

## **Sull'ascoltare, non dire non, riconoscere le emozioni**

Testo inviato da *Simona De Cesare*, operatore per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2022 -2023). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare convivente. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettare la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **Il conversante**

Piera ha 83 anni. Ha una diagnosi di decadimento cognitivo. Piera vive in casa con la figlia Ada. Ada lavora ed ha assunto recentemente una badante full time che sia presente quando lei non c'è e che la aiuti nel carico di cura assistenziale. Il marito di Piera è morto da 6 anni ma spesso lei lo cerca ancora come se fosse vivo. Piera ha avuto altri 5 figli, una figlia è morta in un incidente stradale molti anni fa.

Piera è in carrozzina e riesce a svolgere solo alcuni passaggi posturali

Conosco Piera e la sua famiglia fin da bambina. Era una vicina di casa molto amica di mia madre. Da molto tempo non vedevo Piera ma soprattutto non l'avevo più incontrata dopo la diagnosi di Alzheimer. Durante l'incontro Piera non sa chi io sia e preferisco non fargliene ricordo.

Il punteggio dell'ultimo MMSE è di 15/30.

### **Il contesto**

Piera mi accoglie nella sua casa in presenza della badante che rimane in rispettoso silenzio.

### **La conversazione**

Il dialogo è stato molto fluido e spontaneo ma con alcune pause lunghe.

Piera ha sempre mostrato attenzione nel dialogo ed è sempre stata in grado di affrontare i momenti in cui le parole non erano in grado di completare le frasi.

Durata: 11 minuti e 46 secondi.

### **Il testo: *Le mie rose sono belle!***

1. OPERATORE. Buon giorno Piera come stai oggi?
2. PIERA. Cosa vuole che le dica... Se dico sto bene non è vero.
3. OPERATORE. Non è vero.
4. PIERA. Ho questa ragazza che fa (*5secondi di pausa*).
5. OPERATORE. E questa ragazza come si chiama?
6. PIERA. Tu come ti chiami? (*rivolta alla badante*). Non so neanche più se è mia figlia, una mia amica. Non lo so. Una gran brava ragazza!
7. OPERATORE. E' importante questa cosa che mi dici: che sia una brava ragazza. Tu ti trova bene con lei.
8. PIERA. Sì, sì mi trovo bene.
9. OPERATORE. Ti aiuta in casa.
10. PIERA. Fa tutto quello che può. E' brava davvero. Non mi posso lamentare.
11. OPERATORE. Vedo che vicino al labbro ti sei un po' spelata. Spero non ti sia fatta male.

