

**GABC: Sulla pazienza che si esaurisce**

Testo inviato da *Chiara Giacomelli e Mina Tomasi* (educatrici professionali, Brescia) per il corso di formazione per Conduuttori di Gruppi ABC (CABC 2023). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei conversanti presenti.

I nomi e ogni dato che possa permettere l'identificazione di persone e luoghi è stato alterato nel rispetto della privacy. Inviando il testo, le operatrici ne autorizzano la pubblicazione sul sito [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy dei conversanti.

**Il contesto**

Gli incontri del Gruppo ABC si sono svolti in presenza, nel periodo compreso tra ottobre e novembre 2021, con cadenza settimanale. Il Gruppo ha avuto, da subito, una vita movimentata: due partecipanti hanno scelto di rinunciare nel momento in cui è stata esplicitata l'obbligatorietà del Green-Pass, come previsto dalle norme vigenti; una donna da tempo in attesa di intervento chirurgico è stata operata proprio nel periodo in cui si sono svolti gli incontri, non riuscendo quindi a partecipare ma cercando costantemente contatto telefonico; un giovane caregiver ha improvvisamente interrotto la partecipazione e, una delle due signore rimaste, ha subito un piccolo intervento a metà percorso. Tutto questo movimento ha reso il gruppo dinamico, da una parte, ma molto precario dall'altra: ad ogni incontro non si sapeva se e quanti partecipanti ci sarebbero stati e, anche quando tutti presenti, il loro esiguo numero ha talvolta messo in difficoltà chi conduceva.

**I partecipanti**

Il Gruppo, nell'incontro preso in esame, era composto dalle Conduuttrici e da sole due partecipanti. Livia: una caregiver conosciuta da tempo da entrambe le conduuttrici poiché già presa in carico nel servizio Misura 4 insieme alla mamma, con cui viveva e di cui si occupava h24. Olga: figlia di una madre con demenza di cui si occupa a turno insieme ad una sorella. Come Livia aveva molta voglia di sfogarsi e di raccontare, ed è spesso stato difficile tenerle nel binario del lavoro in corso.

**L' incontro di Gruppo**

Quanto segue è riferito ad uno dei primi incontri del Gruppo ABC. Il Gruppo, come detto, ha subito molti scossoni e nella serata in questione i partecipanti erano solo due. Le due signore hanno legato subito, intrattenendo anche un rapporto telefonico, cosa che ha portato spesso a tentativi di avvio di conversazioni tra loro: le conduuttrici hanno cercato di contenere questa dinamica riportando il più possibile l'attenzione al lavoro, ma dimenticando di ribadire la Tradizione del presentarsi sempre con il proprio nome. Le signore sono arrivate a questa serata particolarmente stanche e provate.

**Il testo: Adesso mangiamo!**

(Lettura iniziale)

1. CONDUTTRICE 1: Ecco. A proposito del "è una persona che prova emozioni, che desidera comunicare ed essere compreso, che vuole dire la sua rispetto alle cose che lo riguardano" ... Il compito che vi avevamo dato l'altra volta, che vi avevamo... Così, invitato a fare e a osservare, era proprio quello di riconoscere le emozioni. Allora

volevamo chiedervi se voi avevate provato, se vi era capitato di osservare le emozioni. Magari siete riusciti anche a dare un nome e a restituirla alla persona che avevate di fronte, alla vostra mamma. Com'è andata e se riuscite anche proprio a dire un po' in questo com'è andata, se riuscite anche a dire il dialogo che si è svolto. Perché avete capito che funziona così, un po', questo metodo. Proprio un riportare le parole per poi lavorarci su. Quindi, non so, chi vuole partire?

2. OLGA: Questa settimana non l'ho vista la mia mamma, sono stata un po' presa e non sono riuscita a mettere insieme un po' di cose, ma ho parlato con mia sorella per queste cose e... E mi ha... E mi ha detto che proverà a fare quello del non correggere, riconoscere le emozioni mi ha detto che proverà a stare attenta a queste cose. Eh, è lei che segue più tanto mia mamma. Mia sorella è senza figli, lei lavora solo mezza giornata e ha una casa piccolissima, ha molto più tempo di me. *(ride)*
3. CONDUTTRICE 2: Quindi se ci vorrai riportare i racconti di tua sorella, volentieri.
4. OLGA: Mia sorella, al di là di tutto, è sempre disponibile, al di là di tutto. Allora... Mia mamma, il telefonino è un soprammobile: o lo dimentica in borsa o non lo carica, o va nell'orto e non lo porta con sé, è difficile, difficilissimo comunicare con lei perché a volte ho proprio bisogno di qualcosa di urgente e devo andare per forza a casa sua a dirle le cose e poi tornare indietro, cosa che ho sempre fatto. “Mamma dov'è il telefonino?” ... “Ah boh!” ... Un soprammobile. E invece con mia sorella, prima di tutto, ha molto più tempo e interagiamo molto e ci scambiamo... *(fa un gesto ampio con le mani)*
5. CONDUTTRICE 2: Fa un po' da tramite, ecco.
6. OLGA: Fa da tramite.
7. CONDUTTRICE 2: Va bene, grazie.
8. CONDUTTRICE 1: Grazie.
9. LIVIA: Beh io, la mia mamma ... La conoscete. L'emozione lei, per qualsiasi cosa! Suona il campanello e si spaventa. Tutta un'emozione, non c'è nessuna differenza... Molto sensibile lo è sempre stata e lo è tutt'ora che non sta bene. È una persona molto forte ma nello stesso tempo molto anche molto fragile, perché si caricava dei problemi di tutti e sacrificava lei stessa per aiutare gli altri, e forse mi ha dato un po' di questa ... Di questa... Mi ha dato questo compito, sempre carica. Comunque non che faccia molto testo in queste cose.
10. CONDUTTRICE 1: No ma dico, in questa settimana tu hai provato, ti è capitato di osservarti sul riconoscere le sue emozioni o non riconoscerle e vivere qualche cosa di diverso?
11. LIVIA: Oh sì, sì! Lei ha le sue storie e le sue... I suoi racconti della vita, e quindi è un milione di volte che le sento e, e faccio finta di ascoltarle e lei si è sorpresa, è vero. È vero, hai ragione. Lei si è sorpresa perché le ho detto “Ma come, sei sicura che la zia Ninì dormisse tra le gambe del tuo papà?” e lei “Perché? Te lo dico sempre ma ci pensi adesso! Ti ricordi adesso che te l'ho detto?”
12. OLGA: Allora si ricorda le cose.
13. LIVIA: Sì a volte se le ricorda.. Ah sì mi ero dimenticata! Eh ti dimentichi sempre tutto... Però un attimo di attenzione ce l'ha messa sì, e anch'io nei suoi riguardi... Insomma un attimo è sempre meglio di niente.
14. CONDUTTRICE 2: Eh, non si va da 0 a 100.
15. OLGA: Sì ma voi lo sapete, è così.
16. CONDUTTRICE 2: Bene, dal punto di vista proprio della sperimentazione di questo passo, di questo Ottavo Passo, non c'è stato per un motivo per l'altro il modo di verificare e provare a vedere come funziona. Però possiamo anche aprire un po' la questione e dire, perché noi facciamo un lavoro pratico e concreto, un episodio, un esempio capitatovi in cui vi siete trovati in difficoltà proprio dal punto di vista comunicativo, con la mamma? Come poi è successo l'altra volta con l'esempio che ha

portato Olga, ci sono dei momenti che ricordate e degli episodi che possiamo utilizzare qui?

