

MMSE 9/30. Sulla competenza emotiva

Testo inviato da Chiara Bonora, educatrice, per il Corso di formazione 2025FOAC, tenutosi in forma ibrida nell'autunno 2025. 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 l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanichise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

Il conversante

La signora Maria ha 89 anni, è una donna nubile, estremamente elegante, colta e molto devota. Famiglia di umili origini campagnole, il padre possedeva un caseificio.

Purtroppo perde la madre in giovane età e necessariamente deve crescere il fratello minore. Lei è la terza e unica femmina di quattro figli.

Ha ricevuto la propria istruzione media in un collegio di suore e vanta ben due anni di studi magistrali.

Ha seguito un corso da infermiera e dopo un primo lavoro come segretaria di un ingegnere è divenuta coordinatrice del Centro Spastici presso l'Unità Sanitaria Locale della sua città.

Nella sua vita professionale e privata si è sempre dedicata agli altri: alla madre malata nel ruolo di figlia, ai fratelli nel ruolo di madre surrogata, ai nipoti come zia, ai propri assistiti nel ruolo di infermiera.

Appassionata di viaggi, si diletta nell'organizzazione e gestione di viaggi di gruppo per i bambini/ragazzi del centro presso cui lavorava e per le loro famiglie, nonché per i suoi stessi parrocchiani.

I primi disturbi comportamentali compaiono nel 2021 e dopo la comparsa di sintomi mentali correlati si giunge alla diagnosi di disturbo neurocognitivo nel gennaio 2023. Alterazioni dell'equilibrio e della marcia in Parkinsonismo. Cardiopatia.

A giugno fa il suo ingresso in un nucleo residenziale. In un solo mese si evidenzia la necessità di trasferimento presso il nucleo Alzheimer protetto della stessa Fondazione ove tuttora risiede. Il BPSD che più la caratterizza è indubbiamente l'ansia, a cui consegue un elevato rischio di cadute. Punteggio MMSE: 9/30 somministrato per averlo aggiornato in occasione della registrazione (nell'ultimo PAI svolto a luglio aveva totalizzato 12/30).

Il contesto

Conversazione informale svoltasi alle ore 10 del mattino a seguito di una ricerca dell'EP da parte della stessa residente in preda all'ansia - come spesso accade non solo al termine della colazione ma nel protrarsi dell'intera giornata qualora la signora non goda di un affiancamento esclusivo. Il dialogo si svolge presso il bancone di ingresso del nucleo ove l'EP era impegnata al computer nella lettura delle consegne come all'inizio di ogni turnazione.

La conversazione

Ritmo: fluido. Pause/silenzi: brevi. Tono di voce: l'EP intavola la conversazione con un saluto energico. Dato il tono triste di Maria si rimodula lasciando trasparire una rispettosa preoccupazione. Con il proseguire della conversazione il tono diviene pacato in entrambi i conversanti, sebbene permanga una voce tremula in Maria.

Durata: 5 min e 51 sec.

Il testo: *Io voglio bene ai miei genitori*

1. EDUCATRICE: Buongiorno Mariuccia!
2. MARIA: Buongiorno.
3. EDUCATRICE: Cosa succede?
4. MARIA: Non c'è mio papà, è andato (*parole incomprensibili*). Io pensavo fosse a casa. Sono venuta, ho preso la macchinina e sono venuta qui.
5. EDUCATRICE: Sei venuta qui a Mirasole.
6. MARIA: Mirasole... proprio. (*sorride*)
7. EDUCATRICE: È una bella zona verde Mirasole della nostra città
8. MARIA: Hai ragione!
9. EDUCATRICE: E per Lei è un luogo familiare.
10. MARIA: Eh difatti quando arrivo sono contenta. Però dopo mi si (*parole incomprensibili*) grossa... strana che sento.
11. EDUCATRICE: Una grossa e strana sensazione.
12. MARIA: Sì.
13. EDUCATRICE: Una sensazione che ti fa tremare. (*commento in restituzione del suo evidente tremore*)
14. MARIA: Sì!
15. EDUCATRICE: Allora prendi la mia mano, vediamo se funziona come medicina per il tremore.
16. MARIA: Grazie. Lo fa, purtroppo.
17. EDUCATRICE: È un po' di ansia. Hai tanti pensieri per la testa.
18. MARIA: Sì, anche perché non ho più la mamma.
19. EDUCATRICE: Oh, mi spiace.
20. MARIA: Con la scusa che la mia mamma è morta.
21. EDUCATRICE: Eh.
22. MARIA: Dopo il papà sta bene ma però fa fatica.
23. EDUCATRICE: Fa fatica.
24. MARIA: Sì.
25. EDUCATRICE: Eh i nostri cari, magari un po' più malati, ci danno sempre tanta preoccupazione.
26. MARIA: Eh sì eh.
27. EDUCATRICE: D'altronde sono la mamma e il papà e sono delle persone per noi veramente, veramente importanti.
28. MARIA: Eh beh ci credo perché vedo io mio papà come fa eee io come faccio.
29. EDUCATRICE: Gli vuoi molto bene.
30. MARIA: Eh sì.
31. EDUCATRICE: Come è giusto che sia!
32. MARIA: Eh eh (*sorride*).
33. EDUCATRICE: Anche io voglio molto bene ai miei genitori.
34. MARIA: Eh d'altronde sono quelli che abbiamo ancora. (*pausa breve di 5 sec.*). Solo che ti agitano molto quando sei fuori stabile. Così ti mettono in agitazione. Che tu dici, ma sì che sono sola ma però ci sono.
35. EDUCATRICE: Sono un gran punto di riferimento.
36. MARIA: Eh.
37. EDUCATRICE: Il nostro porto sicuro. Sappiamo che ci sono sempre per noi i nostri genitori.
38. MARIA: Hai ragione (*pausa breve di 2 sec.*). Proprio così. E meno male!
39. EDUCATRICE: Meno male sì.
40. MARIA: Perché almeno abbiamo un pezzetto di... di... di gioia. Perché quando ci sono loro li senti vicini, poi ti senti (*pausa breve di 2 sec.*) nuova... nuova.

