

595. Emozioni: avvistare, denominare, legittimare e restituire con le parole. La restituzione del motivo narrativo. Conversazione a domicilio

Testo inviato da *Fausta Martino* (laureata in psicologia, sociologa e assistente sociale) per il Corso Conduttori di Gruppi ABC, tenutosi in telepresenza con Zoom, nell'anno 2022. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante. 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. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

Maria, 85 anni moglie e caregiver di Aldo (85 anni anch'egli), sposati da poco meno di 60 anni. Maria ha un unico figlio poco presente perché vive a più di 180 km di distanza (un secondo deceduto più di trent'anni fa). Ha due nipoti: una vive in Francia e l'altra in Canada. Vi è un'assistente familiare tre mattine a settimana che l'aiuta per l'igiene del marito non più autosufficiente. Spesso è presente la sorella che offre supporto sia nella cura del marito, sia come supporto morale. Maria frequenta corsi di mutuo aiuto per familiari di persone malate di Alzheimer (disturbo neuro-cognitivo) dell'associazione La rete magica ODV di Forlì. La signora è conosciuta dalla scrivente in quanto partecipante ai sopraccitati gruppi. Maria è molto credente. L'anziana ha già sentito parlare dell'approccio capacitante anche se non ha mai partecipato ad un gruppo ABC perché, benché promossi dalla rete magica in collaborazione con il Comune di Forlì, non sono stati organizzati in orario per lei consono.

Il contesto

La conversazione è avvenuta a domicilio della signora in una mattinata, orario in cui non è ancora impegnata nella preparazione del pranzo ma ha già potuto occuparsi, insieme all'assistente familiare, dell'igiene del marito e della sistemazione dell'appartamento.

La conversazione

La conversazione ha avuto una dinamica particolare: la presenza di tre persone, oltre me, che in parte si sono alternate; Maria che durante la conversazione si è alzata per prendere dei documenti anche se è rimasta nella stanza, continuando ad ascoltare e ad intervenire; la possibilità di esprimersi, tra le parti presenti, in maniera mutevole. La conversazione era stata, inizialmente, accordata solo tra me e Maria, attraverso un primo contatto telefonico, ma poi, la mattina stessa, si sono aggiunte anche la sorella e l'assistente familiare che hanno espresso nuove chiavi di lettura e nuovi punti di vista. Il ritmo è stato piuttosto sostenuto: Maria aveva espresso il bisogno di parlare con qualcuno e in qualche modo sentirsi autorizzata a comportarsi con il marito nella modalità e con le strategie utilizzate in questo periodo. Il tono della voce della conversante è stato sempre chiaro, lento ma deciso e sempre molto rispettoso. Durata: 16 minuti e 43 secondi.

Il testo: *Sono stanca, io ho bisogno di parlare.*

1. OPERATORE. Ciao Maria, eccoci qui. Innanzitutto, ti ringrazio per questa opportunità che mi hai offerto.
2. MARIA. La tua presenza non è solo un bene per familiari ma per conoscere l'ammalato...
3. SORELLA DI MARIA. Aldo dove è? (*si siede intorno al tavolo con noi*)
4. MARIA. Lo ha appena lavato (*intende l'assistente familiare*), ora è in cucina a far colazione