17. LIVIA: Ma sicuramente! Quando, quando reagisco in maniera che lei dice violenta ... La voce, se tu accondiscendi a tutto quello che lei dice in maniera... Si va bene! Non arrabbiarti! Non urlare! Stai seduta un attimo in bagno e blablabla, un sacco di cose ... Se glielo dici con calma duemila volte è un pochino più tranquillo, se glielo dici alzando la voce lei lo fa più di te e poi resta, resta rissosa o qualsiasi cosa.
18. CONDUTTRICE 2: Un po' come, insomma, l'episodio...
19. LIVIA: Sì sì sì! Per me quello! Se alzi la voce o la tocchi quando lei non vuole essere toccata lei, la considera una... Una violenza. Cioè, lei se tira su i pantaloni o si alza dal bagno te lo fa e tu gli dici... O lo fai senza dirle "posso aiutarti?" lei ti caccia via e si arrabbia.
20. CONDUTTRICE 2: Mmh.
21. CONDUTTRICE 1: Una bella consapevolezza questa, molto...
22. CONDUTTRICE 2: Sì lo stavo pensando... Davvero!
23. LIVIA: Tu devi chiedere sempre. Metti le ciabatte: no, non sono le mie ... Metterle urlando e lei parte con i piedi... Vai via. "E dai, devi mettere le ciabatte, queste sono le tue". Guarda quante volte... Però rendetevi conto che a dirle "Ti ho detto di metterle", quanto ci metti? un secondo. Portarle lì le quattro ciabatte e dire che queste sono le tue, queste le mie, queste sono del Giuli ... Si perde tanto tempo.
24. CONDUTTRICE 2: Certo.
25. LIVIA: Ho capito che alla fine forse ottieni che lei se le mette, tira lei i nastri... Però ragazze... Perdita di tempo incredibile. Incredibile.
26. CONDUTTRICE 1: (*pausa lunga*) Se mi è concesso però, ehm, credo che questa consapevolezza ... Ti sottolineo questa cosa perché mi sembra importante, è una forma comunque di osservazione su quello che facciamo. Tu oggi hai questa consapevolezza che agire in un modo dà dei risultati e agire in un altro sai che dà altri risultati. Quindi per cambiare i risultati, sai come agire. Poi nessuno viene a giudicare. Si sa che ognuno fa quello che può, che a volte non si ha quella pazienza, quella voce moderata, quella tranquillità ... Quindi, per l'amor di Dio, non veniamo qua a giudicare. Però vuol dire che noi sappiamo che cambiando un atteggiamento nostro non si innesca un'escalation, che non ... Avrai impiegato un minuto a dire "basta, queste sono le ciabatte!", ma poi impieghi ore perché lei rientri. Perché poi lei vuole andare a casa sua!
27. LIVIA: Sì!
28. CONDUTTRICE 1: Cioè, vuole andar via, si sente in pericolo.
29. LIVIA: Sì sì.
30. CONDUTTRICE 1: Quindi si innesca un'escalation di violenza, perché lei lo recepisce. Quindi può capitare, perché bisogna dirle queste cose, però io so... Io familiare so che può anche non capitare. Se io lo so, metto in atto un atteggiamento diverso e questa consapevolezza è fondamentale perché è uno strumento che tu oggi hai. Ce l'hai in tasca, ce l'hai nella mente, ce l'hai sulla parola. Poi lo usi quando ritieni più opportuno. Non è poco! Il nostro obiettivo è quello di diventare degli esperti. Questa è una capacità che tu stai condividendo, hai acquisito, è nella tua esperienza di osservazione. Ed è importante, questo! Tienitelo lì.
31. LIVIA: Assolutamente sì, è così, Però ieri dopo che devo andare dal medico a ritirare le ricette, poi fino a casa dietro all'Italmark, ho appuntamento all'una ... "Mamma hai capito che devo andare dal medico? È da stamattina che te lo dico!"... "Sì vai, vai"... Allora ciao. Vado. "Devo andare al gabinetto!". E andare al gabinetto sapete cosa vuol dire, vuol dire tirarla su dal divano, sederla sulla poltrona, portarla in bagno, tirarla su, tirare giù le braghe, stai lì ad aspettare ... Insomma, sembra che lo faccia apposta tutte le volte che ho veramente fretta. Che lo faccio apposta. Sono stata calma fino a quel momento. Ma insomma, ma è possibile che non puoi tenerla? E si è innescato il

- discorso. E poi c'ho impiegato di più, che poi c'ho impiegato venti minuti e ho dovuto chiamare il medico ... “Mi spiace ma sono in ritardo!” Così lui sentiva che lei urlava ... “Ah sì sì, la sento”... Cioè devo avere sempre una scusa dietro per far capire agli altri che è così. Però scappa, io non lo so forse la tua non è così (*guarda Olga*).
32. CONDUTTRICE 2: No, come abbiamo detto l'altra volta poi siamo tutti unici. La mamma Agnese, la mamma Ines, sono uniche anche loro e le fatiche anche quelle sono uniche. Condivido quello che ha detto la collega prima: ogni cosa ha il suo momento. Magari un anno fa la consapevolezza non l'avevi, adesso ce l'hai ma nessuno ti chiede di usarla. Non siamo Sante con le nostre fatiche... Ma magari una volta tu riesci a usarla: bene. Una volta a settimana riesci a usarla? Bene. Meglio di niente. Nessuno ti chiede di essere sempre perfetta. Mai.
33. LIVIA: Devo dire che in questo periodo sto usando tanto tanta consapevolezza, in questo periodo. Da gennaio sto riuscendo a capire dall' ultima crisi che ha avuto, però a volte mi scappa di perdere la pazienza ma proprio quando però veramente non ce l' hai più.
34. CONDUTTRICE 2: Certo. Chiarissimo.
35. LIVIA: L'ho sempre usata fino a un momento prima, però dai, a volte lo fa apposta!
36. CONDUTTRICE 2: Certo, va un po' in esaurimento anche quella pazienza lì. È chiaro. Quindi per riassumere un po' quello che ha detto Livia, la fatica grande in questo caso, rispetto alla domanda che poneva la collega, è quella proprio della fatica, no? Rilievi questa cosa che se alzi la voce o se la tocchi quando la mamma non vuole, esplose una bomba. E questo possiamo dire che l'abbiamo capito anche l'altra volta, era molto chiara questa cosa qui e la teniamo lì. (*pausa*) Olga non so se anche a te...
37. OLGA: Invece mia mamma quando è il momento di mettersi a tavola, inizia a gironzolare. Apparecchia alla sua maniera eh, e quando arriva mio marito, mio figlio, ci mettiamo a tavola, tutto pronto metto ... E lei non c'è più. “Mamma dove sei?” Siamo a tavola, arriva da chissà, noi aspettiamo. Cioè, hai la tua pasta, stai lì ad aspettarla ... “Mamma ma che fine hai fatto? Sei stata qui fino a un momento fa!”. Quando è il momento di sedersi lei scompare come sempre, sempre così.
38. CONDUTTRICE 2: E come e come si svolge la scena? Come prosegue?
39. OLGA: Addirittura mio figlio fa “perché la nonna quando è il momento di mangiare scompare?” E va a chiederglielo! Ma è sempre così, dopo un po' arriva e dice “potete cominciare” ... “Ma no mamma, non è giusto che noi incominciamo”. E allora si siede e ecco, come se niente fosse.
40. CONDUTTRICE 2: E così la scena, possiamo dire, si dipana in modo tranquillo quindi. Ma se invece dovessi pensare a una situazione dove invece non c'è tutta questa tranquillità ma dov'è proprio c'è la fatica?
41. OLGA: Dopo due giorni che ce l'ho in montagna con me.
42. CONDUTTRICE 2: Ecco proviamo a pensare un episodio.
43. OLGA: Io parto sempre pensando di stare calma, la mamma bisogna trattarla con pazienza, mia mamma non ci sente. Le parli insieme e lei ti risponde anche, quindi tu pensi: ha capito. Ma dopo vedi che non fa assolutamente quello che io le ho detto di fare, oppure che lei... “Mamma hai capito quello che ti ho detto?”... “Ma certo che ho capito !” ... “ E allora perché non stai facendo?”
44. CONDUTTRICE 2: Ti viene in mente un esempio? Ecco, prova a vedere se proprio riesci a focalizzare.
45. OLGA: Ecco allora cerco di mettermi davanti, che dire ... Parlare molto, eh, e a volte devo anche, non dico alzare la voce, però non posso parlare così no. E lei “Perché alzi la voce?” ... “ Ma mamma, se non capisci!”. Ecco, tutte queste, se io dico A lei dice B, se io dico B dice A e tira ma sempre contro, e io cerco sempre di dire (*incomprensibile*) mio marito: chissà come sarai tu quando, quando hai 90 anni! E io “Hai ragione”, e allora mando giù, mando giù, mando giù, mando giù e dopo due giorni la domenica sera

non vedo l'ora di portarla a casa sua, non ce la faccio più continuo a mandare giù e continuo a mandare giù.

