

294. Gruppo ABC: Sul 6° Passo Rispondere alle domande e l'8° Passo Riconoscere le emozioni

Testo inviato da Barbara Corti (Psicopedagogista, Coordinatrice Area Anziani e Operatrice Sportello Alzheimer. Comune di Scanzo Rosciate, BG) e discusso all'incontro di supervisione per conduttori di Gruppi ABC nel novembre 2016. La conversazione in gruppo è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei partecipanti. I nomi di tutti i conversanti e ogni dato che possa permettere la loro identificazione sono stati alterati per rispettarne la privacy.

I conversanti e il contesto

Il testo che segue è la trascrizione fedele dell'incontro dopo la fase introduttiva:

- spiegazione delle finalità del Gruppo ABC,
- anticipazione della Lettura d'inizio,
- spiegazione delle tradizioni (dire il nome prima di prendere la parola, ecc.),
- presentazione a turno dei partecipanti,
- richiesta del consenso a registrare,
- Lettura iniziale.

La conduttrice invita a riflettere su una conversazione avuta da un partecipante con il proprio caro.

Il testo: Dov'è la mamma?

1. ANGELA: All'inizio mi sentivo anche un po'... anche stupida, nel senso... gli racconti quello che vuoi pur di... pur di farlo andare... *(si riferisce al padre che va al CDI)*. Alla fine sono sempre quelle... io tutte le mattine potrei mettere il nastro e parte perché le domande sono sempre quelle... le risposte sono quelle, a lui van bene... "allora va bene, mi preparo, allora mi metto le scarpe, sono a posto così?". Quando si torna, stesso discorso "da dove vengo? perché ero qui? cosa ho fatto?". Tutti i giorni. Tutti i giorni.
2. CONDUTTRICE: E lei risponde sempre a queste domande?
3. ANGELA: Sì.
4. CONDUTTRICE: Perfetto. Già possiamo anticipare questo passo... Questa cosa che lei fa, non è mica così scontata... perché non tutti lo fanno di rispondere sempre alle domande... per cui molto brava in questa cosa... ovviamente è snervante.
5. ANGELA: Lo è!
6. CONDUTTRICE: Quando continuano a chiedere...
7. ANGELA: Lo è!
8. CONDUTTRICE:... Le stesse cose...
9. ANGELA: Sì, ogni tanto gli dico "ma papà te l'ho appena detto"...
10. CONDUTTRICE: Capita...
11. ANGELA: Dopo mi rendo conto...
12. CONDUTTRICE: E lui si arrabbia? Cosa succede dopo?
13. ANGELA: No, no... "e va be", si vede che non ho capito, non sono stato attento, non ho capito, ripetimelo...". E allora glielo ripeto.
14. BEATRICE: E dire: "te l'ho appena detto", è sbagliato?
15. CONDUTTRICE: Allora proviamo a ragionare su questa cosa *(si avvicina alla lavagna)*. A parte che, va bè, se lui non... bisogna sempre guardare che cosa succede dopo...
16. ANGELA: La sua reazione...
17. CONDUTTRICE: La sua reazione... perché una frase così... è una conversazione che posso avere anch'io con mio marito, no? "mi hai appena chiesto una cosa...". Se questa situazione non crea alcun tipo di disagio come è successo e dice "si vede che non ero attento, ridimmelo"... va bene, insomma... non ha creato questa cosa un disagio... allora proviamo a riflettere *(alla lavagna)*. Li

chiamiamo tutti con un altro nome, quando ci riferiamo alle persone usiamo sempre un altro nome... (*scrive*) Mario dice "dove stiamo andando?". La signora... Rosa... che cosa risponde? Allora proviamo a pensare... pensiamo ad una situazione ben specifica in cui lei ha perso la pazienza (*si rivolge ad Angela*) e invece ha risposto male e di conseguenza lui si è arrabbiato?". È capitato?