- e dopo aver parlato con lei (*intende me*), lo porta fuori.
5. SORELLA DI MARIA. Sì, Sì.
 6. MARIA. Perché io mi aspetto da te, che tu mi dica a che livello di demenza è Aldo, perché lui ragiona, fa certi ragionamenti! (*pausa di 4 secondi*) da una parte... a Luca l'ho detto mercoledì (*si riferisce allo psicoterapeuta che conduce i gruppi di mutuo aiuto per i familiari di persone con demenza*), vedi, mi sembra che la demenza sia solo da una parte, che dall'altra mi pare che ragioni, fino ad un certo punto. Alle domande risponde...
 7. OPERATORE. Allora... io, sai, non sono qui per darti delle risposte perché quelle non sono in mio possesso, solo Dio ce le può dare (*ricordo che Maria è molto credente*). L'obiettivo dell'incontro di oggi è capire se ci sono dei meccanismi, un modo di parlare con Aldo che vi permette di avere una conversazione felice... il più felice possibile! (*pausa di cinque secondi*) Che cosa vuol dire? Anche nella difficoltà di questo momento bisogna puntare al benessere e alla felicità. Questo è uno degli elementi che mi ha convinto dell'approccio capacitante. Bisogna cercare di trovare il modo di comunicare sempre attraverso le parole, e non solo, i gesti. Tu racconti nei gruppi come lo accarezzi, lo baci.
 8. MARIA. Gli abbracci, i baci, sì.
 9. OPERATORE. Quelle che sono le modalità di comunicazione più efficaci per lui non te le può dire un esterno. Un medico, uno psicologo, in determinati contesti, sì, ti possono aiutare a capire meglio il fenomeno ma...
 10. MARIA. È importante soprattutto per me che sono ignorante e non ho studiato. Io non mi affido solo alle cose materiali. Io ho bisogno di sapere quando fa così, perché, e io devo fare così (*gesticola con le mani spostandole da destra a sinistra*).
 11. OPERATORE. Ma sai che in realtà lo studio ti dà tante informazioni di carattere generale e anche molto nel dettaglio a dire la verità, ma ogni persona è diversa. Noi non siamo qui per capire quale è la medicina più efficace: quello ce lo dice il medico. Non ci importa, adesso, qui, capire qual è il meccanismo per la quale si innesca una demenza, quale proteina è imputata: la tau, la β -amiloide; è il modo di comunicare più facile, quello che ci fa stare meglio, più sereni, che ti fa stare più serenamente con tuo marito e questo lo sai tu. Può essere fisico, sì, anche e quello è importante, oltre alle parole.
 12. MARIA. Lui amava anche parlare tanto, non era un stupido lui! Ha studiato poco però è stato militare però l'hanno fatto studiare nei militari. I militari vengono forgiati, severi. A quindici anni è andato a fare il militare; poi era un uomo di matematica, sapeva fare bene i conti per questo mio figlio si è specializzato in matematica, il ragazzo che è morto in fisica (*si riferisce alle scelte universitarie dei figli*) quindi, hanno preso tutto dal padre come cervello! Però aveva anche questa dolcezza di carattere, severo ma tenero con i figli. Però legato alla famiglia, sensibile, vero? Lei può darmi ragione (*rivolgendosi alla sorella*).
 13. OPERATORE. Quindi sapeva dosare, diciamo, la severità del padre con la dolcezza del padre a seconda del contesto. È un po' la stessa cosa quella che dovrebbe avvenire adesso cioè in base al contesto... ci sono momenti, ad esempio, in cui è più agitato?
 14. MARIA. Sì, certo! Quando io alzo la voce.
 15. OPERATORE. Quindi tu lo sai il motivo.
 16. MARIA. Questo sabato, ogni sabato, siamo d'accordo che andiamo a pranzo da lei (*rivolgendosi alla sorella*), perché la donna non c'è il sabato, per farlo uscire un po' e anche perché alle tre abbiamo una preghiera in comune. A lui non abbiamo detto che andiamo alla preghiera però sabato ha fatto fatica a rimanere... dobbiamo trovare un'altra scusa per farlo stare.
 17. SORELLA DI MARIA. No, Maria, dove svegliarlo io Maria.
 18. MARIA. Eh sì.
 19. SORELLA DI MARIA. Perché tu sei la moglie e il fatto di essere sempre in contatto... cioè è chiaro che lei scatta di più di quello che posso fare io venendo saltuariamente!
 20. OPERATORE. Però Maria, quante cose fate già! Hai capito il motivo che lo fa arrabbiare: quando alzi la voce. Quindi sai quel è il motivo.