46. CONDUTTRICE 2: Chiaro, l'esempio è chiaro. Diciamo che possiamo riassumere un po', un po' quello che abbiamo detto anche con Livia, cioè che infatti bisogna trovare delle strategie che non solo facciano il bene del nostro caro, della nostra mamma, ma che tutelino anche noi, perché altrimenti ... Livia dice: sono stata calma dieci volte e all' undicesima, sfinita. Olga arriva il secondo giorno che, nonostante il training anche del marito, si esaurisce... Quindi forse possiamo un po' lavorare su quello: cercare di capire cosa potrebbe aiutare a non prosciugarsi così. Magari io userei proprio uno degli esempi di Olga e della mamma Agnese. Se riesci a riferirci un dialogo di questi botta e risposta che tu dici A e lei dice B ...
47. OLGA: Sì
48. CONDUTTRICE 2: Ti viene in mente? Dici che ce ne sono stati tanti, no?
49. OLGA: Discussioni a non finire. Con il cane ci sono discussioni ... La mia cagnoletta è molto obbediente: Mila fai cuccia! Perché quando noi mangiamo non voglio che gironzola intorno al tavolo, soprattutto quando c'è lì mia mamma perché magari, magari (*incomprensibile*) e così fa la cuccia. Guarda (*incomprensibile*) ... Ma come la tratti male! "Ma guarda che non la sto trattando male!" ... Non la sto prendendo a calci, le dico solo, le do un ordine. Oppure... Mila va fuori quando continua a gironzolare e non vuole stare nella cuccia. E allora la mando fuori ... Pota, ecco è tutto quello sempre, rema contro sempre. "Mamma oggi cos'è che facciamo? Facciamo la pasta o riso?" ... "A me va bene tutto" ... "Faccio il riso" ... "Oggi avrei mangiato volentieri la pasta. Perché non hai fatto la carne?"
50. CONDUTTRICE 2: E tu cosa rispondi a questo punto?
51. OLGA: Sei stata tu a dirmi di fare quello che volevo. Volevo fare il riso e ho fatto il riso. Va beh come per dire ... (*incomprensibile*).
52. CONDUTTRICE 2: Possiamo usare questo esempio, che dici?
53. CONDUTTRICE 1: Sì, penso che abbiamo l'imbarazzo della scelta. Penso che siano proprio degli esempi sull' esaurimento delle risorse.
54. CONDUTTRICE 2: Quindi forse, non tanto su una situazione che sfugge di mano quanto più un esaurimento appunto, di pazienza, possiamo dire.
55. OLGA: La pazienza, esatto. Io esaurisco completamente la pazienza con lei quando ... Quando ... (*Pausa lunga*)
56. CONDUTTRICE 2: Ok. Tra questi esempi che ci hai detto, te ne viene uno in mente particolarmente fresco, dove ricordi proprio botta e risposta?
57. OLGA: Quello della borsa.
58. CONDUTTRICE 2: Quello della borsa. Vai con la borsa! (*ride*) Proprio un evergreen, la borsa!
59. OLGA: (*Ride*) Anche perché la seconda volta che doveva venire da noi ha nascosto la borsa di nuovo nell'armadio. Gli ho detto "mamma prendi la borsa!" ... E poi lei è disperata perché nella borsa ... Che cosa mette? Non gira neanche con i soldi! Però la sua borsa è... Disperata. "Mamma dove hai messo la borsa? L'hai di nuovo nascosta nell'armadio?" ... "Ma no, ma no l'ho attaccata via" ...
60. CONDUTTRICE 2: Aspetta Olga, ti fermo se no ci perdiamo. Allora, c'è la mamma che quindi è agitata e ti dice, all'inizio ... ?
61. OLGA: Non trovo la borsa.
62. CONDUTTRICE 2: Non trovo la borsa .
63. OLGA: La mia borsa.
64. CONDUTTRICE 2: Ecco, la mia borsa. (*la collega scrive alla lavagna*)
65. OLGA: "Mamma adesso siediti a mangiare"... E a mangiare una pippa così, perché noi non ci siamo alzati a cercare la sua borsa. Finito di mangiare ... Sì, la borsa. Non parlava a tavola. Pensava alla sua borsa e aveva questa angoscia.

66. CONDUTTRICE 2: Quindi, aspetta, ti interrompo così riusciamo a scrivere bene. La mamma agitata e preoccupata dice “non trovo la borsa” ... E voi o tu, adesso non so chi fosse, che rispondete “adesso mangiamo” ... ?
67. OLGA: Sì. “Adesso mangiamo”. Anche perché, perché lei quando è il momento di mangiare sparisce ... Perché ...
68. CONDUTTRICE 2: Ecco c'è anche questa componente.
69. OLGA: Mangiamo e lei non parlava più. Non parlava più, non diceva più niente, come a dire ... Quelli se ne fregano della mia borsa.
70. CONDUTTRICE 2: Quindi la mamma come terzo intervento tace. Proprio mandandovi un messaggio chiaro.
71. OLGA: Sì, non dice più niente. Lei ha proprio sempre fatto così.
72. CONDUTTRICE 2: E poi come continua la situazione?
73. OLGA: Niente. Quando abbiamo finito di mangiare siamo andati in giro a cercare la sua borsa. La prima volta, la prima che eravamo in tre a cercare la borsa, quando la seconda volta mi ha detto “Non trovo più la borsa!”... Poi ... “Dove l'hai messa?” ... “L'ho attaccata via”
74. CONDUTTRICE 2: Quindi possiamo dire “Adesso mangiamo” , lei non parla più e poi un vostro nuovo intervento in cui chiedete dove l'ha messa.
75. OLGA: L'hai messa, sì. Lei ovviamente non si ricordava più.
76. CONDUTTRICE 2: Certo. E sappiamo che a questo punto ti dice “l'ho attaccata via”.
77. OLGA: L'ho attaccata via. Io guardo tutte le cose che possono essere attaccate via, perché io ho tre camere in casa, tre bagni e, e la taverna di sotto. Tutti a cercare ... L'avrà attaccata via ... Aspetta che vado a vedere nell'armadio... E infatti era lì dove l'aveva messa.
78. CONDUTTRICE 2: Sappiamo infatti che ha il suo luogo sicuro, la mamma. (*Pausa*) Allora, io direi che per stare un po' sulle parole, sul lavoro teniamo questi cinque turni verbali. Poi sappiamo come si svolge l' azione, sappiamo che ha il suo luogo che ormai avete individuato quindi ecco, non si trasforma diciamo in una situazione ingestibile. Però sicuramente, se capita ogni volta ... Eh, la fatica c'è.
79. OLGA: Tipo ... “Mamma, l'hai nascosta di nuovo come l'altra volta!” ... Cioè ... Ma no, ma no ... “L'ho attaccata via, l'ho attaccata via!” Come per dire: la vedete tutti, la vedete tutti.
80. CONDUTTRICE 1: (*scrive alla lavagna*) Lo mettiamo?
81. CONDUTTRICE 2: Lo mettiamo.
82. OLGA: Lei insiste ... Convinta di quello che dice, quindi andare contro tante volte ti sembra proprio di farle fare la la scema... È la mia mamma, non è ... (*pausa lunga*)
83. CONDUTTRICE 2: Ok la situazione l'hai descritta bene. Ce la possiamo proprio figurare, un po' come l'altra volta quando Livia descriveva le situazioni!... Quindi, prima di passare al fulcro del nostro lavoro, rivediamo un attimo la scena. C'è la mamma che ha questa borsa a cui tiene molto che dice: (*legge quanto scritto alla lavagna*) e qui sappiamo che la scena poi continua con questo botta risposta molto frustrante per entrambe.
84. OLGA: Sì.
85. CONDUTTRICE 2: Proviamo a fare un po' la cosa dell'altra volta. Proviamo la giostra delle emozioni. Immaginiamo questa mamma come si sente in questo momento, proviamo a dare un nome a...
86. OLGA: Mia mamma è disperata! Non trova le sue cose, ci tiene molto... Fuori di sé.
87. CONDUTTRICE 2: Sempre stata abituata a tenersi la borsa?
88. OLGA: La sua borsa è sacra. Se la mette addirittura qua, se la tiene davanti, e le dico io con questa borsa qua e lei mi dice ...” Ah ... Ah niente, di soldi non ne ho”... Come se fosse, non so ... Lei ha le sue pastiglie, tutte le sue cose, le chiavi probabilmente. Senza quella non si sente bene.

