

## **564. Dal fare eco all'emergere delle emozioni e al piacere di conversare**

Testo inviato da Elena Uccello (psicologa) per il Corso di formazione "L'approccio capacitante con i famigliari di persone con demenza" tenutosi online dal 30/3/2021 al 9/11/2021. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del tutore o del familiare di riferimento. 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 rispettarne 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. Commenti di *Elena Uccello* e *Pietro Vigorelli*.

### **Il conversante**

Maddalena, 87 anni, vive in RSA da 3 anni. È vedova, ha una figlia. Ha diagnosi di Alzheimer. Si alimenta e cammina autonomamente. Manifesta talvolta vagabondaggio e stati di ansia, in genere è disponibile alla conversazione e a farsi coinvolgere nelle attività.

Punteggio MMSE: 13/30.

### **Il contesto**

La conversazione è avvenuta nel pomeriggio in un angolo del salone, su un divanetto. Maddalena mostrava segni di ansia e mostrava di gradire compagnia.

Durata: 14 minuti circa.

### **Il testo: Sono stanca, giù di morale, sto diventando scema anch'io**

1. MADDALENA: Ma io sono sempre andata bene, è da un po' di anni, da quando stiamo con loro... non è più come prima.
2. PSICOLOGA: Non è più come prima.
3. MADDALENA: Eh non lo so, forse loro vogliono fare... però non riescono, vogliono fare ugualmente, non lo so, non so cosa dire, qualcosa c'è. Io prima mi arrangiavo molto, questo non si guardava perché per legge devono chiudere la porta, invece fanno quello che vogliono...
4. PSICOLOGA: Non l'hanno chiusa.
5. MADDALENA: Eh, non so più cosa dire perché... oggi per due volte ho dovuto andar fuori quando sono arrivata perché non mi ero accorta che c'era la luce, la luce vera, ma non, non era aperta, era chiusa.
6. PSICOLOGA: Era chiusa.
7. MADDALENA: C'era fuori la chiave su da loro e non ce l'ho... oh mamma mia!
8. PSICOLOGA: Oh.
9. MADDALENA: Ho detto, ragazzi con un po' di pazienza se volete farlo fatelo, se no farlo così è inutile.
10. PSICOLOGA: Certo, è inutile.
11. MADDALENA: Eh, dopo sono stata... poi vengo giù e c'era un'altra cosa non bella e t'arrangerai te, ma io dico, mica sono venuta qui per fare tutte 'ste cose qui. Poi dopo l'ho sistemato un po', poi ho detto scappo eh, perché io non voglio continuare a far così che voi poi gliela rompete.
12. PSICOLOGA: Si era stufata.
13. MADDALENA: Eh, se loro fanno il pensiero, il lavoro come facciamo tutti noi... vedremo vedremo... sono giù di morale da matti.
14. PSICOLOGA: È giù di morale.