18. ANGELA: Allora, che lui abbia delle reazioni da arrabbiato no. Cioè... sono io che mi arrabbio. Io mi arrabbio. Ogni tanto perdo la pazienza. Anzi, così poi mi fa venire tutti i rimorsi del mondo perché a volte poi lo vedo che... abbassa... come i cani che abbassano le orecchie... "e va be', scusa dai..."
19. CONDUTTRICE: Allora, cosa dice lei da arrabbiata...
20. ANGELA: Gli dico che gli ripeto sempre le stesse cose.
21. CONDUTTRICE: (*scrivo*) "Ti ripeto sempre le stesse cose". Sappiamo benissimo che nella quotidianità lei gli dice tutti i giorni dove sta andando, dove... e già questo... è già positivo... di dare effettivamente tutte le volte la risposta corretta. Lavoriamo su questo perché può essere da esempio poi anche per gli altri... Allora, lei risponde in maniera arrabbiata "ti ripeto sempre le stesse cose" (*calcando la voce*). E il signor Mario che cosa risponde?
22. ANGELA: A volte mi dice "non ho capito, non mi ricordo, ridimmelo". Ecco sinceramente non mi è mai capitato che si sia arrabbiato perché io l'avevo sgridato...
23. CONDUTTRICE: No, ecco. (*scrivo la risposta*) L'arrabbiarsi può essere una risposta ma alla parte opposta c'è invece l'apatia, cioè l'apatia... la tendenza a vivere comunque la frustrazione in maniera molto intima e questo forse è più...
24. ANGELA: Anche peggio...
25. CONDUTTRICE: Anche peggio, nel senso che l'aggressività ci porta a riflettere su cosa è successo prima, ma l'anziano che comunque vive il senso di frustrazione di una persona accanto che ti dice: "ma come, te lo ripeto tutti i giorni" e se la vive internamente, è meno visibile... però dice "non ho capito, non mi ricordo, ripeti"... e a quel punto? Lei cosa fa?
26. ANGELA: Glielo ripeto (*ride*).
27. TUTTI: (*ridono*)
28. CONDUTTRICE: Nonostante l'arrabbiatura...
29. ANGELA: No perché poi... no, perché io ne ho fatte di sclerate. Dovevo ammetterlo... non so cosa dire, ogni tanto do fuori di matto... e quando ho finito di gridare... che forse è più una liberazione per me... e lui mi viene ancora appresso a chiedermi la stessa cosa ma con tutta la calma del mondo, come se non fosse successo niente, allora poi a quel punto dico, stupida io che sono stata qua a prendermela quando in effetti lui non ha capito. Arriva a casa sua, cioè noi abbiamo le porte a cinque metri, cioè esci dalla mia e entri nella sua. Più di una volta lui viene, mi chiede una cosa: "ah, va bene, va bene" poi torna di là... tempo di aprire la porta e richiuderla ritorna e mi richiede la stessa cosa.
30. CONDUTTRICE: Allora, facciamo...
31. MADDALENA: Maddalena. Ad esempio, quando sto guidando e lui continua a chiedere "dove andiamo? dove andiamo?" rispondo, però poi dico: "adesso basta. Io non ti rispondo più. Quando arriviamo vedrai che capisci dove siamo o ti spiego". Io non so se è sbagliato, se dovrei continuare...
32. CONDUTTRICE: Tra l'altro lei ha anche un tono di voce molto pacato... (*scrivo alla lavagna entrambe le ipotesi*).
33. MADDALENA: E però a volte alzo la voce, perché...
34. CONDUTTRICE: (*scrivo*) "Adesso basta. Quando arriviamo lo vedi". Sono due situazioni... e lui cosa fa? Cosa dice?