89. LIVIA: Disturbata. Perché lei non ha le sue cose. La mia per esempio non si potrebbe adesso mangiare. Prima bisognerebbe andare a cercare la borsa.
90. CONDUTTRICE 2: *(riferita alla collega)* Ti viene in mente un'emozione?
91. CONDUTTRICE 1: Mi viene in mente proprio una perdita di sicurezza. Una perdita di sicurezza vitale, ecco. *(finisce di scrivere sulla lavagna)*
92. OLGA: Io per esempio, sempre la mia borsa aperta! Chiudi questa borsa qui ... Chiudi quella borsa lì ... Lasciare aperta...
93. CONDUTTRICE 2: Allora, io metto disorientata e spaventata. *(pausa)* Quindi ricapitolando, la scena l'abbiamo *(la ripropone)*. Olga vede la mamma disperata e fuori di sé quindi, come dire, riconosce che in quel momento la mamma è davvero in difficoltà e sta male, possiamo dire così. La collega dice che è insicura: perdita di sicurezza vitale. Cioè, abbiamo capito tutti che questa borsa non è solo una borsa, per la mamma. Ha un significato simbolico di sicurezza.
94. LIVIA: La sua casa.
95. CONDUTTRICE 2: La sua casa, sì. La casa delle sue cose, vero. *(pausa)* Quindi sicurezza vitale, proprio detto bene. Livia dice che è disturbata. Caspita, perdi quella che, come hai detto giustamente, è la sua casa. Il mio dire disorientata è in questa direzione qui, di dire ... Spaventata. Nel mio disorientamento, nella mia perdita di memoria, nel mio non sapere bene dove sono, cosa faccio, dove vado ... Ho la mia borsa. Sappiamo anche che per quella generazione non è poi come noi: qualcuno ha la borsa, qualcuno lo zaino con dentro le proprie cose ... Ha proprio un significato. Quindi non c'è più quel pezzettino, in tutta questa confusione che è nella mia testa: avevo una cosa e non so più dove sia e non so più dove l'ho messa.
96. LIVIA: Io conoscevo una signora così, con la sua borsetta con dentro le mentine e fazzoletti, e le chiavi ma se gliela toglievi era persa.
97. CONDUTTRICE 2: Se noi davvero potessimo vedere cosa succede dentro alla testa! Dicevo prima che è un evergreen perché per molte delle nostre anziane è così, la borsa. Ho il ricordo di nonne quando lavoravo in casa di riposo che ci mettevano dei pezzettini di pane della mensa. Quello era il loro mondo, quello che apparteneva loro dove non c'era nessuno che poteva andare a toccare, quindi caspita ha voglia di dirle dove l'hai messa! Risponde giustamente che è attaccata via. Di solito la borsa quando non la usi la attacchi via. Quindi ecco il quadro della mamma, l'abbiamo capito che è proprio in una situazione di grande difficoltà. Guardiamo anche questa Olga però, quando succede questo, tutto questo.
98. OLGA: Mi fa venire l'ansia.
99. CONDUTTRICE 2: Ansia. *(Viene riportato alla lavagna)*
100. OLGA: Non sono una persona, una persona ansiosa. Non soffro di ansia, di panico ma lei mi fa venire subito...
101. CONDUTTRICE 2: Ok.
102. OLGA: Mio marito dice che vado in fibrillazione, quindi si può immaginare...
103. CONDUTTRICE 1: Quindi ansiosa, e agitata anche?
104. OLGA: No agitata no ma... Incomincio... "Dove l'hai messa?"
105. CONDUTTRICE 1: Come si può esprimere questa emozione?
106. CONDUTTRICE 2: Su ansiosa mi sembra...
107. OLGA: Angoscia, angosciata.
108. CONDUTTRICE 1: Angosciata.
109. CONDUTTRICE 2: Brava Olga, riesci sempre a trovare l'aggettivo corrispondente.
110. OLGA: Eh, l'esperienza della mamma!
111. CONDUTTRICE 2: Abbiamo visto che è difficile dare un nome alle emozioni. Si può fare tutto il discorso ma capire bene di cosa si stia parlando fa la differenza. *(c'è un attimo di trambusto per il vai e vieni di un altro gruppo.)*

112. CONDOTTRICE 2: Dicevamo Olga che riuscire a trovare l'aggettivo giusto, l'emozione giusta è già tanto. Il passo di cui abbiamo parlato, il dare un nome alle cose, è importante. Livia non so se a te viene in mente un.... Da questo scambio che emozione senti uscire da Olga?
113. LIVIA: (*silenzio*). Io sono abituata a queste cose, quindi ...
114. CONDOTTRICE 2: Devi usare l'empatia. Scusa eh, che ti ho interrotto brutalmente. Non pensare a te, cosa faresti tu, e come ti senti tu, ma ascoltando il racconto di Olga e leggendo questo scambio ... Secondo te Olga cosa sente quando succede questa cosa? Prova a proiettarti su di lei.
115. CONDOTTRICE 1: Come hai fatto prima.
116. CONDOTTRICE 2: Esatto.
117. LIVIA: (*silenzio*)
118. CONDOTTRICE 1: Mentre tu ci pensi, vado io. (*scrive*) direi indispettita.
119. OLGA: Sì sì sì.
120. LIVIA: Sono pronta anch'io. Metti indispettita.
121. OLGA: Mai un momento di pace di tranquillità!
122. CONDOTTRICE 2: Io metto anche impotente.
123. CONDOTTRICE 1: (*scrive alla lavagna*)
124. CONDOTTRICE 2: Ovviamente libere, se ve ne vengono altre, di aggiungere. (*pausa*) Quindi... (*rilegge il dialogo*)... Sappiamo che questa mamma è disperata, insicura, molto disturbata, ma questa borsa vitale non c'è ed è in questa situazione. Dall'altra parte c'è una figlia che deve gestire la situazione, che ci ha detto: se succede una volta ok, ma siccome succede sempre la pazienza è quella che è, e si riconosce di essere ansiosa, addirittura angosciata, quindi un'emozione bella grossa. Una cosa grossa, appunto, tanto che ci ha anche raccontato di essersi un po' riflessa nelle parole di suo marito che la rimanda a questa situazione. La collega dice infastidita. Ce l'hai detto chiaramente che succede talmente tante volte che ... Uff! Livia, ricalcando queste emozioni che abbiamo trovato, dice indispettita ancora. E impotente perché eh ... Tutte queste cose ti fanno sentire impotente. Non so più cosa fare, adesso ... Ecco, alla ricerca della borsa. Sappiamo che questa ricerca della borsa porta via molta energia quindi...
125. OLGA: In pausa pranzo le persone discorrono con i familiari, cioè un momento di relax... Poi devi ritornare in ufficio, eccetera, eccetera... Per me è proprio un'uscita di sicurezza. Come faccio se mi tolgono la mia pausa pranzo?
126. CONDOTTRICE 2: Quindi, eccoci, stai dicendo che succede sempre anche in un momento dove per te insomma quello è un momento importante di stacco, quindi...
127. OLGA: Lasciatemi in pace!
128. CONDOTTRICE 2: Quindi avvalora ancora di più le tue emozioni, capita proprio in un momento inopportuno tra tutti quelli che ci sono durante una giornata. Quindi noi ovviamente non possiamo risolvere il problema della borsa, Però possiamo provare a pensare insieme a qualcosa da dire alla mamma che permetta di evitare tutta questa lunga trafila sfibrante. Sappiamo si svolge tantissime volte, sempre con le stesse modalità. Quindi... Adesso la collega ci sta riportando alla... La conversazione... Allora, possiamo anche forse fermarci alla prima tappa, visto che poi mangia con la pippa e quindi c'è tutta una pesantezza da sostenere. (*pausa*) Possiamo quindi anche fermarci al due, che dici? Nel momento in cui arriva il momento del pranzo, stiamo per sederci e la mamma si agita perché non trova più la sua borsa: cosa possiamo dirle per ...
129. OLGA: A parte che non la cerchiamo?
130. CONDOTTRICE 2: Esatto. Cosa possiamo dirle di diverso? Perché quello l'hai già provato e hai visto che non funziona. È solo per quello che lo scartiamo: perché se tu dicessi le dico così e lei si tranquillizza ... Bene. Perché il nostro obiettivo è trovare un punto di incontro felice. Dove la mamma stia bene e anche tu stia bene. Quindi se