15. MADDALENA: Sì, tanto giù.
16. PSICOLOGA: L'hanno fatta anche stancare.
17. MADDALENA: Sono stanca, (*pausa*) sono stanca.
18. PSICOLOGA: Capisco.
19. MADDALENA: Tu hai qualche fratello o sorella?
20. PSICOLOGA: Ho un fratello maggiore.
21. MADDALENA: Ma anche io ne ho uno grande, ma hanno fatto di tutto per farlo andare, io non l'ho più visto. L'ho visto solo una volta e c'ero anch'io, allora è venuto lì, facciamo e guardiamo per vedere... quello è interessante.
22. PSICOLOGA: Sì.
23. MADDALENA: Per vedere se facevan tante cose che non era proprio qua, era dove c'è gente in ambiente e allora gli ho detto, tagliamo questo che è meglio, se quello là non si decide. Noi abbiamo già pagato tutto.
24. PSICOLOGA: Aveva già pagato.
25. MADDALENA: Eh. E loro non fanno più niente. È lì la mia rabbia, che io devo andare da quella persona lì appena posso e dirgli, guardate che non posso dare le cifre che volevo voi perché...
26. PSICOLOGA: Non è possibile.
27. MADDALENA: Fanno i loro comodi, insomma pazienza, ce la farò.
28. PSICOLOGA: Ce la farà ce la farà.
29. MADDALENA: Sono giù di morale.
30. PSICOLOGA: È giù di morale.
31. MADDALENA: Eh anche perché i ragazzi sono lì a studiare e io non volevo, invece loro hanno voluto così, speriamo. Ad ogni modo ho fatto due cose che loro non facevano ed erano tutti contenti... Mamma!
32. PSICOLOGA: Erano contenti, bene.
33. MADDALENA: Bisogna pensare anche un po' alla famiglia con questa cosa che c'è, non si può stare sempre qui a dire oh menomale l'ho fatto... (*registrazione non comprensibile*) me ne sto accorgendo che sto diventando scema anch'io.
34. PSICOLOGA: Dice? Perché è stanca.
35. MADDALENA: Eh, sono stanca.
36. PSICOLOGA: Ha fatto tante cose ed è stanca.
37. MADDALENA: Perché non sono ancora arrivati, mi sembra.
38. PSICOLOGA: Non sono ancora arrivati.
39. MADDALENA: E gli altri non mi fido.
40. PSICOLOGA: Non si fida.
41. MADDALENA: Non mi fido. Sono farfalline e basta. Sono stanca, stanca. Non dire niente di queste cose, l'ho fatto per sfogarmi un po', probabilmente sono mille volte più bravi di me, però ogni tanto sfogarsi c'è bisogno.
42. PSICOLOGA: Certo, c'è bisogno di sfogarsi, ha ragione.
43. MADDALENA: Tu quanti anni hai?
44. PSICOLOGA: 43.
45. MADDALENA: 43 anni?!
46. PSICOLOGA: Sì.
47. MADDALENA: No, ma se sembri una bambina!
48. PSICOLOGA: Grazie.
49. MADDALENA: Ma sei bella, tieniti, tieniti bene. Questo occhio è un pochino più chiuso di questo.
50. PSICOLOGA: Sì è vero, è un'osservatrice lei.
51. MADDALENA: Stai attenta anche tu.
52. PSICOLOGA: Sto attenta.

53. MADDALENA: No no, io adesso sono giù di morale, perché non mi aiuta: di noi, del nostro giro, non mi aiutano, cercano sempre... aspettano che arrivi io, ma io non ce la faccio.
54. PSICOLOGA: Contano su di lei.
55. MADDALENA: Ma io sono stanca, sono stanca.
56. PSICOLOGA: Adesso lei è stanca, ha diritto di essere stanca.
57. MADDALENA: Adesso mia mamma voleva che andassi là, non so neanche se vado a dormire da mia mamma perché poi devo andare fuori a fare tutte le spese, a comprare tutto, mettere via, sono stanca.
58. PSICOLOGA: Se è stanca si riposi.
59. MADDALENA: Perché tutte queste cose... Brave! Sono lì che non vedono l'ora di venire. Ieri gli ho detto, vedi di mettere un po' a posto quello che hanno fatto fuori posto perché io sono stanca.
60. PSICOLOGA: Certo.
61. MADDALENA: Tu sei giovane. Quanti anni hai?
62. PSICOLOGA: 43.
63. MADDALENA: Cosa? Ma io pensavo sui 32, 33.
64. PSICOLOGA: Oh grazie.
65. MADDALENA: Sei una ragazzina, ma no, non ci credo, sembri una ragazzina. Mantieniti, sembri una bambola.
66. PSICOLOGA: Va bene, grazie.
67. MADDALENA: Questo è per metterci dentro l'orecchio?
68. PSICOLOGA: Sì, è la mascherina.
69. MADDALENA: Ce n'è ancora... (*registrazione non incomprensibile*) mi sono andate giù le braccia perché io li ho sempre aiutati, ho sempre fatto tutto per loro... ma adesso sono stanca.
70. PSICOLOGA: Ha ragione, quando si è stanchi si può riposare.
71. MADDALENA: Eh lo so. Però sai, poi magari se ne vanno a pestare magari qualche brutta persona che poi sai ne trovano sempre di ragazze perché loro ridono, scherzano... ma tu sei una brava ragazza, seria.
72. PSICOLOGA: Grazie.
73. MADDALENA: Io una volta ne facevo di più, adesso sono scoppiata.
74. PSICOLOGA: Ha fatto tante cose.
75. MADDALENA: Ne faccio tante. Quindi lei adesso va con quello con i... quello con tutte... le squame.
76. PSICOLOGA: Un pesce?
77. MADDALENA: No. Era (*pausa*) insomma un personaggio, adesso non mi viene perché oggi pomeriggio sono stata con lei a spiegare... perché noi abbiamo già pagato tutto perché loro mettano a posto lì... ma loro adesso non hanno fatto niente... eh ma adesso faremo. Vieni tu? No un corno, non sono mica scema, sono sempre a destra e sinistra...
78. PSICOLOGA: Ha detto di no quindi.
79. MADDALENA: Eh. Tu non darci caso, sono un disastro...
80. PSICOLOGA: Non mi sembra.
81. MADDALENA: Sono giù di morale, perché sto invecchiando e non ho più la forza di dire, oh che bello è arrivato un nuovo dì... Non ho più voglia, voglio fare le cose nostre visto e considerato che continuano bene, fare così, mandare anche altri personaggi che sono... se vogliono, nessuno li obbliga. Mah, non so... non lo so.
82. PSICOLOGA: Se è stanca deve riposarsi, non si deve preoccupare.
83. MADDALENA: No, mi sono spaventata in realtà quasi subito, perché dico, prima sembrava che tenessero tutto d'oro, poi adesso questo qui l'han pagato, non ha ancora portato ancora quasi niente, quindi vuol dire che quelli lì stan mangiando.
84. PSICOLOGA: Aah.