35. MADDALENA: Eh, tace. Ma pensi una cosa che mi è successa... domenica dovevamo andare sul lago, sul Garda. Allora alla sera gli ho detto "se noi prendiamo il treno domattina anziché andare in macchina bisogna alzarsi presto perché il treno è alle nove. Ma come facciamo" dico "che tu alla mattina non vuoi alzarti?". "eh va be" mi dice "ma se io lo so cosa devo fare, mi alzo domani mattina" e così è stato.
36. CONDUTTRICE: Fantastico.
37. MADDALENA: Mamma mia, sono rimasta... Non ha fatto storie. Si è alzato. Siamo andati. Abbiamo preso il treno in tempo. Gli ho detto: "guarda che io non voglio arrivare all'ultimo momento" perché quando c'è da uscire mi fa tribolare e invece ho detto: "mamma mia che miracolo".
38. MONICA: Ogni tanto capitano queste cose che ci tirano su un po' il morale. (*risata generale*)
39. CONDUTTRICE: Allora (*leggo alla lavagna*). "dove stiamo andando? Dove andiamo?". Vedete, sono due situazioni... oserei dire quasi sovrapponibili, perché sono identiche... Voi pensate di essere in una situazione in cui forse, a mala pena, se va bene, sapete con chi siete in quel momento lì... figuriamoci, non sapere dove si sta andando... nel senso che... lo chiedono perché effettivamente non lo sanno... lo chiederemmo anche noi... il fatto di... non sapendolo... di chiedere "dove stiamo andando? Dove andiamo?" è la manifestazione della parte sana di queste persone... con la demenza siamo sempre orientati a leggere ciò che viene perso... ciò che manca... quando arrivano qua le persone... i familiari allo sportello... magari mi aggiornano... la prima cosa che mi dicono "mio papà, mia mamma, mio marito, mia moglie sta perdendo... non fa più questo, non fa più quest'altro... fa questo che prima non faceva... ti raccontano tutte quelle che sono le manifestazioni anomale che sono conseguenza della malattia. Bisogna però capire quali di queste sono conseguenze della malattia... e quali sono conseguenza invece di un ambiente che, appunto, non è in grado di gestirli... Però siamo sempre orientati a vedere ciò che manca... quello che l'Approccio capacitante, lo dice la parola stessa, ci insegna è invece tentare di porre lo sguardo sempre verso ciò che ancora c'è. Se io, in conseguenza della malattia, sono disorientato, quindi non so più dove sono e non so più... disorientamento spaziale... ma magari anche disorientamento temporale... ho accanto qualcuno a cui chiedo "dove stiamo andando?"... lo faremmo anche noi... se non sapessimo dove stiamo andando... perché se gliel'abbiamo detto dieci minuti prima dove stiamo andando o se ci siamo andati il giorno prima, perché stiamo andando al centro diurno, ed è una cosa che facciamo tutti i giorni... loro se lo dimenticano. Se lo sono dimenticato. È una domanda per loro assolutamente... come dire... legittima. Non è che mi chiedono dove stiamo andando perché hanno l'Alzheimer... ok? Mi chiedono dove stiamo andando... non so se ho reso il concetto...
40. ANGELA: Sì...
41. CONDUTTRICE: Quella è la manifestazione sana di una persona che è disorientata e quindi "dove stiamo andando?" non lo sa... e anche io se sono in macchina e mio marito mi carica in macchina e mi porta da qualche parte glielo chiedo dove stiamo andando se non so dove stiamo andando... immaginatevi voi... poi per carità qualcuno più temerario che lo carichi in macchina e basta andare... però qualcuno che caratterialmente ha bisogno di avere il controllo, di sapere... io mi inquieterei a salire in macchina e non sapere dove sto andando, quanta strada ci manca...
42. MADDALENA: E' vero, è vero...
43. CONDUTTRICE: Quindi il fatto di fare la domanda "dove stiamo andando?" in entrambi i casi è una manifestazione dell'*io sano*, perché loro non lo sanno dove stanno andando e quindi come dire... la domanda è...
44. ANGELA: E' legittima...
45. CONDUTTRICE: Poi capisco che è comunque difficile però... come dire... quello che è il mio tentativo qui con questo approccio è darvi una prospettiva nuova... cioè di leggere quelli che sono i

contesti da una prospettiva diversa... rispetto a quella che si ha in solitudine... nel vortice dell'assistenza di queste persone... poi nessuno toglie la fatica del dover gestire... però, ecco... già cambiare la prospettiva aiuta... la maggior parte delle volte gli dite dove stiamo andando però capita, appunto, che ci si arrabbi e che si risponda in questo modo. Qual è il rischio, qua? Se capita una volta ogni tanto... ci sta... ma se io continuo tutte le volte che mi viene fatta una richiesta a rispondere in questo modo... alla ennesima volta non me lo chiedono più... con il tempo non me lo chiederanno più. Però... come dire... io non ho saputo riconoscere l'*io sano*... Eh, ogni volta che si manifesta... io devo "acciuffarlo"... e devo valorizzarlo, invece... questo per dire cosa? Che è molto importante quando mi viene fatta una richiesta... che per noi può non avere un senso... ma per loro ce'ha... che si risponda... questo sempre. Quello di cui abbiamo parlato è il 6° Passo (*scrivo alla lavagna*), *Rispondere alle domande*.