- fosse funzionale quel “adesso mangiamo!” non staremmo nemmeno a parlarne, perché per noi l'importante è che la mamma sia tranquilla. E tu anche. Ci dici che è proprio lì che si incastra.
131. OLGA: Quindi tu mi stai chiedendo cosa avrei potuto dire di diverso per tranquillizzarla.
132. CONDUTTRICE 2: Sì Per tranquillizzarla, o comunque per sbloccare la situazione in un modo diverso. Abbiamo detto anche l'altra volta che se noi diciamo una cosa abbiamo una reazione, no? Se ne diciamo un' altra ne abbiamo un' altra. Possiamo esplorare questo campo: cosa potrebbe o cosa ci viene in mente che magari poi potremmo usare e vedere? ... Guarda l'ho usato e magari ma non ha funzionato ... Oppure ci possiamo provare, tanto quello che non funziona lo sappiamo, quindi ...
133. LIVIA: Io non le direi “adesso mangiamo” !
134. CONDUTTRICE 2: Cosa diresti?
135. LIVIA: Prenderei la mano e le direi: “Stai serena un attimo, ascolta ... Sicuramente la borsa non è uscita da qui perché sei arrivata con la borsa e la borsa e qui. Diventa fredda la pastasciutta, mangiamo e dopo appena finita la pastasciutta prima di iniziare il secondo, iniziamo a cercare la borsa”. (*pausa*) Per arrivare lì, per allungare il tempo. Per tenerla serena.
136. CONDUTTRICE 2: Chiarissimo. Olga a te viene in mente un' alternativa?
137. OLGA: Con mia mamma è dura.
138. CONDUTTRICE 2: (*pausa*) Staccati, se riesci, un attimo da tutta quella fatica che sai...
139. OLGA: Infatti stavo proprio pensando...
140. CONDUTTRICE 1: Guarda, faccio la mamma! (*mette in scena i turni verbali*)
141. OLGA: Ti dò la mia! (*ride*) ... Scherzavo...
142. LIVIA: Eh, bisogna parlare calmi con questi anziani.
143. CONDUTTRICE 2: Ok, però torniamo sullo scambio. Aspetta Livia, perché sono due componenti diverse che, hai ragione, ne abbiamo parlato e ne parleremo ancora. Ma le parole, che parole usi?
144. OLGA: Parole.
145. CONDUTTRICE 2: Che parole usi? Anche con, con il tono che abbiamo capito che davvero è un elemento importante.
146. OLGA: Per mia mamma è più importante il tono perché le parole non le capisce.
147. CONDUTTRICE 2: Ok. Quindi cosa comunque potresti dirle, con il tono giusto che abbiamo capito funziona ed è efficace in questa situazione? (*si rimettono in scena i turni verbali*)
148. OLGA: Sai che non mi viene in mente niente?
149. CONDUTTRICE 2: Pensaci. C'è tempo, ci pensiamo tutti. Ci venissero così, le cose! (*Ride*)
150. CONDUTTRICE 1: Ecco, a me verrebbe da dirle così, con semplicità e tranquillità: “eh capisco, ti sento molto agitata, ti sento persa, è proprio una cosa importante per te”... Mi verrebbe per forza da empatizzare, perché è così angosciata che ... Usti! Non potrei non coglierla, questa cosa.
151. OLGA: Anche perché lei aveva paura che io l'avessi dimenticata. Ma io le ho detto: “no guarda che l'ho messa io in macchina” , perché finito di mangiare ha cominciato a dirmi che l'ha dimenticata in montagna... “Ma no mamma, è impossibile, te l'ho messa io in macchina”. Perché so quanto la sua borsa ... Lei ci tiene, perciò è una cosa che metto in macchina subito.
152. CONDUTTRICE 2: Sulla base di questa cosa che hai detto, quindi, ti viene in mente qualcosa che avresti potuto dire?
153. OLGA: Dopo... Le ho detto: “guarda che te l'ho messa in macchina!”, cioè quando è il momento di mangiare per me è premura mangiare! Non sopporto le cose

fredde! Io voglio mangiarmi la mia pasta calda, perciò il fatto che la dovevi aspettare perché sparisce ... Mmh... Ci mettiamo a tavola e lei comincia con la sua borsa, perciò non mi viene di raccontare o di chiedere, ti viene di dire: “mangia, adesso!” ... “Approfittiamo di questo pasto caldo e dopo andiamo a cercare la tua borsa!” (*dopo una pausa, si rimette in scena la conversazione*)

154. LIVIA: Questa è la differenza, la vedi? Lei continua a dirti: “non trovo la mia borsa” non è importante per lei mangiare, per lei è importante la borsa! (*in dialetto*) devi lasciarli andare a cercare la borsa, oppure le devi dire ... Perdere mezz' ora e dirle “stai seduta!” Che tu le dica di star seduta o che tu vada a cercarla, perdi sempre mezz'ora!
155. CONDUTTRICE 2: Propongo un' altra risposta sulla base di quello che tu hai raccontato adesso. Azzardo, perché io non sono te, quindi ... Però mi viene in mente che se io avessi, se io dessi questa grande importanza al pranzo come te, al bisogno che ho di mangiare, direi di dirlo alla mamma. Io proverei a dire... (*rivolta alla collega*) Aspetta a scrivere che la formulo ...Qualcosa del tipo: “mamma vedo che sei preoccupatissima. Hai ragione. Io però ho bisogno di mangiare: andiamo a cercarla insieme dopo”. Dopo vi spiego anche perché.
156. OLGA: Cioè “mamma sei preoccupatissima” vuol dire che sto ascoltando la sua disperazione.
157. CONDUTTRICE 2: Intanto che la collega scrive, riprendo un po' ciò che è stato detto. Allora, vista la nostra situazione sappiamo che “adesso mangiamo!” non è la risposta che ci aiuta ad uscire. Livia propone due cose: di stare attenti al tono di voce, alla modalità che è un capitolo non importante ma di più. Sappiamo che anche quando la malattia è molto avanzata, ci sono cose che fanno la differenza e anche una persona molto compromessa riesce a sentire la differenza della voce, per cui già questo ci facilita tantissimo. (*rilegge la proposta di Livia*) Questa risposta ha tanti elementi. Vuol far capire alla mamma un senso di tranquillità, proponendole anche di fare qualcosa insieme dopo, cioè il cercarla. La cosa che forse potrebbe mettere un po' sul chi va là è l'inizio: non so voi, ma se io sono arrabbiata o preoccupata o spaventata, se mi dicono “stai serena un attimo”, eh ... A me... Io dico, attenzione perché potrebbe risultare per l'altra persona una svalorizzazione del sentimento. Cioè, io ti sto dicendo che ti capisco, ma dicendoti così ti sto trasmettendo un'altra cosa. Non so a voi, ma a me viene questo se mi dicono “stai tranquilla!” ... “Tranquilla cosa?!” ... Mi hanno magari rubato il portafoglio coi documenti! L'intento è quello che probabilmente fa bene alla mamma, perché tu le stai dicendo “ci sono, sono qui, la cerchiamo insieme”. State attente, sempre. Non vale sempre, non vale per tutti, però potrebbe essere un fattore disturbante, quello. “Stai serena un attimo!” ... Uno dice: serena cosa?!
158. LIVIA: Bisognerebbe dire: ascolta un attimo.
159. CONDUTTRICE 2: Allora, non è una regola fissa, una formula, Magari se lo diciamo può funzionare, ma non è che se tu dici “stai sereno” hai fatto male. È solo uno star attenti. Ci sono frasi che potrebbero creare una reazione avversa, diciamo così. Magari no ma magari si. Il tuo intento è una cosa, ma magari alle orecchie di chi ascolta e ha quella preoccupazione addosso, sentirsi dire “stai serena” non fa altro che ampliare la situazione. Per il resto, è sicuramente una risposta accogliente, quella di fare qualcosa insieme appena terminata la pasta. Ti tranquillizzo. La collega invece fa una cosa che è quella di cui abbiamo parlato prima e anche l'altra volta: riconosce le emozioni e le restituisce. (*Rilegge la proposta*). Tre cose: certo, ti sto ascoltando: io ho capito che stai male e te lo dico anche, non aggiungo altro, te lo dico. Facciamo anche riferimento su di noi quando stiamo male, no? Se uno te lo riconosce, è bello, ci sentiamo accolti, capiti ... Già il nostro, la nostra agitazione cala di livello. (*pausa*) E poi fa una constatazione: hai perso una cosa molto importante, e ti riconosco che quella borsa non è solo una borsa, è un mondo. Poi io più o meno ho ripreso, diciamo, il senso del

