

### 603. Sulle emozioni negative. Difficoltà e riconoscimento

Testo raccolto da Nicoletta Trevisan (Oss presso Centro Servizi assistenziali "S. Antonio" Chiampo e Alta Valle - VI) durante il corso di formazione sull'Approccio Capacitante tenuto a Chiampo (Vi), nel periodo Novembre 2021- Maggio2022. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conservante e del suo amministratore di sostegno.

La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

#### Il conversante

Giovanna ha 92 anni. Vedova, inserita presso la struttura da gennaio 2016.

Con decadimento cognitivo avanzato, in passato presentava molti disturbi comportamentali con episodi di agitazione e oppositività, ultimamente è più passiva ed è peggiorata nel linguaggio.

#### Il contesto

Il colloquio avviene nel pomeriggio nella camera della signora, la quale è a letto; l'operatrice le sta proponendo per merenda un gelato, alimento che di solito le piace molto.

#### La conversazione

Ci sono molte espressioni in dialetto che sono state riportate in italiano. La conversazione e la presenza dell'operatrice nella stanza è di circa 15 minuti.

#### Il testo: *Il gelato*

1. OPERATORE: Lo vuoi il gelato Giovanna?
2. GIOVANNA: No!
3. OPERATORE: Sei arrabbiata?
4. GIOVANNA: Sì, sono arrabbiata... (*pausa lunga*)
5. OPERATORE: Il gelato lo mangi da sola?
6. GIOVANNA: Neanche gli altri lo mangiano...
7. OPERATORE: Ma ascolta, allora ti lascio mangiare da sola.
8. GIOVANNA: No! Non mi lasci qua da sola!...
9. OPERATORE: Posso aiutarti a mangiarlo.
10. GIOVANNA: No! Mangialo da sola tu!
11. OPERATORE: Ah, lo mangio io... Senti che è buono, è fresco e buono.
12. GIOVANNA: (*incomprensibile*)...
13. OPERATORE: Forza che ti "sgarba" la bocca, è fresco e buono, dai... Un pochino... (*pausa lunga, Nicoletta prova a imboccare Giovanna ma lei sputa*) Sei tanto arrabbiata... con me?
14. GIOVANNA: Perché ho male...
15. OPERATORE: Allora non mangi? Non vuoi. Lo metto sul comodino, lo mangi dopo.
16. GIOVANNA: Mettilo dove vuoi...
17. OPERATORE: Ok, lo metto dove voglio, ma poi lo mangi quando ti viene voglia.
18. GIOVANNA: Mettilo là sopra.
19. OPERATORE: Si scioglie... e come fai a mangiarlo?
20. GIOVANNA: Va via da qua!
21. OPERATORE: Ok, ti pulisco la bocca con la salvietta, apri bene che ti pulisco, altrimenti resta bagnata.

22. GIOVANNA: No! Va via da qua!  
 23. OPERATORE: Ok, ti lascio la salvietta così ti pulisci da sola che sei brava.  
 24. GIOVANNA: No! Neanche! Va via!  
 25. OPERATORE: Neanche la salvietta vuoi, proprio arrabbiata...  
 26. GIOVANNA: Va via! Via!  
 27. OPERATORE: Ciao Giovanna, a dopo.  
 28. GIOVANNA: Ciao.

**Commento** (*sintesi del lavoro di gruppo a cura di Emanuela Botticchio*)

Questa conversazione è un esempio di scambio verbale avvenuto durante lo svolgimento di un'attività assistenziale. La signora Giovanna, che presenta un problema al cavo orale, si trova al momento della conversazione in un periodo in cui fa fatica ad alimentarsi. Pertanto l'operatrice sin dall'inizio si appropria sapendo di essere ingaggiata in uno scambio difficile e dall'esito, sia rispetto all'assunzione del cibo che all'incontro stesso, molto incerto.

C'è subito un *No* (turno 2) di Giovanna ad introdurre al clima presente. Altri avverbi di negazione (*no, non, neanche*) seguiranno nei turni 6,8,10,22,24 di Giovanna mentre nei turni 20,22,24,26 Giovanna "invita" l'operatrice ad andarsene: *vai via da qua, vai via da qua, vai via*.

Indicatori evidenti del grande disagio presente.

L'*inventario delle emozioni* realizzato nel gruppo di formazione ha evidenziato la prevalenza di emozioni non felici in entrambe le conversanti.