85. MADDALENA: Non lo so come andrà a finire, guarda. Son tanto giù di morale, non ho neanche voglia di andare giù con loro perché ho visto che litigavano, quella persona che hanno loro non gli piace, mi guardavano e io sono andata via, non ce la faccio più.
86. PSICOLOGA: Non ce la fa più.
87. MADDALENA: Mi piaceva eh perché mi interessa, poi in casa avevo due maschi e io sono la piccola... io ero la piccola.
88. PSICOLOGA: Lei era la piccola.
89. MADDALENA: Eh sì, sono più grandi i miei fratelli, hanno già 21 anni o 22 il più alto, lo conosci il più alto?
90. PSICOLOGA: No.
91. MADDALENA: È alto. E l'altro è un po' più basso, faceva anche quel gioco del... guarda sono tanto stanca che non riesco neanche più a parlare.
92. PSICOLOGA: Capisco. Allora adesso si vuole riposare, è stanca di parlare?
93. MADDALENA: No no.
94. PSICOLOGA: A me fa piacere se vuole parlare ancora.
95. MADDALENA: E che cosa vuoi se non riesco, hanno qui dei ragazzi, gli ho detto, ma quelli lì per me sono da vedere, voi metteteli... no, ma tu non c'entri, vanno benissimo, allora mi sono ritirata così se vanno male cosa credi che vieni a battere cassa da me?
96. PSICOLOGA: Ah.
97. MADDALENA: Adesso quando vado a casa cercherò di stare un po' più a casa di mia figlia e vedere cosa c'è. La tua mamma non dice niente? Voi siete i suoi figli, no?
98. PSICOLOGA: No, mia mamma non ha detto niente.
99. MADDALENA: Fino adesso. E invece loro le fanno perché sai... vedremo, ti dico solo questo, sono tanto agitata. Ho perso la vera di matrimonio.
100. PSICOLOGA: Ah l'ha persa?
101. MADDALENA: Tutto ho perso. Ma dico, ma allora quando io non sono potuta venire che avevo la febbre cosa avete fatto? Ma niente giocav... guardavamo qualcosa... era tutto da rimettere a posto.
102. PSICOLOGA: Era tutto da mettere a posto.
103. MADDALENA: Lo è ancora.
104. PSICOLOGA: Ancora?
105. MADDALENA: Ancora. Vedi ho detto "mamma!" come la porto la vera... la d'oro, la solita che dalla mano...
106. PSICOLOGA: Sì l'anello.
107. MADDALENA: In più c'era un cerchietto per fermare i bambini e tutte quelle cose lì, poi mio papà che se ne intende di cose un po' belle non voleva più lavorare, basta. Insomma ho detto basta, io non ne posso più.
108. PSICOLOGA: Lei è stanca.
109. MADDALENA: Sono stanca sì.
110. PSICOLOGA: Ne ha fatte tante di cose.
111. MADDALENA: Io li ho aiutati, ma tante volte ti accorgi che non servono perché loro sono più duri di noi.
112. PSICOLOGA: Si fa quello che si può.
113. MADDALENA: Sì, ma non ho neanche voglia di andare giù, ogni tanto mi dicono "Andiamo mamma facciamo qui, facciamo là". Io non ne ho mica più voglia sai.
114. PSICOLOGA: Capisco, ha ragione.
115. MADDALENA: Sono scoppiata e poi ho sempre paura di sbagliare, che mi saltano in testa... Dico... fatevele un po' voi le vostre cose.
116. PSICOLOGA: Certo.
117. MADDALENA: Pazienza. Ho fatto la noiosa.
118. PSICOLOGA: No, mi ha fatto proprio piacere parlare con lei.

