio di essere ancora bella, alla paura dell'abbandono, agli affetti per i ragazzi.

Le mie emozioni da operatore sono cambiate durante la conversazione. Mentre all'inizio mi sentivo impegnata nel sostegno del cammino incerto e nell'avvio di una conversazione che sembrava lenta e difficile, dopo ho avuto un'esperienza di coinvolgimento in cui, stando seduta vicino a Maria, mi sono sentita "alla pari", capace di avvertire tutte le sue perplessità su quello che vedeva e cercava di interpretare. Questo mi ha portato a continuare il colloquio anche secondo una mia visione, secondo quanto riuscissi a percepire nel desiderio di capirsi vicendevolmente.

Questa unione ha dovuto spezzarsi nel distacco del saluto finale, in cui mi sentivo quasi trattenuta.

Lasciando Maria mi è venuto il desiderio di trasmettere agli altri operatori le emozioni di questo incontro perché anche loro possano tenere viva la relazione con Maria e gli altri ospiti.