21. MARIA. Sì ci sono volte che la alzo tanto.
22. OPERATORE. Certo, ci credo bene che quando sei stanca la alzi per questo che... (*entra l'assistente familiare nella stanza, si siede*).
23. ASSISTENTE FAMILIARE. Buongiorno.
24. OPERATORE. Buongiorno.
25. MARIA. La nostra amica Mirella.
26. OPERATORE. Salve, piacere, sono Fausta.
27. MARIA. Lei si occupa di Aldo.
28. SORELLA DI MARIA. Io devo dire che lei (*rivolgendosi all'assistente familiare*) è molto importante.
29. MARIA. Se vuoi dire qualcosa su Aldo... (*rivolgendosi all'assistente familiare*).
30. ASSISTENTE FAMILIARE. Si adesso lo metto attorno al tavolo che fa colazione e poi arrivo.
31. OPERATORE. Certo. Bene, bene, mi fa molto piacere che vi offrite di parlare con me.
32. SORELLA DI MARIA. Le ha un bellissimo rapporto con Aldo.
33. OPERATORE. Sì... Dicevo Maria, la caratteristica positiva del modo che hai, tu, adesso, con Aldo, è che tu sai che cosa è che lo fa arrabbiare. Non è che dici che non lo sai, lo sai e come! E' quando alzi la voce. Dici: quando sono stanca la alzo. Hai già trovato delle strategie: ti fai aiutare da tua sorella, dalla signora che viene.
34. MARIA. Mi affido al Signore e quando sono... io ho pure la mia età: ho 85 anni, come lui, e spesso sono stanca, spesso il pomeriggio; la mattina... ecco, se devo andare... che tutti mi dicono: non dimostri la tua età, però il corpo lo sente, beh!
35. OPERATORE. Certo.
36. MARIA. Allora! (*fa un sospiro*).
37. OPERATORE. E poi, l'altra cosa che vorrei sottolineare è anche questo scambio con tua sorella. Tu le dicevi: perché vedi sabato, che noi siamo andati in Chiesa, quando lui in realtà non avrebbe voluto, se ho capito bene: non gli abbiamo detto che saremo andati a fare la preghiera. Voi lo avete portato e lui si è risentito. Dovreste trovare un modo per dirglielo, con tutta sincerità: è giusto che lui possa decidere per quanto riesce. Ma avete trovato un modo migliore per entrare nel suo mondo e pensare alla sua tranquillità, tua sorella propone: lo sveglio io!
38. SORELLA DI MARIA. Vedi, devo venire io, lei lo ha fatto per alleviare me di andare a svegliarlo.
39. MARIA. Perché hai tante cose da fare.
40. SORELLA DI MARIA. E... però abbiamo visto, Maria, che lui non si ricorda da un sabato all'altro, hai capito? Quindi si può fare benissimo. Quest'altra volta vengo io, però Maria se lo sveglio io, si sveglia più allegramente e anche...
41. MARIA. Sì, ma tu hai già...
42. SORELLA DI MARIA. Tu hai già il ruolo della moglie, io sono la cognata non sono lì sempre, come te.
43. MARIA. Di questo mi sono accorta, lui preferisce... solo in questo contesto, la voce di mia sorella o la voce di Mirella, allora vuol dire che di me si è stufato? Sono 65 anni...
44. SORELLA DI MARIA. Ma no, è che tu ci sei tutti i giorni, la rottura è più facile che con noi che veniamo così, ogni tanto.
45. OPERATORE. Proviamo a leggere questo comportamento in un altro modo: potrebbe essere che con te, Maria, si può sfogare di più? Ha meno freni? La parte emotiva resta sempre anche nelle demenze più gravi. Lui, secondo te, sa che con te lo può fare? Può permettersi di non essere sempre tranquillo? Con te si può arrabbiare perché tanto tu ci sei comunque? Tu ci sei e ci sarai sempre mentre con gli altri...
46. MARIA. È molto (*pausa di 5 secondi*), lui ha una sensibilità, quando siamo a tavola che io, quando ho finito, mi abbraccia, i bacetti, la carezza, subito mi prende la mano e quando sente le mie mani fredde subito mi dice: vieni che te le riscaldo. Capito? Ha questi atteggiamenti da sempre.

