

## 568. Sulla competenza a comunicare e a esprimere emozioni

Testo inviato da Elisabetta Maffeis, psicologa e coordinatrice di un CDI, per il Corso di Formazione "Approccio capacitante con i Familiari - ACF", anno 2021, tramite piattaforma ZOOM.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e 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 a cura di *Elisabetta Maffeis e Pietro Vigorelli*.

### Il conversante

Elena (nome di fantasia), ha 80 anni, scolarità V elementare. Ha una demenza di grado moderato; cammina con l'aiuto di un deambulatore, necessita di aiuto e supervisione nell'igiene e nella vestizione.

Da quando è rimasta vedova vive con la figlia insieme alle due nipoti e al genero; da tre anni frequenta il Centro Diurno Integrato del suo paese di residenza.

In CDI è tendenzialmente allegra e socievole; le piace interagire con gli altri ospiti e con gli operatori. La figlia riferisce invece che, a casa, tende a non parlare e sorride raramente.

MMSE 16/30.

### Il contesto e la conversazione

La conversazione si svolge nella stanza dedicata all'infermeria che si trova vicino alla porta di uscita del CDI. Elena ha appena finito di svolgere le attività di animazione e si sta muovendo lungo il corridoio che unisce la sala da pranzo all'uscita, circa mezz'ora prima del rientro a casa.

Il dialogo si svolge in un clima sereno e gioioso. Elena ha una gestualità e una mimica capaci di esprimere diversi registri emotivi (la preoccupazione iniziale, la gioia quando ride e scherza, la tristezza quando parla del marito).

Durata: 8 minuti e 13 secondi.

### Il testo: *E' il mio carattere*

1. PSICOLOGA: Buongiorno Elena. Come va? Ha voglia di parlare un po' con me intanto che aspettiamo di andare a casa?

2. ELENA: Sì. Devo andare però! Mi vengono a prendere quelli là!

3. PSICOLOGA: Sì ha ragione, deve andare a casa tra poco... intanto che aspettiamo ci sediamo qui a parlare un po'... (*Elena mi segue e ci accomodiamo nell'infermeria; teniamo aperta la porta per vedere l'uscita*).

4. ELENA: Sì sì, va bene... ogni 3 settimane, anche quattro, anche meno, c'è quella che fa quello che fa lei (*si riferisce all'infermiera*). Non mi fa male niente, un po' gli occhi... no no, non fa male, perché io sopporto il mio male... non sto lì a far capire cos'è... E'... è il mio carattere.

5. PSICOLOGA: E' il suo carattere.

6. ELENA: E' il mio carattere e se c'è qualcuno che mi chiede qualcosa... andiamo, andiamo insieme e via!... è il mio carattere di mente... anche da giovane.

7. PSICOLOGA: Anche da giovane...

8. ELENA: Quando è morto mio marito, lui aveva come il mio carattere... lui andava a lavorare e andavo anch'io a lavorare. Era giovane. Ho lavorato in fonderia... anche lui ha lavorato in fonderia... gli è andata la polvere nei polmoni e è morto.
9. PSICOLOGA: E' rimasta vedova giovane...
10. ELENA: Quando è morto, poverino... è morto a 61 anni, fai su il conto! E ho fatto un bel quadro, ce l'ho là nella mia stanza... prima di andare a letto gli dico le preghiere. Io e la sorella di mio marito, basta! Siamo in due sorelle differenti...
11. PSICOLOGA: Siete rimaste solo voi due...
12. ELENA: ... ma però mio marito lo vedo nel quadro, ecco... quella di quell'altra le voglio bene. È il mio carattere, se c'è qualcuno da aiutare, come quella là che vuole alzarsi, le vado là vicino... è carina... le parlo, ma a tirarla su non ci riesco!
13. PSICOLOGA: Certo, è faticoso! Le piace però aiutare gli altri...
14. ELENA: Io sì, anche la mia figlia, io dico la mia figlia (*sorride*), ho 80 anni e più e invece è sposata anche lei, ha tre figlie, una è sposata e due no. Eccoci!
15. PSICOLOGA: Quindi siete lei, sua figlia e le sue nipoti.
16. ELENA: Sì, però è propriamente il mio carattere, anche qui... c'è quella che brontola sempre, che non mangia... e io le dico "devi mangiare né", ti fa bene... mangio anch'io, io mangio, mangio tutto...
17. PSICOLOGA: Mangia tutto, brava...
18. ELENA: Però sono calata anche (*si guarda il braccio e si accarezza dei lividi*) guarda! (*mi avvicina il suo braccio*).
19. PSICOLOGA: (*5 secondi di silenzio*). Ha dei lividi...
20. ELENA: Lividi sì... Però sono andata dal dottore e mi ha detto non c'è niente da fare, se dovesse fare... è tagliare la mano... (*ride*)
21. PSICOLOGA: Oh caspita, addirittura! (*sorrido, anche Elena sorride*).
22. ELENA: E allora gli ho detto, dovrei tagliare anche qui... perché ce l'ho anche qui (*si tocca l'altro braccio e ride*)! E' una malattia che è così, capita... Non cado nemmeno per terra...
23. PSICOLOGA: Ho capito... ha questi lividi ma non è preoccupata...
24. ELENA Eh va bè, cose che capitano... li faccio vedere e mi dicono, vai dal dottore... sono andata, io dico, è inutile farlo venire giù... perché non è una cosa da fare... perché se io lo faccio mi tagliano via la mano... (*ride*) eh no eh...
25. PSICOLOGA: Eh no eh (*ridiamo insieme*).
26. ELENA: (*guarda la foto di Papa Giovanni XXIII appesa al muro*) Il mio Papa... è bergamasco... per conoscerlo sono andata a Venezia perché lui era a Venezia... per andare in Chiesa ci volevano i pantaloni... ho chiesto "si può?" Lui mi dice "da dove venite?" "di Bergamo..." "e allora mi vedrete ancora..." (*ride*). E a casa ho il quadro... è di Bergamo eh.
27. PSICOLOGO: Sì è di Bergamo... è nostro compaesano...
28. ELENA: ... toccami tutto ma non il Papa... anche il Papa Gio... mh... il Papa, quello che c'è adesso... è bravo, ma è malato... e questo qui... Papa...è andato su che era anziano anche lui... e questo Papa qui ha fatto... ha fatto di quelle cose... ha fatto il "conguaglio"... ha fatto tutto... ha fatto che è andato fuori con il treno a trovare i malati... a una mamma che piangeva, poverina, perché la figlia era malata forte... ha detto, vedrai che guarirà! E è guarita... ha fatto tanti miracoli quel Papa qui... Tutti i papi mi piacciono... anche Papa Francesco... ma è propriamente il mio carattere... non è che fai le cose per niente... E' il mio carattere e basta... anche quando vengo qui a fare l'esame, qui con quella là mi dice, sei ancora allegra? Eh perché, devo piangere anche se sono malata? (*ride*)
29. PSICOLOGA: Quindi il suo carattere la fa essere una persona che aiuta gli altri e una persona allegra.
30. ELENA: Sì eccoci! (*sorride*) Adesso cosa devo fare?
31. PSICOLOGA: Aspettiamo insieme che vengano a prenderla per andare a casa... Possiamo parlare ancora un po' se vuole...
32. ELENA: Sì... con il Giovanni quando viene su, mette su le canzoni e ballo con il Giovanni. (*ride*)

