

## 154. SUL RICONOSCIMENTO DELLA COMPETENZA EMOTIVA

Testo inviato da Maria Paola Bareggi (psicologa, Residenza Borromea, Mombretto di Mediglia, Milano) e discusso al Seminario Multiprofessionale Anchise sull'accoglienza dei nuovi ospiti, a Milano il 10 aprile 2013. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

### La paziente

Nadia ha 86 anni, è ricoverata in RSA da 4 giorni per decadimento cognitivo con disturbi comportamentali (agitazione psico-motoria, inversione ritmo sonno/veglia, apatia) (MMSE 13/30; anni 82, scolarità 8 anni). Proviene da una struttura per subacuti dove è stata ricoverata per un mese. Il trasferimento è stato richiesto per avvicinamento al nucleo familiare.

### Il contesto

Il ritmo della conversazione è molto lento, la maggior parte del tempo è occupato da pause e silenzi. Durata: 9 minuti e 57 secondi.

### Il testo: *Sono triste ma non so il perché*

*La psicologa comincia chiedendo il permesso di registrare il colloquio*

1. NADIA: Perché proprio a me?
2. PSICOLOGA: E perché non a lei... perché mi fa piacere conoscerla... adesso le dico, piacere io sono Paola.
3. NADIA: Piacere mio e io sono Nadia.
4. PSICOLOGA: Io sono una psicologa.
5. NADIA: Sì.
6. PSICOLOGA: Ho piacere di fare due chiacchiere con lei, giusto per sentire come si trova, come le sembra qua... è appena arrivata... Come è stato il suo primo giorno da noi?
7. NADIA: E' tanto che sono qua... non è che sono appena arrivata.
8. PSICOLOGA: Mmh.
9. NADIA: Sono già trenta anni... mi pare... io frequento questo centro da molto e sono molto felice di tutto... però adesso non sto andando... anzi sto andando alla deriva... come una... come una che sta morendo.
10. PSICOLOGA: Come una che sta morendo.
11. NADIA: Sì... come una che sta morendo.
12. PSICOLOGA: Accidenti che frase grossa... alcune volte anche a me può succedere di sentirmi un po'... un po' triste.
13. NADIA: Sì, sono un po' triste... ma non sa... c'è una cosa che mi domando, va bene... andrà bene così... è come una mezzavia... non so se questa mezzavia vuole dire bene o male.
14. PSICOLOGA: Una mezzavia che vuole dire bene o male.
15. NADIA: Sì non so... in questo momento non so... in questo momento mi sto comportando in modo... in modo male, ecco, male.
16. PSICOLOGA: Male.
17. NADIA: Sì, male, proprio male... mi sembra di essere sottoterra.
18. PSICOLOGA: Sottoterra... che tristezza.
19. NADIA: Sì, come sottoterra... penso che l'abbia già anche capito.