47. OPERATORE. E sono rimasti.
48. MARIA. Prima, quando eravamo giovani ero io che alzavo la voce più frequentemente. Lui sempre con la calma, tranne qualche volta che si arrabbiava anche lui, eh! Si sono invertite le parti, per questo io mi devo controllare... la voce che, in questo caso, se io la alzo, alza la voce anche lui, si urla! Non si deve urlare!
49. OPERATRICE. Bene, è emersa un'altra riflessione: non si deve urlare e non dobbiamo alzare la voce!
50. MARIA. Ma questo non mi riesce!
51. OPERATRICE. Maria, può succedere a tutti di perdere la pazienza ma tu hai analizzato quale è la reazione di Aldo quando lo fai.
52. MARIA. Io lo faccio per stanchezza.
53. OPERATRICE. Certo, per stanchezza. Bisogna cercare di stare bene entrambi. Sì, deve stare bene Aldo, ma devi stare bene anche tu!
54. MARIA. E sì, infatti dicevo a Mirella, questa mattina, voi mi dite tutti che non dimostro l'età che ho, però nel corpo me li sento, perché devo essere così stanca? Subito dopo pranzo soprattutto.
55. SORELLA DI MARIA. Ma tu Maria devi renderti conto un'altra (*intende un'altra persona*) rispetto... ricordi quando siamo andati agli incontri? (*si riferisce ad un incontro dell'Associazione La Rete Magica ODV*) rispetto alle altre donne che non hanno nessuno?
56. MARIA. Sì, è vero.
57. SORELLA DI MARIA. Tu hai la badante tre volte a settimana ed io vengo i giorni che non viene lei. Sei fortunata!
58. OPERATRICE. Maria è fortuna sì, ma è anche stata capace di fare un'analisi attenta della situazione, perché ha saputo chiedere aiuto, che non è una cosa facile da fare, lo ha saputo fare, cosa ne pensi Maria?
59. MARIA. Eh! Maurizio, mio figlio, è partito tutto da Maurizio che mi vuole bene. Io ho un figlio d'oro. Anche l'altro era bravo. Maurizio viene giovedì notte per festeggiare il mio anniversario di matrimonio, con mio marito, 59 anni, venerdì prossimo, il 18. Quindi... mi hai fatto un bel regalo anche tu venendo qui.
60. OPERATRICE. Il regalo me lo avete fatto voi ad accogliermi!
61. MARIA. Io ho bisogno di parlare, confrontarmi con gli altri. Per questo mi piace andare ai gruppi di Luca, almeno... anche se lì mi sento sempre la più fortunata perché se sento gli altri casi che sono peggio di me con i malati, mamma mia!
62. OPERATRICE. Vedi, hai trovato un altro elemento ancora. Abbiamo detto: prima, come dicevi con tua sorella, l'idea di chiedere aiuto, sei stata fortunata, sì! Ma non è sufficiente. La signora che vi aiuta abita qui di sotto e questo è un elemento positivo perché al bisogno riesce ad intervenire. Sì, una fortuna, ma è stata una tua capacità quella di riconoscere di avere bisogno, cosa che altri familiari non è detto che riescano a fare.
63. MARIA. Si vergognano dici?
64. OPERATRICE. (*Alzo le spalle*). Possono essere tanti i motivi, tra cui la vergogna, l'imbarazzo. L'altra cosa che hai detto adesso, importante, è che hai bisogno di parlarne, ed è vero, perché condividere con gli altri significa... ed è un po' anche questa la logica dei corsi ABC che, ti ricordi? Ne abbiamo parlato con Luca.
65. MARIA. Sì, quelli serali e ma la sera...
66. OPERATRICE. Sì, sono la sera. Dicevamo, per rivedere un po' quello di cui abbiamo discusso questa mattina: la capacità di chiedere aiuto, come hai fatto con tua sorella e la vicina di casa che vengono ad aiutarti; trovare delle strategie, come quella di cui parlavi prima con tua sorella su come svegliare meglio Aldo al sabato mattina; il tuo bisogno, legittimo, di parlarne con altri.
67. MARIA. Sì, fa parte della mia personalità, che Dio vuole. E anche la fede.
68. OPERATRICE. Sì, certo, la fede.
69. MARIA. Mi piace pregare.

