

#### 246. Sull'emergere della competenza emotiva

Testo raccolto da Nadia Malchiodi (operatrice sociosanitaria) e inviato da Alessandra Conzatti (Coordinatrice del Centro Diurno S. Maria, Rovereto, Trento) durante il Corso di formazione L'approccio capacitante nella cura degli anziani fragili. 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 modificato per rispettarne la privacy.

#### I conversanti, il contesto e la conversazione

La conversazione viene registrata in un momento in cui una signora, che chiameremo Liliana è impaurita e agitata per l'avvicinarsi di un'altra signora, Luisa, affetta da demenza di grado severo. Liliana e Luisa parlano per lo più in dialetto; i loro turni sono stati tradotti. Durata: circa 8 minuti.

#### Il testo: *Ho paura!*

1. LILIANA: Ho paura!
2. OPERATRICE: Vieni, sediamoci che mi racconti.
3. LILIANA: Ho paura! (*arriva Luisa che armeggia con la cerniera della felpa e borbotta tra sé e sé*) Continua a guardarsi, potrebbe spostarsi un pochino... invece.
4. OPERATRICE: Invece...
5. LILIANA: Cosa gli dico?
6. OPERATRICE: Cosa gli dici?
7. LILIANA: Lei grida... viene fuori da litigare, non puoi dire niente, io me ne andrei a casa! Ah, è tutta scema quella lì.
8. OPERATRICE: Quella lì...
9. LILIANA: Non è mica tanto giusta... Tu stai bene?
10. OPERATRICE: Sì grazie, ma sono sorda!
11. LUISA: Noo, non sei sorda.
12. OPERATRICE: Sì, sono sorda da un orecchio!
13. LUISA: Guarda, non stare mica a credere. E' brutto.
14. OPERATRICE: E' brutto!
15. LUISA: È brutto sì, Signore Iddio, bisognerebbe provare.
16. OPERATRICE: Signore Dio.
17. LUISA: Provare, Signore Dio!
18. LILIANA: (*Luisa si allontana. Riprende la parola Liliana che nel frattempo è rimasta in silenzio continuando a fissarla con gli occhi*) Ha qualcosa!
19. OPERATRICE: Qualcosa...
20. LILIANA: E' matta. Non stare a farti sentire. Arriva?
21. OPERATRICE: No no, non arriva, te lo dico se arriva!
22. LILIANA: Me lo dici tu? Dimmelo! (*ridiamo*) Non c'è tutta!
23. OPERATRICE: Non c'è tutta.
24. LILIANA: Io sono qui... sono disperata.
25. OPERATRICE: Disperata...
26. LILIANA: Capisci!
27. OPERATRICE: Capisco, capisco!
28. LILIANA: Sono disperata, mi vene l'agitazione.
29. OPERATRICE: L'agitazione.
30. LILIANA: Sono scema; mi sembra di non farcela.

31. OPERATRICE: Farcela.  
32. LILIANA: Ho paura.  
33. OPERATRICE: Paura.  
34. LILIANA: Io non sarei qui. Giusto?  
35. OPERATRICE: Giusto.  
36. LILIANA: E' dura, ma bisogna. (*ritorna Luisa, borbottando tra sé e sé*) L'hai sentita? Ha qualcosa.  
37. OPERATRICE: Qualcosa...  
38. LILIANA: È fuori! Ah, è matta!

**Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Tutta la conversazione è tesa tra il primo e l'ultimo turno di Liliana:

- 1.LILIANA: Ho paura!  
38.LILIANA: È fuori! Ah, è matta!

Ripercorrendo i turni di Liliana e quelli dell'operatrice cerchiamo di capire che cosa è emerso e quali cambiamenti sono avvenuti.

**Le parole di Liliana**

I turni di Liliana sono carichi di emozioni: ha paura (turni 1, 3, 31), le verrebbe da litigare ma non si può dire niente (turno 7), vorrebbe andare a casa (turno 7), è disperata (turni 24, 26, 28), le viene l'agitazione (turno 28), si sente scema, le sembra di non farcela (turno 30), la situazione è dura, ma bisogna resistere (turno 36). Si tratta per lo più di emozioni negative.

**Gli interventi dell'operatrice**

Le parole dell'operatrice sembrano tutte scelte in modo consapevole per cercare di arginare la paura, l'agitazione e lo sconforto di Liliana. L'operatrice non ricorre a parole tranquillizzanti o che sminuiscano la paura, ma preferisce ricorrere ad alcune semplici tecniche capacitanti:

- dichiara la propria disponibilità all'ascolto, poi sta ad ascoltare (turno 1),
- risponde facendo eco (turni 4, 6, 8, 19, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37),
- risponde alle domande (turni 10, 21),

**I risultati**

L'operatrice, in sostanza, non giudica, non minimizza, non tranquillizza, ma accoglie le emozioni di Liliana, anche se sono tutte negative. Così facendo ottiene il risultato che Liliana si sente libera di esprimere ed esternare le proprie emozioni; si sente ascoltata, accolta e capita; invece che agire in risposta alla sua paura ne può parlare; dal primo turno in cui la centratura era sulla propria paura, passa all'ultimo in cui la centratura è sulla confusione mentale della signora da cui si sente minacciata.

**A proposito di Luisa**

Luisa interviene ai turni 3, 11, 13, 15, 17, 18, 36.

Nei turni 3 e 36 borbotta tra sé e sé in modo incomprensibile, chiusa nel suo mondo interiore.

Nei turni 11, 13, 15, 17 cerca di inserirsi nella conversazione in modo pertinente, incoraggiata anche dall'operatrice, ma al turno 18 si allontana per chiudersi nuovamente in un suo mondo interiore di cui sappiamo poco. Probabilmente un intervento dedicato a lei in modo specifico e analogo a quello effettuato con Liliana potrebbe permetterle di esprimere le proprie emozioni e di sentirsi riconosciuta.