riconoscimento che ha fatto già la collega: sei preoccupatissima, però è anche vero che in questa relazione siamo in due, c'è anche una Olga che ha questo momento che è importante, perché deve lavorare... E anche per una serie di motivi e dinamiche familiari. *(Pausa)* Vedo che sei preoccupatissima, però adesso io/noi abbiamo bisogno di mangiare perché poi dobbiamo andare al lavoro, mamma, poi cerchiamo insieme. *(Pausa)* È un po' lunga la mia risposta, è vero, però ho cercato di mettere la parte del riconoscimento, della restituzione delle emozioni ma, visto che è così presente anche il tuo, vostro necessità, mi sembra anche dignitoso e rispettoso nei confronti della mamma dirlo. Cioè, non è che mi sto imputando, ma è una necessità: dobbiamo andare a lavorare. Mangiamo, ma poi ti garantisco che andiamo a cercarla insieme. Quindi credo che in tutte e tre le risposte ci siano spunti per aiutarti a ... Intanto mangiare! *(ride)* ... Andare al lavoro tutti quanti e magari evitare tutto quello che ci hai detto succede, invece, quindi il muso o mangiare col muso, il botta e risposta, eccetera.

160. CONDUTTRICE 1: Ti viene adesso una risposta? Alla luce di questa....
161. OLGA: Mi va benissimo quella che capisce la sua preoccupazione ma io adesso devo mangiare.
162. CONDUTTRICE 1: Tenere insieme due bisogni forti. Però li esprime e si riconosce la preoccupazione della mamma e il bisogno tuo. Non è “adesso mangiamo”: adesso mangiamo ma c'è una parte che te la riconosco, lo vedo che sei preoccupata. Però adesso abbiamo bisogno di mangiare, mamma.
163. LIVIA: Posso dire una cosa? Tutto questo perché, perché lei ha una famiglia alle spalle e una figlia, e lei vive in una famiglia ... Lei non è solo la sua mamma, ci sono altre persone, quindi ... Con lei, tre. Sono due cose diverse se lei fosse stata da sola, dirgli che hanno bisogno di mangiare...
164. OLGA: Mi sarei alzata e sarei andata a cercare la borsa. Per vederla tranquilla.
165. CONDUTTRICE 2: Sì, ma non è che sia sbagliato, eh.
166. LIVIA: No! Certo! È per dire che ci sono delle differenze se ci sono degli orari. Ecco perché “adesso mangiamo”. Lei deve usare la necessità degli altri. Se lei fosse stata da sola, prima di sedersi a mangiare sarebbe andata.
167. CONDUTTRICE 1: Sì, però è interessante quello che introduce la collega. Lei dice: nella relazione siamo in due. sembra che voi abbiate riportato una discussione sulla perdita di pazienza, di essere risucchiata, un po' mangiati nella relazione. La collega traduce una cosa molto importante: nella relazione siamo in due. Vale il bisogno dell'altro però, per dire, introduco anche il mio di bisogno magari richiamato da tuo marito che ti vede che sei in balia, e allora ti dice: no, fermati un attimo, prova a fermarti. *(Pausa)* Tener presente gli altri, ma anche tener presente in quel momento se stessa da portare nella relazione con la mamma, e in modo molto sincero ed empatico prova a mettere anche la propria parte. E i due devono stare bene, e trovare una felicità sufficiente.
168. OLGA: Per lei è più importante la borsa, per noi è più importante mangiare in quel momento lì.
169. CONDUTTRICE 1: Nella prima parte si scontrano i bisogni, poi trovo una legittimazione, nella parte che tu hai intravisto come puoi essere, nella risposta della collega, si mettono insieme le due cose. C'è un tentativo di metterle insieme, di riconoscersi entrambi un'emozione importante, un bisogno di entrambe. Magari non funziona eh, però bisognerebbe andare a provare, però. Questo è un tentativo. Esistiamo anche noi nella relazione, altrimenti c'è lo sfinimento. Non a caso lei ha fatto questa introduzione: abbiamo visto questo rischio di esaurimento, bisogna introdurlo, questo. Poi, magari, queste non saranno le parole giuste però bisogna introdurla la parte personale, se no ci si esaurisce.
170. CONDUTTRICE 2: Aggiungo una cosa, un po' in parte anche per rispondere a Livia: lo diciamo ogni volta, questi sono esempi, se volete didattici, dopo sappiamo che

... Certo, se tu sei sola funziona una cosa, se siete in dieci funzionano altre cose. Noi in questo momento abbiamo preso questo esempio perché questo è uscito, su cui vorrei che si potesse riflettere che non è tanto dire cose diverse di contenuto ... Perché di fatto “adesso mangiamo” e “io ho bisogno di mangiare” portano la stessa cosa; adesso mangiamo. Tu lo dici in un modo, con un tono, aggiungendo delle motivazioni, dall'altra parte viene recepito diversamente. Quindi non è che devi escludere “mangiamo”, però magari provare a dirlo in un altro modo, spiegandolo, ci siete anche voi in questa situazione. Ecco, è provare a usare parole diverse per dire la stessa cosa magari, però ...