46. GIOVANNA: Giovanna. È un po' come quando è successo che è morta mia mamma e sono venuta da Marika Fucini (*ex operatrice dello sportello*) anche lei mi diceva di non dirglielo che era morta la mamma, cioè se ti chiede dov'è la mamma, non dirgli "è morta". Proprio così, sbatterglielo in faccia. E infatti da quel caso lì ho cominciato a cercare di girarci un po' in giro. Poi le cose... il tempo... strano ma vero, aiuta... probabilmente c'è ancora un pochino di *io sano* anche in mio papà, perché all'inizio, appunto, ripeto, gli veniva il magone quando capiva che non era in giro più e vedeva la foto sulla... in sala. Per cui la vedeva lì... e da lì capiva che... però è anche difficile... cioè mi veniva difficile non dirgli che era morta... se non ci arrivava da solo, perché dirgli... "è andata a farsi un giro" cioè... mi sentivo come se io lo prendessi in giro... eh! È difficile capire che forse è meglio essere presi in giro che prendere in giro oh, no. Ho sbagliato a parlare... è meglio... non riesco a spiegarmi (*tutti ridono*)... Cioè io a dirgli "no no, la mamma è andata a farsi un giro" però mi sembra che lo sto prendendo in giro... invece forse è meglio prenderlo in giro, tra virgolette, e lasciarlo tranquillo e farlo arrivare da solo ad una certa consapevolezza o no?
47. CONDUTTRICE: Allora, ecco. Parliamo di questo. Allora, già abbiamo svelato il 6° Passo. Che è *Rispondere alle domande* per quanto è possibile. E questo fa parte del "mondo del dire". Attraverso la conversazione...
48. GIOVANNA: Ma rispondere sempre in modo giusto?
49. CONDUTTRICE: sempre rispondere in modo giusto. Adesso facciamo un po' l'esempio della mamma e del papà... (*scrivo alla lavagna*)... allora, il papà, sempre Mario, cosa dice? "dove è la mamma?"
50. GIOVANNA: Sì.
51. CONDUTTRICE: E Rosa risponde "è andata a fare un giro" (*lo scrivo alla lavagna*). Lui come si comportava di fronte a questa cosa?
52. GIOVANNA: Allora, all'inizio "va bene. È andata a farsi un giro". Basta. (*lo scrivo alla lavagna*) salvo poi ritornare a dirti "dove?..." Poi arrivava il momento che ti diceva "ma non torna la mamma?" (*scrivo*) oppure mi diceva "vai a cercarla, vai a chiamarla che sta venendo buio... non è ora che torni a casa?"... (*scrivo*). E lì cosa gli rispondo?
53. CONDUTTRICE: Allora, l'*io sano*... cinquanta, sessanta... quanti sono... erano tanti gli anni di matrimonio...
54. GIOVANNA: Cinquanta e passa...
55. CONDUTTRICE: si è accorto di un'assenza importante! Qui dov'è la manifestazione dell'*io sano*?
56. GIOVANNA: Nell'accorgersi che la mamma non c'è più...
57. CONDUTTRICE: Quindi già qua la sua domanda... come dire... è legittima, no? Dove è la mamma? Non la vedo, è una presenza importante... poi magari quando era in casa... non sempre era consapevole che fosse la moglie, la mamma, la figlia, cioè... riconoscere "il ruolo" che aveva, ma viene a mancare un riferimento importante. Una presenza fisica al di là del volto... al di là di un nome... a volte queste persone non hanno più il nome nella loro mente ma hanno i volti... hanno la