70. OPERATRICE. Questo è il quarto elemento: la fede.
71. MARIA. La fede mi aiuta molto, molto! Sto coinvolgendo anche mio marito. Lo sai sul telefono, lui prima quando stava bene ognuno nel suo posto dicevamo le preghiere, ascoltavamo la messa e tutti e due, insieme, adesso no, vuole stare sempre a letto ed io che ho fatto? Qualche volta, non sempre, dipende sempre dalla stanchezza, porto il telefono. Adesso mi siedo accanto a lui, mi siedo proprio nel letto accanto a lui, e diciamo il rosario e lui mi segue: si fa il segno della croce normale, risponde e resta sveglio. Anche in questo però ho visto una cosa che ho inventato grazie al Signore. La forza che mi ha dato il Signore. Il Signore mi ha dato questa possibilità perché siccome io ho fede, credo nell'altra vita. Noi ci dobbiamo salvare insieme dopo la morte: io e mio marito. E quindi dipende da me anche questa cosa, di farlo pregare non fargli dimenticare tutte le cose cristiane, capito? E a messa invece... mi fa un dono grande che, due volte alla settimana, mi vieni a prendere tu (*rivolgendosi alla sorella*) e andiamo a messa insieme (*pausa di 5 secondi*).
72. OPERATRICE. Quante cose! Anche questo spunto, questo elemento è un punto per raggiungere il vostro punto di incontro felice. Aldo sta bene mentre è a letto, luogo dove vuole stare, e ascolta te dire le preghiere. Questo fa stare bene anche te.
73. MARIA. Sì ma non parte da lui la preghiera, non può partire da lui, non può.
74. OPERATRICE. Parte da te. Lui ti segue volentieri. L'importante è stare bene.
75. MARIA. A parte che questa cosa è sempre partita da me.
76. OPERATRICE. Ma non importa da chi parte. Vi fa stare bene e avete trovato il vostro punto di incontro felice.
77. ASSISTENTE FAMILIARE. Eccomi! (*Mirella si siede nuovamente al tavolo con noi*)
78. OPERATRICE. Bene, siamo diventate in quattro. Lo dico solo perché poi dovrò sbobinare la registrazione e non vorrei perdere questo dettaglio importante! Sto registrando (*lo ripeto anche alla presenza dell'assistente familiare perché avevo il dubbio non avesse ascoltato le premesse alla registrazione e al consenso informato*).
79. MARIA. Io vado a fare quel lavoro (*si alza dal tavolo ma resta nella stanza a cercare l'ultima visita fatta al marito nel reparto di geriatria, CDCD*).
80. OPERATRICE. Grazie Maria. L'obiettivo di questa conversazione è quello di offrire degli stimoli a Maria e dicevamo quali sono gli elementi positivi e di incontro con Aldo. Dicevamo: trovare le strategie per far svegliare più sereno Aldo; sapere interpretare le conseguenze di quando alza la voce, che è normale, capita, siamo umani! La fede, parlare con gli altri e l'importanza di farsi aiutare, fortunata sì ma anche capace di chiedere aiuto.
81. ASSISTENTE FAMILIARE. Sì, perché molti non lo vogliono. Non lo vogliamo.
82. OPERATRICE. Sì, un elemento positivo è riconoscere gli elementi di una comunicazione faticosa con Aldo: Maria dice che quando alza la voce lui si arrabbia. Cerca strategie, nello scambio con te (*rivolgendomi alla sorella*) diceva: sabato abbiamo provato a portarlo in Chiesa, svegliandolo, ci siamo rese conto che è meglio se lo svegli tu, così non ha funzionato, la settimana prossima facciamo che vieni tu, proviamo!
83. ASSISTENTE FAMILIARE. È una ricerca.
84. OPERATRICE. Poi c'è il parlarne con altri, dicevamo, condividere anche il dolore e poi c'è la fede e Aldo mostra interesse verso la preghiera.
85. ASSISTENTE FAMILIARE. È come un po' il discorso mio. Non voleva uscire ed io ho trovato il modo giusto per stimolarlo. Io invece ho imparato a prenderlo. Il modo giusto per prenderlo.
86. OPERATRICE. Faccio una domanda: secondo te quale è stato il modo giusto?
87. ASSISTENTE FAMILIARE. Secondo me è... Aldo è una persona buonissima, gentilissima. Lo porto fuori lui dà il buongiorno a tutti, tutti, cosa rara. Aldo però bisogna saperlo prendere ed io credo di averlo preso nel modo giusto: con calma. Con la calma, con Aldo si ottiene tutto. Lui è una persona buona, non risponde mai male.
88. OPERATRICE. Con calma.
89. ASSISTENTE FAMILIARE. Sì, con calma, con il sorriso.