119. MADDALENA: (*mi guarda le scarpe che sono senza stringhe*) Ah sono proprio fatte così?
120. PSICOLOGA: Sì, non si perdono, rimangono su.
121. MADDALENA: Allora ti è comoda.
122. PSICOLOGA: Sì.
123. MADDALENA: Queste qui sono quelle che tengono quando vanno a casa (*indica le proprie scarpe*), han preparato la lama e tutto, speriamo che facciano.
124. PSICOLOGA: Allora grazie per questa chiacchierata.
125. MADDALENA: Io ti dico grazie a te.
126. PSICOLOGA: Grazie, mi ha fatto molto piacere parlare con lei.

**Commento** (a cura di *Elena Uccello*)

La signora Maddalena comunica molto attraverso i canali non verbale e paraverbale, fino ad apparire a volte appare quasi teatrale: nel momento in cui è stata avviata la conversazione mostrava segni di ansia e preoccupazione attraverso la mimica facciale e lo sguardo. Come accaduto altre volte, si è mostrata disponibile alla conversazione.

Durante la conversazione è emerso in modo ricorrente il tema della stanchezza e della preoccupazione; nonostante questo Maddalena, che presenta frequenti episodi di vagabondaggio, è rimasta seduta per tutto il tempo; nel complesso, nonostante la stanchezza riportata, la conversazione non è stata caratterizzata da toni sofferenti e in alcuni momenti Maddalena si è mostrata sorridente.

Le tecniche che ho usato più frequentemente sono *fare eco* (turni 2, 6, 10, 14, 24, 28, 30, 36, 38, 40, 86, 88, 102), *riassumere* (turni 4, 78, 108), *riconoscere e legittimare le emozioni* (turni 42, 56, 58, 70), *non correggere* (turni 68, 90).

Al turno 82 non ho rispettato la tecnica del *non dire non*, ma la conversazione è continuata e analizzando i turni successivi non ho osservato effetti negativi.

Analizzando il testo ho notato di aver usato maggiormente la tecnica del *fare eco* nella prima parte della conversazione (dal turno 1 al turno 40). Dal turno 40 al turno 70 ho fatto maggiore uso della tecnica del *riconoscere e legittimare le emozioni*. Sembra che la signora Maddalena abbia comunicato in modo più aperto il proprio vissuto di stanchezza in questa seconda parte di conversazione, dal turno 40 in poi: una possibile ipotesi è che la tecnica del *fare eco* utilizzata in frequentemente nella prima parte abbia facilitato la successiva espressione delle emozioni.

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

In questo testo, a una prima lettura emergono solo le emozioni di Maddalena e i contenuti del racconto sembrano poco più di un'insalata di parole. Se però proviamo a fare l'inventario dei motivi narrativi (invito il lettore a farlo) scopriamo che Maddalena riesce a comunicarci molto dei suoi ricordi e del suo mondo interiore.

Come ha già sottolineato Elena Uccello, durante la conversazione ha fatto ricorso spesso alla risposta in eco (prima parte) e al riconoscimento delle emozioni (seconda parte). Il risultato che ha ottenuto, nonostante la negatività dei sentimenti provati da Maddalena, è l'evidenza della piacevolezza del parlare, come risulta dai turni 92, 93 e 124, 125:

92.PSICOLOGA: Capisco. Allora adesso si vuole riposare, è stanca di parlare?

93.MADDALENA: No no.

124.PSICOLOGA: Allora grazie per questa chiacchierata.

125.MADDALENA: Io ti dico grazie a te.