12. PIERA. Non lo so cosa è successo.
13. OPERATORE. Non lo sai.
14. PIERA. Magari sono andata vicina a qualcosa. Non lo so. Anche perché io... (*5 secondi di pausa*) io non è che vado a fare cose. Non avendo... (*pausa lunga*). Mi faccio male da sola, è colpa mia. Lei è una brava ragazza. Qualche volta le do qualche schiaffetto (*ride*). No, scherzo! Vuoi chiedere a lei?
15. OPERATORE. No Piera io oggi sono qui per parlare con te.
16. PIERA. Grazie
17. OPERATORE. Speravo ci fosse anche tua figlia invece so che lavora. Non ricordo più quali delle tue figlie abita qui con te!
18. PIERA. Eh. Si chiama... Guarda come sono messa! Mio figlio è sposato.
19. OPERATORE. Tuo figlio è sposato e so anche che hai dei nipoti.
20. PIERA. Si qualcuno c'è. Io adesso non sono neanche in grado di fare certe cose. Non sono capace di aiutare i bambini. E bon, tutto lì.
21. OPERATORE. Quando potevi li ha aiutati Piera.
22. PIERA. Sì. Ora devo essere aiutata io.
23. OPERATORE. Cosa fai il giorno per occupare il tempo?
24. PIERA. Cerco di fare qualche lavoro. E poi cosa si può fare di più? A volte esco in giardino a guardare il giardino.
25. OPERATORE. Credo che il tuo fiore preferito siano le rose
26. PIERA. Come hai fatto ad indovinare?
27. OPERATORE. Perché entrando ne ho viste un po'
28. PIERA. Veramente... il giardino mi piace.
29. OPERATORE. Certo il giardino è tutto bello. Che lavoro facevi Piera da giovane?
30. PIERA. Che lavoro facevo? I lavori. C'era mia mamma che era diventata in uno stato pietoso... (*pausa lunga*).
31. OPERATORE. Hai anche assistito la tua mamma allora.
32. PIERA. Sì. Ogni tanto poi cammino, faccio qualche passo.
33. OPERATORE. Bene e cosa usi per camminare?
34. PIERA. Uso il bastone
35. OPERATORE. Cammini un po' e poi la sera aspetti tua figlia che torna dal lavoro e sta qui con te.
36. PIERA. Non so. Quando viene il dottore da fuori. Mi mette sul divano.
37. OPERATORE. So che è tanti anni che abiti qui.
38. PIERA. Io qui ci sono venuta per guardare i figli che non stavano bene. Non mi ricordo sarà... non lo so. Avevo un figlio che voleva andare... non ricordo.
39. OPERATORE. E' molto bella la tua casa Piera.
40. PIERA. Sì io la considero bella.
41. OPERATORE. E' bello vivere in una casa che ci piace.
42. PIERA. Sì anche se non siamo gente ricca. Però non le manca niente. L'acqua c'è. La doccia. Insomma è gradevole.
43. OPERATORE. E poi fuori hai anche un bel cortile con piante e fiori.
44. PIERA. Sì, li ha aggiustato mio marito.
45. OPERATORE. Tuo marito dov'è ora?
46. PIERA. Non so. So che si è fatto male (*pausa lunga*)
47. OPERATORE. Come si chiama tuo marito?
48. PIERA, Rodolfo. (*storce il naso*)
49. OPERATORE. Dalla faccia che hai fatto sembra non ti piaccia questo nome.
50. PIERA. No. Ma il nome non conta. L'importante è che stiamo tutti bene.
51. OPERATORE. Certo è importante stare bene. Oggi c'è il sole fuori. Magari dopo mangiato puoi andare un po' fuori.

52. PIERA. Si ogni tanto vado sulla panchina.
53. OPERATORE. So che ti piace mangiare di tutto.
54. PIERA. Non ho problemi. Non possiamo permetterci di fare gli smorfiosi. (*ride*) Ha due occhi che... sono... guarda che occhi che ha (*rivolgendosi alla badante*)
55. OPERATORE. Di che colori li vedi?
56. PIERA. Sono chiari.
57. OPERATORE. Sì Piera, sono azzurri.
58. PIERA. Sono proprio belli.
59. OPERATORE. Grazie. Ma che bel gatto che c'è sul divano. Non lo avevo visto prima.
60. PIERA. Due fratelli e uno da solo. Uno lo chiamiamo (pausa lunga) eh... comunque lui vive in casa e non deve toccarlo nessuno. Non che lui faccia del male! Guardalo lì. Bel patatone!! (*Piera si dirige verso il gatto e lo accarezza*) Si apre la porta sai.
61. OPERATORE. Si apre la porta da solo.
62. PIERA. Se ha le chiavi sì.
63. OPERATORE. E se le perde le chiavi?
64. PIERA. Fino ad ora non l'ha mai fatto
65. OPERATORE. Menomale (*ridiamo tutte*)
66. PIERA. Oh guarda! Guarda mi è fiorito il geranio.
67. OPERATORE. Ho visto. E ho visto anche che ha dei limoni.
68. PIERA. Dagli un'occhiata ai miei fiori anche se non sono speciali.
69. OPERATORE. Certo. Andiamo a vederli insieme.
70. PIERA. Andiamo
71. PIERA. Quelle rose lì non le ho mai avute. Sono nate da sole, guarda che belle. Ogni tanto taglio qualcosa e poi i rametti li pianto lì.
72. OPERATORE. Sono tantissime e molto belle le tue rose. Ogni tanto ne metterai qualcuna in casa.
73. PIERA. Difficile. Ho un altro posto a cui portarle.
74. OPERATORE. Un altro posto.
75. PIERA. Da mia mamma, da tutti i miei... così i miei ricordi. Ogni tanto arriva qualcuno e mi dice dammi quella dammi questa. Piantatela anche tu! (*ci mettiamo a ridere*)
76. OPERATORE. E lì in fondo vedo delle canne.
77. PIERA. Fanno dei... come si dice... Oh che stupida.
78. OPERATORE. Perché si dice stupida?
79. PIERA. E non riesco (*pausa lunga*)
80. OPERATORE. Posso provare a dirle io un ricordo con le canne?
81. PIERA. Sì
82. OPERATORE. Quand'ero piccola e mi facevo qualche graffio che sanguinava prendevo la canna, la rompevo tagliavo dove c'è l'anello, e prendevo... (*Piera prende la parola*)
83. PIERA. C'era il disco dentro, vero.
84. OPERATORE. Esatto.
85. PIERA. Lo facevo anche io (*ride*) eravamo bambini. Guarda, guarda che belle quelle rose lì bianche.
86. OPERATORE. Sono molto belle.
87. PIERA. Io sono gelosa a dare a quello e all'altro. Come ho fatto io, facciano anche loro.
88. OPERATORE. Lo trovo giusto Piera. Ora vado Piera.
89. PIERA. E se dico no.
90. OPERATORE. Se dice no dobbiamo raccontarci qualcos'altro.
91. PIERA. Mi scusi sono stata invadente. (*ride*)
92. OPERATORE. A me ha fatto molto piacere parlare con te Piera
93. PIERA. Anche a me. Vieni ancora a trovarmi.
94. OPERATORE. Va bene Piera. Buona giornata.