90. OPERATRICE. Quindi abbiamo un altro elemento per comunicare con lui: la calma e il sorriso. (*Aldo, dalla stanza adiacente chiama per avvisare che ha finito la colazione. L'assistente familiare si alza e torna da lui*).

91. OPERATRICE. Vi ringrazio per il tempo che mi avete dedicato. Grazie davvero!

Commento (*a cura di Fausta Martino*)

Prima della conversazione, avevo ipotizzato delle domande da porre: quali aspetti del comportamento del marito ritiene ingestibili, quali i pensieri che la fanno arrabbiare, ecc. Avevo anche ipotizzato degli esempi, quali gli elementi di frustrazione, ecc. con l'obiettivo successivo di discuterne insieme. In realtà, da come si evince dalla conversazione, il mio ruolo è stato più passivo, di ascolto. La tecnica attiva più utilizzata nella conversazione è stata quella di restituzione del motivo narrativo cercando di riassumere quanto detto con il riconoscimento del valore delle parole e il riconoscimento delle emozioni, sia positive che negative (turni 14 e 15, 20, 33, 37, 49, 64, 70, 78, 90).

L'apertura, in questa conversazione, era stata mediata da una conversazione breve, telefonica, dove avevo chiesto a Maria l'opportunità di entrare nella sua casa (vorrei ricordare che siamo ancora nella fase di emergenza sanitaria a causa del covid) per conversare con lei e poi con Aldo, suo marito o viceversa. Questa premessa è importante perché, come si evince dal testo, non c'è stata una presentazione lunga. Come già scritto sopra, conoscevo già la signora Maria perché partecipante ai gruppi di mutuo aiuto per familiari della Rete Magica dove ho potuto aderire in qualità di psicologa tirocinante post-laurea. La presentazione successiva, quando si siede al tavolo l'assistente familiare, è stata semplice e ho avuto modo di presentarmi con il nome (turni da 23 a 27).

Nella conversazione si è cercato di utilizzare un tono di voce pacato, dire frasi brevi e chiare (come nei turni 1, 9, 51, 58, 72, 76).

Ho cercato di fare attenzione alla prossemica, nel dettaglio anche alle distanze che, anche a causa del covid (distanziamento sociale) creano sempre un po' di dubbi sulla possibilità di trasmettere il virus. La posizione assunta è stata quella intorno al tavolo in modo tale da non essere particolarmente distanti ma ne troppo vicine, per evitare che si sentissero invase nel loro spazio privato. La posizione era paritaria: tutte sedute attorno al tavolo, tranne nel momento in cui si alza Maria per andare a cercare i documenti (turno 79) o ai passaggi dell'assistente familiare (turno 23 quando arriva la prima volta, turno 30 quando va da Aldo, turno 77 quando torna nuovamente e turno 90 quando si reca in cucina).

In vari turni si è cercato, sempre con cautela, di capire meglio e ampliare il tema affrontato (turni 45, 58 e 86).

Ho cercato di rispondere alle richieste chiarendo la mia posizione, il ruolo e quello che potevo offrire in quel momento (turno 6 la richiesta iniziale di Maria e turni 7 e 11 il chiarimento da parte mia).

Si è, a più riprese, parlato di cercare un Punto d'Incontro Felice (PIF) tra mondi possibili (turni 7, 72, 76).

Si è tenuto conto, per la conclusione della conversazione, sia della disponibilità e della stanchezza dell'interlocutore, sia degli altri partecipanti alla conversazione sia della fatica della gestione della conversazione da parte mia. La conversazione si è conclusa, quindi, quando implicitamente ho capito che il tempo previsto da Maria da dedicarmi si era concluso: dovevo svolgere successivamente la conversazione con il marito per poi farlo uscire al fine di fare una passeggiata prima di pranzo. Si è conclusa la conversazione con il saluto e ringraziando per la disponibilità a parlare così come previsto dall'approccio capacitante (turno 91).