41. EDUCATRICE: È una bella sensazione sentirsi nuovi.
42. MARIA: Eh (*sorride*) è proprio vero!
43. EDUCATRICE: Sei molto bella quando sorridi!
44. MARIA: Eh (*sorride*). Quando io voglio bene ai miei genitori. Poverini.
45. EDUCATRICE: E loro ne vorranno tanto a te.
46. MARIA: Eh sì (*pausa breve di 2 sec.*). Perché adesso mio papà è lì che, che non ha... non ha quello che vorrebbe lui e quindi è sul piano brutto.
47. EDUCATRICE: (*pausa breve di 5 sec.*) Soffre il fatto che non può più lavorare non stando bene.
48. MARIA: E poi.
49. EDUCATRICE: È un uomo che si è sempre dato molto da fare tuo papà.
50. MARIA: Sì eh (*pausa breve di 2 sec.*). Ha avuto sempre il suo umore. Cercava, non stava senza. Direttore di... Poi quando poteva venire qui lui stava bene.
51. EDUCATRICE: Tutti si augurano di stare bene, di fare qualcosa che faccia stare bene.
52. MARIA: Eh sì è vero! (*sorride*)
53. EDUCATRICE: Tu cosa fai quando vuoi stare bene? Cos'è che ti rende felice?
54. MARIA: Eh. Cerco di fare qualcosa che mi dia un po' di serenità (*pausa breve di 2 sec.*).
55. EDUCATRICE: È una bella sensazione essere sereni!
56. MARIA: Eh sì eh. È proprio quello che ti muove dai deserti.
57. EDUCATRICE: Che smuove dai deserti. Che bella immagine mi hai appena offerto!
58. MARIA: Eh sì eh (*sorride*)
59. EDUCATRICE: Ti ringrazio!
60. MARIA: È proprio così.
61. EDUCATRICE: Sarà un pensiero che mi accompagnerà in questo lunedì mattina!
62. MARIA: Eh eh grazie (*sorride*)
63. EDUCATRICE: Grazie a te Mariuccia! (*pausa*)
64. EDUCATRICE: Hai voglia magari di bere un caffè? Te ne posso offrire uno?
65. MARIA: Ti ringrazio ma adesso voglio andare a fare la colazione. Così dopo bevo il caffè nel primo pomeriggio.
66. EDUCATRICE: Allora ti accompagno a fare colazione, va bene?
67. MARIA: Grazie! (*sorride*)
68. EDUCATRICE: Andiamo!

Commento (a cura di *Bonora Chiara*)

La conversazione è costituita da 68 turni verbali in cui dall'alternanza dei turni verbali emerge un buon mantenimento della funzione conversazionale da parte di Maria.

La conversazione si può dividere in tre parti abbastanza distinte tra loro:

- apertura (turni dall'1 al 10): l'EP avvia la conversazione accogliendo la ricerca implicita da parte della residente;
- corpo centrale (turni dall'11 al 58): sviluppo delle sensazioni provate dalla residente sino al raggiungimento di uno stato emotivo sufficientemente felice;
- congedo (turni dal 59 al 68): l'EP ringrazia la residente e, dovendo necessariamente dedicarsi a delle incombenze burocratiche, le propone un'attività-coccola distraente.