20. PSICOLOGA: Secondo lei abbiamo capito che non si sente troppo bene... anzi male... allora d'umore.
21. NADIA: Sì anche d'umore... sì, d'umore, ma questo umore mi fa anche star male, ecco perché, questo umore mi fa star male... e non mi sembra giusto... perché devo essere così, non mi manca niente... grazie a Dio, non mi manca niente, ma mi manca tutto, non niente... è questo che voglio dire... lo sente che la voce invece di venire mi va giù, non so perché (*lunga pausa*).
22. PSICOLOGA: Certo.
23. NADIA: Adesso che mi ha fatto questa bella interrogazione... cosa cosa deve scoprire?
24. PSICOLOGA: Ma guardi, il fine di questo incontro è proprio fare due parole per conoscerla, non voleva essere un'interrogazione, ma piuttosto una chiacchierata fra due persone che si vogliono conoscere. Mi fa piacere che dice che qua si trova bene, anche se purtroppo ha questo sentimento di tristezza...
25. NADIA: Sì sì, molto, proprio tristezza, non so se con i miei... che mi hanno conciata così... boh.
26. PSICOLOGA: I suoi l'hanno conciata così.
27. NADIA: Sì sì, i miei, i miei, sono i miei che non chiedendomi niente... però non so... non so.
28. PSICOLOGA: Si sente forse un po' sola...
29. NADIA: In che senso? Cioè non so cosa risponderle... mi sento, mi sento... anche il collo per esempio, di tanto in tanto mi fa dei rumori, dei tac tac; come mai mi si scatenano così le ossa del collo, questo rumore non è per niente simpatico... (*pausa*)
30. PSICOLOGA: Certo, ma questo se vuole lo possiamo dire al dottore... magari può aiutarla.
31. NADIA: Ah sì ecco, speriamo.
32. PSICOLOGA: Speriamo.
33. NADIA: Speriamo proprio di essere aiutata per vivere meglio, per vivere più sorridente ecco. Perché in questo momento sono giù di morale.
34. PSICOLOGA: Giù di morale.
35. NADIA: Non mi sento per niente a posto, scusi signorina, signorina, anzi signora (*mi prende la mano con l'anello nuziale, io risorrido*). E' così... un periodo così... così... sono molto molto molto giù di morale... questo sì... il perché non lo so, ma è tutto lì.
36. PSICOLOGA: Anch'io, in alcuni momenti, sento certe emozioni e sentimenti e non so perché... solo che...
37. NADIA: Ecco forse per me in questo momento sarà così... il mio fisico...
38. PSICOLOGA: Il suo fisico.
39. NADIA: Va giù invece di andare avanti, va giù, non so neanche io cosa dire... non so neanche io cosa dire... io vorrei andare a casa... a casa mia, a vedere i miei genitori, mio... mio papà, la mia gente sorridente... per darmi un sorriso... e sempre.
40. PSICOLOGA: Le manca la sua casa... la sua...
41. NADIA: Molto molto (*pausa lunga*)... comunque passerà anche questo... (*pausa*) ormai ho 82 anni... ne ho passate tante...
42. PSICOLOGA: Questa è una nuova sfida.
43. NADIA: Speriamo che sia una sfida, una sfida che mi faccia tornare normale e... serena... boh, non so. Scusi dottoressa se mi esprimo male, ma non posso far diversamente... (*si sente una voce dal corridoio*) ... Ah, sono le undici e mezza.
44. PSICOLOGA: Invece secondo me si è espressa molto bene, quello che mi è sembrato di capire è che qui non le dispiace, ma si sente giù, perché non si sente tanto bene e perché, anche se non lo capisce completamente, le manca anche la sua casa e la sua famiglia.
45. NADIA: Esatto, la mia famiglia è moltissimo.

46. PSICOLOGA: Ne ha tutte le ragioni, ma speriamo che questa sfida venga superata accettandosi per come siamo.
47. NADIA: Eh sì, ma sarà difficile di riuscire ad accettarsi per come siamo... io non ci credo.
48. PSICOLOGA: Non ci crede.
49. NADIA: Ma questo posto qua che cos'è?
50. PSICOLOGA: Questo è uno studio dove uno può stare un po' tranquillo se lo desidera... rispetto al caos del reparto.
51. NADIA: Ah sì, è così... (*fa cenno di volersi alzare ed andare via*)
52. PSICOLOGA: Va bene, grazie, io spero che possa stare meglio... mi farebbe piacere venire ancora a trovarla.
53. NADIA: Perbacco, ci mancherebbe.
54. PSICOLOGA: Almeno mi dice come va.
55. NADIA: Se sono sopravvissuta.
56. PSICOLOGA: Se è sopravvissuta.
57. NADIA: Spero... spero.
58. PSICOLOGA: Lo spero anch'io.
59. NADIA: Grazie per la vicinanza.

**Commento** (a cura di Maria Paola Bareggi e Pietro Vigorelli)

Nadia è una paziente con decadimento cognitivo di grado lieve-moderato (MMSE 13/30), tuttavia durante la conversazione emergono evidenti le sue competenze a parlare e a comunicare e, soprattutto, quella emotiva.

Da parte sua, la psicologa favorisce l'emergere della competenza emotiva di Nadia, accogliendo le sue emozioni, anche quelle di tonalità negativa, e accompagnandola nel suo mondo.

Le *Tecniche conversazionali* che hanno permesso alla conversazione di continuare nonostante le lunghe pause sono:

- Rispettare i silenzi e la lentezza
- Non fare domande
- Non correggere (turni 9-10; 41-42)
- Non interrompere
- Rispondere in eco
- Restituire il motivo narrativo
- Riconoscere le emozioni
- Somministrare frammenti di autobiografia (*anch'io...*)

Nonostante i segni evidenti di disorientamento nel tempo e nello spazio, i deficit mnesici e la tristezza di fondo, nel suo ultimo turno verbale Nadia restituisce alla psicologa il senso del suo intervento:

59.NADIA: Grazie per la vicinanza.