171. OLGA: Quello di usare parole diverse, a volte me le dico io e provo a pensare alla reazione dell'altro, e mi dico ... No, così non va bene, cambio perché posso pensare alla reazione dell'altro, tantissime volte.
172. CONDUTTRICE 2: Un bell' esercizio, questo. (*pausa lunga*) Abbiamo ancora qualche minuto: non so (*rivolta alla collega*) se sei d'accordo ma Livia ci ha lanciato questa sfida, e non voglio andare a casa lasciando in sospeso: se fosse sola, cioè, tu dicevi sarebbe diverso. Adesso senza stare a scrivere ma solo per fare mente locale: se non devi lavorare, sei a casa da sola e la mamma ti dice “non trovo la mia borsa” ...
173. OLGA: Sicuramente se non ho degli impegni sono più tranquilla, infatti tantissime mezze giornate che non vado in ufficio me le prendo per me, fare le cose con calma.
174. CONDUTTRICE 2: E come reagiresti a questa ... ?
175. OLGA: Sarei stata molto più tranquilla e le avrei detto sicuramente, non dico “adesso mangiamo” ma ... Glielo avrei detto con più calma ... “Aspetta un attimo”. Veramente anch'io avrei usato un tono più paziente, e se lei avesse insistito e io fossi stata da sola mi sarei alzata e sarei andata a cercare la borsa, perché a me piace farla contenta. Sono contenta anch' io.
176. CONDUTTRICE 2: Quindi questo ci fa capire come il contesto è davvero diverso: una cosa è se uno devo andare al lavoro o no. La mamma è una persona adulta che, per quanto in difficoltà in questo momento, è adulta e le cose gliele possiamo dire. Quindi perché limitarsi a dire: "No, adesso mangiamo" quando invece possiamo ricordarle che, purtroppo, all' una dobbiamo andare tutti in ufficio, che per noi andare al lavoro puntuale è importante? Eh, il sapore è diverso.
177. OLGA: Eh, è che la mia mamma non ha mai lavorato, quindi questa cosa del lavoro proprio lei non la sente tanto.
178. CONDUTTRICE 2: Ma niente ti vieta di esplicitarlo perché è una cosa tua, una tua necessità, perché ci sono anch'io nella relazione, se ti dico di no in questo caso è perché devo fare qualcosa che per me è importante, quindi ha davvero un sapore diverso rispetto al no. Credo che sia un po' qui la sfumatura. (*pausa, poi si rivolge alla collega*) Non so se ti viene in mente una chiusura.
179. CONDUTTRICE 1: Sì, per dirla bene con le parole giuste, mi sono proprio andata a vedere il libro, quello del professor Pietro Vigorelli, e lui dice proprio... Ha coniato questo...
180. OLGA: Su ABC?
181. CONDUTTRICE 1: Sì, sì, perché questo è un metodo e questo metodo lo usiamo noi ma lo usano anche tante altre persone.
182. OLGA: Non è una vostra invenzione?
183. CONDUTTRICE 1: (*ride*) No, no Olga, tu non c'eri alla presentazione forse! Questo è proprio un metodo, non è una nostra invenzione ed è Pietro Vigorelli che ha strutturato questo gruppo ABC. Ci sono dei Passi proprio, oltre alla Carta che leggiamo, proprio dei Passi e degli strumenti come ad esempio quello dell' ascoltare le emozioni, non interrompere ... Sono dei passi, sono degli strumenti che noi abbiamo nella

comunicazione. Accompagnare con le parole: a me viene questo, stasera. (*rivolta alla collega*) Ne avresti detto un altro, forse?

184. CONDUTTRICE 2: No, va benissimo, solo che è un passo molto denso quindi potremmo scorporarlo. (*pausa*) Allora ... Se noi sappiamo ascoltare, ci mettiamo in una posizione di ascolto per capire come dire le cose e accompagnare davvero la persona ... In questo passo, questo accompagnamento con, diciamo, attraverso una serie di tecniche, quella più calzante per questa serata è proprio lo strumento autobiografico. Quando noi dobbiamo parlare con il nostro caro, proviamo ad usare l' autobiografia, ovvero parte di noi. (*pausa*) Faccio un esempio. La mamma è arrabbiata. La pasta è fredda. Anche usare qualcosa che riguarda me e dire “anche a me non piace la pasta fredda”. Adesso è proprio ... Questo è un esempio banalissimo, però, per dire che quando si dialoga con qualcuno che ha anche una demenza, è importante mantenersi sempre sullo stesso piano perché altrimenti si rischia di essere asimmetrici e di fare noi professorini e loro gli allievi. Però l' altra volta avete detto tutti benissimo quanto il ruolo della mamma sia da tenere in considerazione e quindi questo è un modo che ci mette in parità, metterci sullo stesso piano, come dicevamo prima. Adesso io ho bisogno di mangiare, andare al lavoro ... Usa una parte autobiografica e ti dico come mi sento io. Sai, potremmo lavorare su questo accompagnare la mamma con le parole... Quindi, quando vi trovate in difficoltà, provate a inserire qualcosa di voi. (*pausa*) Magari altri esempi ... Per esempio, se la mamma vi dice che ha male alla testa e non mangia ... Là, una risposta autobiografica potrebbe essere: sai, mamma, quando fa male la testa a me vorrei stare solo sdraiata. (*pausa*) Però l' importante è sempre essere autentici però, perché se diventa un “sì capisco, anch'io a volte ho mal di testa” (*con tono piatto*)... Bisogna proprio metterci una parte tua, dentro, se la tua mamma ti dice “ho mal di testa” è diverso sentirsi dire (*con tono piatto*) “sì mamma, anche a me capita” ... Diverso ancora sentirsi dire “Guarda mamma, quando capita a me ... Ti capisco benissimo, perché quando capita a me vorrei solo stare sdraiata”
185. CONDUTTRICE 1: Sì, è una partecipazione diversa. L' autenticità è quella che funziona, non sono parole come formulette magiche ma mi metto nei tuoi panni, capisco, quando ho sperimentato quella cosa ti aggiungo dei pezzi miei, ti arricchisco e accompagno con le parole, dicendoti quello che rilevo ... Un pezzettino in più, come questo “però adesso abbiamo bisogno di mangiare” , come dire? Si può esplicitare con dei propri pezzi e questo aiuta, ma non per sistamarla ma per partecipare meglio a quello che l'altro dice, per creare un dialogo alla pari per quel che si può.
186. CONDUTTRICE 2: L' obiettivo è sempre quello di trovare un punto di incontro felice. Livia, tu prima l'hai detto! L'hai già fatto, tu! Però hai bisogno che qualcuno te lo dica! (*Ride*) Quando hai fatto l'esempio della mamma che ti diceva che la zia dormiva tra le gambe del papà ... Un pezzettino, questa cosa, dicendole “dai, non me lo ricordavo!” ... Vedi la mamma come ha reagito subito? Tac! Hai introdotto un pezzettino autobiografico autentico. E lì, hai trovato un punto di incontro felice.
187. CONDUTTRICE 1: E infatti la mamma si è sentita ascoltata da te, era stupita. Perché di solito lei parte col suo disco e dal suo disco ... La mamma, la morte della mamma, il papà ... E tu entri in automatico. Lì invece non sei entrata in automatico. L' hai ascoltata come se fosse la prima volta che te lo raccontava come faceva a dormire sulle gambe del papà, e lei si è sentita ascoltata. E questa partecipazione è un vissuto, non per accontentarla! Provate, provate in questa settimana, proviamo a introdurlo e a vedere cosa può cambiare. Osserviamo... Quando non l'abbiamo fatto se è successo qualcosa di diverso in noi o nell'altra persona, cosa è, e lo registriamo. Perché noi ci mettiamo in tasca degli strumenti da utilizzare. Mettiamo in tasca la conversazione per avere degli strumenti, questo è il nostro impegno.
188. CONDUTTRICE 2: Questo quinto passo è proprio ricco, ma perché a mio parere qui dentro si trovano gli strumenti che ti permettono spesso di uscire dalle

situazioni quelle più a rischio esplosione. La prossima volta partiamo da qui, vedendo quali sono le altre sfumature di questo Passo che davvero possono rivelarsi fondamentali in alcuni momenti di difficoltà. Oggi ci concentriamo su questo: vediamo come va la settimana sulla parte autobiografica, la prossima volta magari facciamo due parole sugli altri strumenti. Poi magari se vi è comodo vi posso mandare il messaggio promemoria che di solito mando a chi non c'è, però se può essere utile lo mando a tutti.

189. LIVIA: Ma quali altri strumenti ci sono?

190. CONDUTTRICE 2: Gli strumenti sono tanti, piano piano li vedremo. Il Quinto Passo in particolare, accompagnare con le parole, utilizza proprio alcune tecniche ... Al di là del tono che, come dici tu giustamente, la postura e il tono sono strategie perfette, ma ci sono altri tipi di strategie. Ve lo accendo in due secondi, ma ne riparlamo la prossima volta. Giusto per rispondere alle domande. Quando ... Quando ... Non so se vi sarà capitato, ma quando la persona parla e fa quella che si chiama l'insalata di parole, che parla ma mette dentro un po' di tutto e non si capisce dove voglio andare a parare, abbiamo due alternative: o non diciamo niente perché non abbiamo capito niente ... E quindi la comunicazione si chiude. Oppure possiamo usare una tecnica che si chiama Risposta in Eco, in cui ripeto la parola ... L' unica che ho capito, magari. Sembra una sciocchezza ma è garantito che se lo fate, l'altro riprende a parlare. Questo per esempio è una di queste tecniche che apre. L'obiettivo è sempre quello. *(pausa)* Capita spesso, quando c'è una compromissione, che una persona abbia in mente qualcosa da dire ma non riesce a esplicitarla bene. Oppure l'altro strumento è l' accompagnare nei modi possibili, che però è un po' più complicato. Con più calma lo spieghiamo meglio. Sono tutte tecniche che servono a stemperare momenti anche difficili. La restituzione del motivo narrativo, per esempio: quando una persona parla, fa un po' di insalata di parole e magari noi riusciamo a capire vagamente dove sta andando a parare, possiamo ripetere quello che credo di aver capito dal suo discorso. Sono tecniche, sono strumenti che davvero fanno la differenza quando ci si trova in difficoltà.