percezione che quello è un volto significativo, un volto importante, una presenza importante e già qui ho una manifestazione dell'*io sano*. Domanda legittima “ma dove è quella là?” perché non c'è, perché mi accorgo della sua assenza. “È andata a fare un giro”, risponde Rosa. Di fatto... spostiamo il problema... spostiamo il problema sotto (*rif alla lavagna*), perché lui si accorge che la mamma non c'è... e infatti di nuovo “ma non torna la mamma? Vai a chiamarla perché sta venendo buio”. Quindi anche la preoccupazione... bellissima questa cosa, eh? Da pelle d'oca... non solo per un'assenza che per me è importante ma sono preoccupato per l'altro. Ok? Le risposte possono essere diverse... dopo magari ne troviamo qualcuna... quando però vi dicevo che cosa significa cambiare la prospettiva... già nel mettersi nella prospettiva capacitante, nel cogliere questi aspetti che sono ancora la manifestazione dell'*io sano* già ci poniamo dei problemi... perché generalmente si inganna per il bene degli altri, giusto? Io ti dico questo, come dire, per proteggerti da... che è lo stesso motivo per cui la maggior parte delle volte si mettono le persone in casa di riposo dicendogli “stai qua un mese per fare la ginnastica” e poi non viene più a casa... e quelle sono persone che passeranno tutta la degenza chiedendo quand'è che vanno a casa perché io ero venuto qua per fare la ginnastica. Quando chiedono “quand'è che vado a casa”, quella è la manifestazione dell'*io sano*. E anche qua nuovamente torna l'*io sano*: il papà che ha una preoccupazione per la mamma. Che cosa possiamo rispondere? Qua si pone sostanzialmente la questione di rispondere con una menzogna o di dire la verità al papà rispetto al fatto che la mamma sia morta... Eh, lo si vuole proteggere da cosa? Da un dolore, che però è una mancanza, perché, per assurdo, se noi diciamo al papà “la mamma è morta” dopo dieci minuti magari se ne è anche dimenticato e ce lo richiede di nuovo... c'è questo aspetto... quindi ha senso dirglielo, non ha senso dirglielo? Perché anche mentendo non lo proteggiamo dalla “mancanza”, da una assenza che lui percepisce. Quello però che è importante fare è riconoscere la manifestazione dell'*io sano* e rimanere lì... riconoscergliela... ci sono tanti modi per dire che una persona non c'è più... ma l'importante è riconoscergli la competenza emotiva cioè la capacità che ogni persona ha di provare emozioni... Perché il papà è preoccupato... perché c'è una persona importante che non vede più... ed è magari là fuori... allora che cosa potremmo rispondere... Allora “la mamma è morta” ce lo evitiamo perché comunque crea ansia, ma è anche legittimo che il papà possa soffrire. Bisogna essere in grado di raccogliere le emozioni dei nostri anziani che sono magari persone che hanno vissuto una vita anche di lutti, se pensiamo che diventar vecchi significa lasciare dietro di sé e perdere tutta la famiglia d'origine... quindi la concezione culturale per la quale dobbiamo “proteggere” i nostri anziani... ma ce l'hanno loro la saggezza... per cui se un anziano piange un proprio familiare è legittimo che soffra... dobbiamo essere pronti... e invece come dire, già gestire il nostro dolore, dobbiamo anche... in qualche modo tentiamo di proteggere... però in questo modo non riconosciamo la competenza emotiva in una persona che è preoccupata. (*leggo alla lavagna*) “dove è la mamma?”. Che cosa possiamo rispondere a questa cosa? Vi viene in mente qualcosa? (*scrivo alla lavagna Rosa1*)... risposta alternativa che col senno di poi... anche se può servire in una situazione simile... quando ci chiede della sua di mamma ad esempio...

58. GIOVANNA: Be', all'inizio facevo molta fatica a capire quando mi diceva “dov'è la mamma?” se si riferiva alla mia mamma o alla sua mamma perché poi magari cercavo di girare, svicolare, dicevo “ascolta, tu dimmi chi cerchi? La Maria?” “No, la mia mamma”.
59. CONDUTTRICE: E' chiaro che c'è il disorientamento temporale, quindi quando dice “dove è la mamma” ci dobbiamo immaginare che lui percepisce un'assenza... potrebbe riferirsi alla sua di mamma però non lo sappiamo... allora la risposta “è andata a fare un giro” che cosa potremmo rispondere in alternativa? Quali emozioni ci vediamo qua dentro?
60. GIOVANNA: Sente la mancanza... (*scrivo*)
61. BEATRICE: La preoccupazione...
62. MADDALENA: La paura che possa essere successo qualcosa...