33. PSICOLOGA: Si diverte a ballare...
34. ELENA: Mi piace ballare... E dopo mi danno quel carrellino e pedalo.
35. PSICOLOGA: Fa tante cose belle qua... balla, fa ginnastica...
36. ELENA: Eh sì... è il mio carattere. Le altre mi dicono, hai un bel carattere... io dico perché? Io sono vecchia, sono nata nel '41... fai su il conto. E mio marito anche lui era lì di quell'età, aveva un anno in più... e io lavoravo in fonderia... e invece lui meccanico. Ecco (*abbassa il tono di voce e lo sguardo*)... siamo rimasti io e la figlia di mio marito... Noi due siamo insieme (*sospira*)... cosa si può fare?
37. PSICOLOGA: Siete rimaste insieme lei e sua figlia...
38. ELENA: Madonna mia... lei mi dice, su, e io dico "voi avete il vostro carattere e io ho il mio!"
39. PSICOLOGA: Ogni persona ha il suo carattere, con i suoi difetti e i suoi pregi.
40. ELENA: Eccola! Bene così! (*ride*)
41. PSICOLOGA: Grazie per la chiacchierata Elena! Ci vediamo domani!
42. ELENA: Grazie a lei! (*sorride*)

### 1° Commento (a cura di *Elisabetta Maffei*)

Nonostante la preoccupazione iniziale dell'orario di uscita, Elena sembra rassicurarsi e farsi prendere velocemente dalla conversazione (Turno 2 e 3). Elena parla volentieri di sé e mostra il piacere di conversare e raccontarsi facendo emergere diversi argomenti della sua storia: il lavoro, la perdita del marito, la vicinanza alla figlia, la sua fede; filo rosso di tutto il colloquio sembra essere il bisogno di affermare il suo modo di essere, ponendo l'accento su varie sfumature del suo carattere. Emergono quindi le sue competenze a parlare e a comunicare.

Ho cercato di accompagnare Elena nel suo mondo possibile utilizzando alcune tecniche attive come rispondere in eco (Turno 5,7,17,27), restituire il motivo narrativo (Turno 9,13,15), riassumere (Turno 29,35). Condividendo le sue risate e il suo umorismo (Turno 21, 25), il suo entusiasmo nel raccontare ciò che fa e che le piace (Turno 33) ho convalidato la sua competenza emotiva.

Ho usato inoltre alcune tecniche passive come ascoltare, non interrompere e non fare domande facendomi guidare dal flusso delle sue parole.

### 2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Durante tutta la conversazione l'atteggiamento fondamentale della psicologa è quello di chi ascolta (tecniche passive) e sceglie le parole da dire (tecniche attive) per favorire la libera espressione delle parole e dei sentimenti dell'interlocutore. Questo, in sintesi, è quello che fa l'operatore capacitante.

Il risultato che ottiene è che Elena parla, parla volentieri, ricostruisce e condivide la propria storia di vita ed è contenta di farlo:

39. PSICOLOGA: Ogni persona ha il suo carattere, con i suoi difetti e i suoi pregi.
40. ELENA: Eccola! Bene così! (*ride*)
41. PSICOLOGA: Grazie per la chiacchierata Elena! Ci vediamo domani!
42. ELENA: Grazie a lei! (*sorride*)