95. PIERA. Grazie. Buona giornata anche a te.

### **Commento**

Piera è una signora anziana che vive con la figlia che si sente appesantita dal carico di cura e dalla gestione di una madre che a volte non si ricorda chi lei sia o che cerca il padre che non c'è più. Gli altri figli sono poco presenti per impegni lavorativi o perché vivono distanti.

Leggendo il testo del dialogo ne risulta un quadro positivo. Parole positive (bene, bello, bravo, gradevole) compiano 7 volte. Diversi sono poi i momenti in cui Piera ride per ciò che diciamo.

L'aspetto che più ho sentito importante valorizzare nella conversazione è l'ascolto e il non cercare di concludere le frasi al posto dell'altro. È stato un approccio gentile, delicato nei modi, nel tono delle parole ma soprattutto un approccio libero. Questa accettazione di libertà delle parole altrui ha fatto sì che non ci fosse mai disagio tra interlocutore e conversante. E' stata una conversazione felice. Non è necessario che tutte le parole abbiano un senso per comunicare e far sentire bene l'altro.

Un'altra tecnica fondamentale è il "Non dire no". Accettare l'altro vuol dire accettarlo per quello che sente in quel preciso momento. Spesso se vediamo una persona piangere, per proteggerla ci viene spontaneo dire "non piangere". Così facendo stiamo negando a quella persona di esprimere un sentimento reale ed importante. Ma soprattutto stiamo negando quel sentimento.

Come operatore ho deciso di riconoscere le emozioni negative espresse da Piera (turno 6, 18) anche coinvolgendomi in prima persona (turno 80) sperando di cogliere un pensiero felice. Così è successo. Ai turni 81 e 83 Piera esprime gioia nel ricordare, attraverso la mia sollecitazione, qualcosa che anche lei ha vissuto. Il ricordo delle virtù emotive della canna di bambù è stato molto attivante, Piera mi ha persino interrotta. L'approccio capacitante ha permesso di continuare ad avere una conversazione significativa e Piera si è sentita bene, ascoltata.

E' stato per me, in qualità di operatore, emozionante constatare come Piera (descritta dalla figlia come difficile, silenziosa, spesso arrabbiata e non in grado di affrontare una conversazione) avesse conservato il suo stupore, la sua voglia di ridere e scherzare ed il suo sapersi emozionare. Utilizzando l'approccio capacitante Piera aveva voglia ed interesse nel parlare con me. Quella conversazione ci ha fatto vivere un momento reale in un mondo reale, un momento felice per entrambe.