63. GIOVANNA: O di rimanere da solo...
64. CONDUTTRICE: La solitudine (*scrivo tutto alla lavagna*). Allora in questo caso dobbiamo riconoscergli... ce ne sono tante... ne identifichiamo una... e ne parliamo... rimaniamo lì... ci fermiamo lì e parliamo di questa cosa con lui... perché bisogna restituirgliela... allora “dove è la mamma?” una risposta che cosa potrebbe essere?... (*silenzio*) “vedo che sei preoccupato per la mamma, mi sembra che sei preoccupato per la mamma” (*scrivo*). Quindi gli riconosciamo in particolare questa emozione e gli diamo spazio di parlarne... non c'è bisogno di dirgli “la mamma è morta o la mamma è andata a fare un giro”... perché poi il concetto qual è? E' che ritorna su quella roba lì... perché non abbiamo colto l'aspetto centrale della questione, la sua preoccupazione. Abbiamo spostato il problema a dopo... è importante invece che lui possa parlarne “sì, sono preoccupato perché sta venendo buio”. Non importa se sta parlando della moglie... se sta parlando della mamma. L'importante è riconoscere la sua preoccupazione e fermarsi lì e dargli spazio di parlarne. Questo è l'8° Passo. (*scrivo alla lavagna*) *Riconoscere le emozioni*. Poi lasciamo “sedimentare” tutto, ci pensate... la prossima volta riprendiamo tutto quanto... nel senso che oggi siamo partiti con due passi molto importanti e densi.
65. GIOVANNA: Il mio papà adesso ci è arrivato... a giorni... c'è arrivato perché quando io gli dico... non gli dico “è morta” ma gli dico “ascolta, pensaci un po', da quant'è che non vedi la mamma?” “eh un po'; era qua stamattina; era qua ieri sera; era qua... “ “ma sei sicuro? prova a pensare un pochino. Tu lo sai dove è andata la mamma?”. Gli si accende la lampadina “è morta”, “è vero. È morta”. “Da quant'è che è morta?” Ecco allora, quello glielo dico. All'inizio non so, gli veniva anche il magone, adesso lo vedo quasi sollevato, nel senso... “so dov'è”.
66. CONDUTTRICE: Be', è fantastica questa cosa. In qualche modo lui ha elaborato questa cosa... se riusciamo a farlo con lui... gli si riconosce quello che ancora c'è e questo come dire... lo si aiuta ad affrontare questa cosa insieme. Però ripeto, con il senno di poi... non dovete uscire da qua pensando di fare le cose in maniera sbagliata, perché già il fatto che siete qua oggi è abbastanza significativo del fatto che invece avete l'intenzione di cercare quali sono le parole che vi permettono di rendere... di vivere insieme in un modo un pochino più felice... come dice il professor Vigorelli “sufficientemente felice” perché facciamo comunque i conti con un piano di realtà... la situazione è questa... la malattia c'è, è una malattia importante, che ha un impatto molto forte sulla vita delle persone, con un impatto sociale molto forte, con una ricaduta molto forte anche sulle persone che accudiscono... si può però, cambiando la prospettiva e riconoscendo tutti quegli elementi... che ancora ci sono, vivere in maniera sufficientemente felice.
67. GIOVANNA: Sicuramente sono tutte cose che servono a noi... sapere che devi fare così piuttosto che colà, secondo me... cioè... è importante... perché uno si ritrova dentro in una situazione... forse io parlo per la mia esperienza... non so se ricorda quando sono arrivata allo sportello, sono stata proprio una cretina a non arrivare un po' di anni prima, perché comunque ti sembra di riuscire ad arrivare dappertutto e poi ti si apre un mondo che sai che non sei solo tu in quella situazione e tante cose, cioè, anche le risposte più banali... se uno ti dice “digli così piuttosto che colà” alla fine a noi non cambia niente, però farci capire che sbagliamo a rispondere in una determinata maniera serve anche a noi, serve anche a noi. Decisamente. A me è servito tanto venire da voi. Tanto, tanto, tanto.
68. CONDUTTRICE: Mi fa molto piacere. per la prossima volta provate, se vi va, a sperimentare uno dei due passi di cui abbiamo parlato oggi, il 6° Passo *Rispondere alle domande* e l'8° Passo *Riconoscere le emozioni*, così poi ne parliamo.
69. TUTTI A TURNO: (*Lettura finale*)
(*commiato*)

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Nell'incontro trascritto sopra, il Gruppo ABC ha lavorato su due Passi, il 6° Passo *Rispondere alle domande* e l'8° Passo *Riconoscere le emozioni*. Gli interventi della conduttrice sono serviti per fare emergere la consapevolezza dei partecipanti sui risultati favorevoli che si possono ottenere. L'efficacia dei suoi interventi è dimostrata dalle parole finali di Giovanna al turno 68.

Probabilmente la conduttrice avrebbe potuto ottenere gli stessi risultati parlando più brevemente e in modo più chiaro e, in particolare, utilizzando la tecnica della *Giostra delle risposte possibili* in modo più netto e formale.