TECNICHE PASSIVE utilizzate dall'operatore in modo consapevole quando tace e ascolta:

- Esserci/stare accanto/dedicare attenzione esclusiva
- Ascoltare in modo attento
- Rispettare lentezza, pause e silenzi: turni 34, 38, 40, 46, 50, 54
- Aspettare tacendo: turno 63
- Aspettare alcuni secondi prima di prendere la parola: turno 47
- Non fare domande (in particolare quelle chiuse): con errori nei turni 53, 64(?), 66(?)
- Non interrompere
- Non correggere (nemmeno nella speranza di riorientare alla realtà)

- Non giudicare il vero o il falso: turno 50
- Riconoscere l'intenzione a comunicare prendendo in seria considerazione qualsiasi cosa venga detta, anche le PAROLE MALATE che rappresentano il tentativo del soggetto di comunicare nel grado e nella modalità con cui è in grado di esprimersi:
 - parole storpiate: turno 4
 - parole tronche
 - parole bisbigliate
 - parole urlate
 - parole ripetute: turno 40(?), 46(?)
 - parole decontestualizzate: turni 34, 50, 56
 - neologismi
 - frasi incomprensibili: turni 4, 10
 - esclamazioni
 - interiezioni (parole o frasi che esprimono emozioni, stati d'animo o reazioni improvvise): moltissimi turni iniziano con "eh" o "eh sì"
 - lallazioni (produzione di suoni che consiste nella ripetizione di sillabe)
 - deittici (avverbi e pronomi)
 - parole passe-partout (es. Cosa, roba)

TECNICHE ATTIVE utilizzate dall'operatore in modo consapevole quando sceglie di parlare:

- Non utilizzare negazioni
- Non completare le parole e le frasi lasciate in sospeso: con errori nei turni 5, dal 10 al 14, 47 e 49
- Accompagnarle con le parole nel suo mondo possibile
- RISPOSTE IN ECO: turni 5, 11(?), 23, 39, 57
- RISPOSTE DI AMPLIAMENTO in risposta ad argomenti proposti dall'interlocutore: turni 11(?), 25, 27(?)
- Risposte con empatia: turno 19-25
- Riconoscimento delle emozioni positive e negative espresse dall'interlocutore: turno 13(?), 29, 43
- Restituire effettività: turno 15, 66
- Accettare e tenere aperta la contrattazione: turno 65
- Somministrare frammenti della propria autobiografia: turno 33
- Ricerca di un PUNTO FELICE DI INCONTRO (PIF)
- Restituzione del MOTIVO NARRATIVO ossia dell'unità minima di senso delle parole dell'anziano: turno 29, 41, 47(?), 51, 55
- Concludere salutando e valorizzando quanto è stato detto: turni dal 59 al 63

Progetto “La Signora Ansia”

Modalità

Per far fronte al perpetuo stato di ansia in cui la signora verte poiché preoccupata per “sua nipote” [da lei identificata in un’altra nostra residente particolarmente minuta e di giovane aspetto, caratterizzata da una demenza di grado severo e tratti comportamentali che denotano un’estrema fragilità e totale dipendenza assistenziale] che si sviluppa con tremori, equilibrio precario e irascibilità, si è sviluppata in accordo con la famiglia una preziosa alleanza nella presa in carico individuale della residente secondo differenti modalità a seconda del livello di ansia sviluppato:

- occupazione al bancone di ingresso in attività individuali di disegno proponendole di colorare immagini con iconografie sacre da lei molto apprezzate;
- occupazione al bancone di ingresso in attività individuali di scrittura di preghiere da leggere durante le celebrazioni;
- dialoghi 1:1 secondo le tecniche suggerite dall’approccio capacitante;
- coinvolgimento in attività di carattere domestico all’interno dell’area ristoro;
- organizzazione di piccoli gruppi di donne nell’angolo del Credo creato nel nucleo per la recitazione del Santo Rosario;
- passeggiate e occasioni conviviali fuori dal nucleo in carico ai caregiver professionali, familiari, privati o volontari.

Obiettivi:

- ristabilire nel qui e ora un certo grado di benessere emotivo nella residente ansiosa
- sorveglianza stretta per preservare l’ospite dall’elevato rischio caduta
- garantire occasioni prive di stress all’ignara signora su cui viene proiettata l’ansia

Tempi e risorse

Quotidianamente nell’arco dell’intera giornata, all’occorrenza, da parte dell’intera équipe.

Visite settimanali da parte dei fratelli.

Assistente privata assunta dalla famiglia presente dal lunedì al venerdì nel primo pomeriggio.

Volontaria, ben nota alla famiglia, presente tre mattine a settimana.

Verifica

Risulta impossibile risolvere l’ansia di Maria perché è insita nel suo carattere, ma l’unico obiettivo a cui poter aspirare è l’offrire alla signora escamotage che le permettano di ritrovare tranquillità quando l’ansia la pervade, un’ansia che chiaramente scaturisce da deliri che ricalcano tratti salienti della sua personalità ed eventi biografici che per lei sono rilevanti.

La rotazione delle figure che se ne fanno carico quotidianamente permette di limitare il rischio di burnout da esasperazione per i caregiver ma anche per gli altri residenti che indirettamente subiscono le sue crisi, motivo spesso di nervosismo e litigio.

Purtroppo permane un elevato rischio di cadute dettato dal voler aiutare la signora Maria a rialzarsi da terra durante il suo gattonare o riposare coricandosi sul pavimento, dal tremore eccessivo che denota uno stato di agitazione incontrollabile, dal suo indietreggiare incerto e dal lasciarsi cadere in modo rigido “a tronco” anziché accomodarsi sulla seduta.