191. CONDUTTRICE 1: Perché l'obiettivo è quello di, di aprire, di fare in modo che l'altro, così com'è, magari senza che abbia un senso ma lui sa ... Che rimanga attivo nel comunicare. Comunque io ti stimolo la risorsa che tu hai, anche se tu stai dicendo "ombrello" e che senso ha? Ma non ha importanza. Tu le sai dire, queste parole! Se no uno si chiude e non dice più niente. Un senso invece ce l'ha ancora, però le parole gli arrivano strane, strambe agli occhi degli altri ma per lui invece, dentro hanno un significato. Ma hanno delle immagini, siamo noi a non vederle, non capirle. Queste sono tecniche per aprire. *(pausa)* Non è magari il caso delle vostre mamme: di fatto questo, questo metodo è utilizzato per delle situazioni anche molto gravi, quando la demenza avanza. *(pausa lunga)* *(si riferisce a Livia)* Io così ho passato dei momenti molto intensi con la tua mamma. Di commozione, di vicinanza, la sua storia è diventata la mia, sono stati dei momenti di comunicazione con lei dove ci siamo proprio toccate. Lì dentro, lì sentivo lei e lei sentiva me che sentivo lei! Una vicinanza fortissima ... Ma tante volte! Io c'ho vissuto tutto il tempo lì, e infatti io ho voglia di restituirgli i suoi racconti perché li ho vissuti con lei e ti garantisco che fa differenza quel momento lì. Io l'ho proprio vissuto, a proposito dell' accompagnare con le parole, con la tua mamma.

(Lettura finale)

### **Commento** (a cura di Chiara Giacomelli)

Per brevità, potrei limitarmi a dire che questo incontro avrebbe potuto benissimo partire dal turno 56, andando direttamente al punto: recuperare le parole su cui lavorare.

La "lungaggine" nasce dall'intento di dare a tutti i partecipanti del Gruppo la possibilità di fare il resoconto riguardo all'applicazione del Compito assegnato precedentemente, per poi proseguire focalizzandosi su uno degli scambi proposti.

Quindi, pur consapevole degli appigli verbali emersi (per esempio già nei turni 4, 17, 23) ho voluto proseguire con il giro finché, una volta capito che i partecipanti non avevano sperimentato il compito, ho chiesto al Gruppo (turno 16) e poi alla signora Olga (56) di riportare un esempio preciso.

Certamente questa modalità, pur essendo a mio parere accogliente, può far perdere tempo e attenzione ma soprattutto di favorire le discussioni più che il lavoro sulle parole, con il rischio di finire per assomigliare ad un gruppo di sostegno (almeno nelle fasi iniziali, come nel turno 36, in cui io stessa finisco per fomentare la discussione).

In ultima analisi, mi rendo conto che la cosa migliore sarebbe stata cogliere al volo l'opportunità dello scambio riferito già al turno 4: sarebbe stato interessante, per esempio, partire dalla giostra delle emozioni così che se si fosse evidenziata una non felicità, si sarebbe potuto proseguire con un giro di risposte possibili.

Questo, tra l'altro, avrebbe anche aiutato ad arginare il flusso di parole che spesso ha rischiato di farmi perdere la bussola.

Inoltre, rileggendo alcuni interventi, mi sono accorta di dover prestare maggiore attenzione a due aspetti della conduzione: dovrei parlare meno e prestare attenzione a non anticipare il lavoro del Gruppo.

Per quanto riguarda il primo punto, il rischio in cui incorro ancora una volta è quello di distogliere l'attenzione dal lavoro sulle parole (turno 59, per esempio).

Il secondo punto, come succede al turno 124, risulta evidente quando ripropongo la situazione su cui stiamo lavorando ma aggiungo elementi non necessari e che potrebbe essere il Gruppo stesso a far emergere.

A conclusione del commento, pongo una questione: dopo la lettura iniziale, fare o non fare il giro di resoconto?

Azzardo una risposta: che sia forse più utile chiedere direttamente se qualcuno ha uno scambio da riportare?

E forse, come successo nell'incontro in questione, qualora nessuno abbia uno scambio relativo al compito, chiedere di tornare con la memoria ad uno scambio con esito non proprio felice (turni 40, 42 e 44).

### **Commento** (a cura di *Mina Tomasi*)

Nella telefonata intercorsa tra me e Chiara, prima dell'incontro, in cui abbiamo condiviso le modalità di conduzione, c'eravamo accordate di provare a lavorare con un dialogo che riguardasse Olga, in quanto sui dialoghi portati da Livia si era lavorato parecchio la volta precedente.

Lo si comprende nel Turno 83

Olga offre la possibilità di lavorare su un dialogo già al 4 turno. Si procede invece nell'ascolto di Livia.

Non si lavora sulle parole del dialogo che Livia offre nei turni: 11-19-23-31 si anticipano le possibili conclusioni, agendo una sorta di ascolto attivo. CONDUTTRICE 1 turni 21-26-30  
CONDUTTRICE 2 turno 32

Nel turno 36 la CONDUTTRICE 2 invita Olga: "Non so se anche a te..."

Olga introduce subito nei turni successivi (37-39) un possibile dialogo, ma "la scena si dipana in modo tranquillo" e si cerca la fatica CONDUTTRICE 2 turno 40...

Olga ci riprova nei turni 43-45-49

Finalmente nel turno 57 viene individuato il dialogo di Olga su cui lavorare.

Nei turni successivi ognuno entra nel dialogo proposto da Olga. Entra, aiutato dalle parole e dalla giostra delle emozioni, rivive la situazione, accompagnati dalla CONDUTTRICE 2 che ripete il dialogo inserendo i nomi delle emozioni che man mano vengono dette (turni 95-97-124). Nel turno 128 la CONDUTTRICE 2 chiede al gruppo: "Cosa possiamo dirle per..."  
Aprendo.... per trovare un punto di incontro felice. Turno 130

Ma quale? Olga turno 129-131

Dal turno 144 al 160 viene riletto il dialogo e proposte le risposte possibili.. Lunghi interventi CONDUTTRICE 2 TURNO 157-159

Finalmente Olga individua una diversa risposta possibile.

... Lungamente commentata delle CONDUTTRICI 1-2 Turni 167-179-170

Alla richiesta di una chiusura con il compito, la CONDUTTRICE 1 nel turno 179 legge il quinto passo dal libro del Prof.re Vigorelli e segue nel turno 182 lo stupore di Olga sul metodo ABC: “Non è di vostra invenzione..”

Lunghi commenti (Turni 184-185-186-187-188-190-191) delle CONDUTTRICI 1-2 sulla spiegazione del quinto passo: Accompagnare con le parole

Sicuramente il gruppo con due soli partecipanti non ha permesso di sperimentare in modo soddisfacente il metodo ABC.

Si ha quasi la sensazione di dover riempire il tempo, il troppo tempo a disposizione...

Si potevano fare degli incontri di durata inferiore?

Non era da farsi con così pochi partecipanti?

Si alternano ascolto attivo, metodo ABC, interventi prolissi e sostitutivi, che anticipano possibili conclusioni a cui il gruppo era bene vi giungesse da se'...

Ha un bel sapore il cuore del lavoro del gruppo nei turni 58-129 dove si “aprono” le parole del dialogo e si dà nome alle emozioni, ben accompagnati dalla CONDUTTRICE 2

Riconosco in me la mancanza di scioltezza nella conduzione del gruppo ABC e la necessità di approfondire la conoscenza del metodo e dei passi. L'importanza della sperimentazione nel lavoro con i gruppi.