*Emozioni di Giovanna:*

- Sono arrabbiata
- Sento dolore
- Ho paura
- Mi sento sola
- Voglio stare sola
- *Mi sento rassegnata*

*Emozioni dell'operatrice Nicoletta:*

- Mi sento frustrata (*perché non riesco a farti sentire meglio*)
- Mi sento triste
- Mi sento determinata
- Mi sento paziente
- Mi sento dispiaciuta
- Mi sento impotente
- *Mi sento rassegnata*

L'operatrice intercetta immediatamente l'emozione predominante. Al turno 3 infatti, dopo il primo *No* di Giovanna, le chiede: *Sei arrabbiata?* E come risposta, turno 4: *Sì sono arrabbiata*.

Allo stesso modo, al turno 13, l'operatrice ritorna sul tema della rabbia e la rinomina ipotizzando anche che Giovanna possa avercela con lei. Molto chiara la risposta di Giovanna, turno 14: *Perché ho male...*

**Giostra delle risposte possibili**

Proviamo a considerare anche quali altre risposte possibili l'operatrice avrebbe potuto dare rispettivamente al turno 5 e al turno 15:

4. GIOVANNA: Sì, sono arrabbiata... (*pausa lunga*)  
 5. OPERATRICE: Il gelato lo mangi da sola?

Esempi di altre risposte possibili:

- 5.(a) : Proprio arrabbiata...
- 5.(b) : Si vede proprio che sei arrabbiata Giovanna e mi spiace...
- 5.(c) : Mi spiace che tu sia arrabbiata...
- 5.(d) : Vuoi dirmi perché sei arrabbiata?
- 5.(e) : Che cosa ti fa arrabbiare?
- 5.(f) : Posso fare qualcosa per te...
- 5.(g) : ...
- 5.(h) : ...

14. GIOVANNA: Perché ho male...

15. OPERATRICE: Allora non mangi? Non vuoi. Lo metto sul comodino, lo mangi dopo.

Esempi di altre risposte possibili:

- 15.(a) : Dove hai male?
- 15.(b) : Cosa ti fa male?
- 15.(c) : Lo so Giovanna che hai male...
- 15.(d) : Mi spiace Giovanna che questo male non passi...
- 15.(e) : Quando si ha male non si ha voglia di niente...
- 15.(f) : Lo so che hai male... un po' di gelato ti può dar sollievo...
- 15.(g) : ...
- 15.(h) : ...

È importante riconoscere che noi operatori possiamo avere a disposizione più risposte possibili e che possiamo scegliere le nostre parole al contrario degli anziani che parlano così come possono.

### **Conclusione**

Quanto possiamo vedere in questa conversazione dai 4 turni verbali 3,4 e 13,14 è che nel momento in cui l'operatrice *avvista, riconosce, denomina, legittima e restituisce con le parole* l'emozione intercettata, Giovanna risponde senza *no né vai via*. Presumibilmente Giovanna si sente riconosciuta e legittimata nel proprio dolore e disagio, intravede la possibilità di parlarne e di essere ascoltata e offre risposte che possono anche favorire una possibile prosecuzione del dialogo. Nicoletta quindi ha osato riconoscere, nominare e restituire ancora dall'inizio della conversazione un'emozione infelice... e noi sappiamo bene come anche per gli operatori più esperti non sia cosa facile. Poi l'incontro è stato comunque un incontro faticoso e complesso (vedi inventario emozioni più sopra riportato) ma per 15 minuti Giovanna ha avuto accanto a sé – con le parole, con i silenzi, con le emozioni - una persona che ha condiviso con lei il suo disagio.

### **Commento** (a cura di Elisa Martinello psicologa psicoterapeuta)

In una situazione molto complessa l'operatrice ha saputo rispettare la persona nei suoi tempi (lo si evince anche dalle pause e dalla durata totale della conversazione di ben 15 minuti), ascoltandola, evitando di interrompere e rispettando i silenzi e le pause. Grazie all'utilizzo di queste tecniche ha fornito alla signora Giovanna degli importanti riconoscimenti: ha riconosciuto la sua competenza *a fare* (ad es. al turno 7 "allora ti lascio mangiare da sola"), *a parlare e a comunicare* (oltre a quella *emotiva* di cui si è già detto). Inoltre scorrendo la conversazione si coglie come ci sia da parte dell'operatrice un continuo impegno a calibrare il proprio intervento in base alle risposte ricevute dall'ospite, ad esempio rispetto al gelato che prima viene proposto (turno 1 "Lo vuoi?"), poi proposto per essere mangiato in autonomia (turni 5 e 7), infine appoggiato sul comodino (turno 15) in una "danza" di reciproca contrattazione in cui appunto vengono riconosciute le sue competenze *a contrattare* e anche *a decidere* di rifiutare il gelato. Si creano dei punti di incontro visibili, ad esempio ai turni 3-4 e 14-15, e l'incontro si conclude con i saluti reciproci che, vista la situazione difficile, non erano scontati.