

## **Sul 6° Passo, rispondere alle domande e sull'8° Passo, riconoscere le emozioni**

Testo inviato da Piras Elena e Gandola Nadia, OSS, per il Corso di formazione per Conduuttori di Gruppo ABC, tenutosi a Milano – anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei partecipanti. La trascrizione è fedele. Il nome dei partecipanti e ogni dato che possa permettere l'identificazione loro o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### **Contesto**

Gli incontri del Gruppo ABC si sono tenuti presso la R.S.A. Il Giardino sul Lago di Dongo. La trascrizione che segue riguarda il secondo incontro, ne seguiranno altri 2 a cadenza quindicinale. Il gruppo è iniziato a settembre 2023 dopo un incontro preliminare di presentazione del progetto aperto a tutti i familiari ed operatori della struttura.

### **Partecipanti**

Sono presenti al secondo incontro oltre ai due conduuttori, 2 educatori, 1 operatore e 4 familiari. Si parte con la Lettura iniziale e si applica fedelmente il metodo di conduzione di un Gruppo ABC per familiari.

Durata dell'incontro h. 1:30.

### **Testo: *Devo andare dalla parrucchiera ma ho anche la visita, come faccio?***

01. CONDUTTORE 1: Buonasera e tutte e benvenute al secondo incontro del Gruppo Abc.

Questa sera abbiamo una new entry, Anna che si presenterà al gruppo. Per Anna che non c'era l'altra volta e a tutte ricordiamo che iniziamo sempre gli incontri e li finiamo con la lettura iniziale e finale che avete sul foglietto e quando prendiamo parola, diciamo sempre il nostro nome.

02. ANNA: Buonasera a tutte io sono Anna, sono contenta e curiosa di partecipare a questi incontri. Io ho la mamma affetta da Alzheimer ricoverata in un'altra struttura e la zia ricoverata qui.

03. CONDUTTORE 2: Buonasera a tutte leggeremo ora la lettura di inizio, una frase ciascuno. *(Si procede alla lettura della Lettura d'inizio)*

04. CONDUTTORE 1: L'ultima volta, durante l'incontro, abbiamo analizzato alcuni dialoghi con i vostri familiari e al termine vi abbiamo assegnato un piccolo compito, dovevate esercitarvi su due passi visti. Il 1°PASSO: NON FARE DOMANDE o cercare di farne il meno possibile e il 4° PASSO: ASCOLTARE, rispettare i tempi e la lentezza del familiare, dare il tempo di rispondere. Se vi ricordate avevamo fatto degli esempi ed era emerso che spesso facciamo troppe domande tutte assieme senza aspettare le risposte, oppure interrompiamo o anticipiamo quello che il nostro caro vuole dire. Allora diteci, com'è andata?

05. LAURA: Il non fare domande non è per niente facile, ci ho provato anche con mio marito *(ride e ridono anche tutti i presenti)*.

06. CONDUTTORE 1: E come è andata col marito?

07. LAURA: Mi scappava la pazienza con lui, figuriamoci *(ride)*. A parte gli scherzi, sia il non fare domande che aspettare non è per niente facile. Mi sono proprio resa conto che non sappiamo aspettare, anche con mio marito volevo una risposta subito e pensandoci lo faccio anche col papà. Con lui invece ho cercato di stare attenta, ho fatto le domande perché facevo fatica a non farle, però ho cercato di aspettare di più le sue risposte

08. CONDUTTORE 2: Non preoccupatevi di aver fatto domande, l'importante è sapere che non farne o farne meno facilitano la conversazione col vostro caro.
09. CARLA: Questo mese la mamma non era con me, ma era da mia sorella. Arriverà domani e ci proverò.
10. ANNA: Tu curi la mamma a casa?
11. CARLA: Sì, facciamo un mese ciascuno io e mia sorella. Qui in struttura è ricoverata mia suocera, tutte e due non riuscivo a gestirle.
12. SILVIA: Allora, sul fatto di aspettare ero già abituata, sul fatto di non fare domanda, mi è venuto molto, molto difficile. È un bell' allenamento, ho bisogno ancora di tempo.
13. CONDUTTORE 1: Tranquilla, anche noi ci stiamo ancora allenando. I 12 passi, sono 12 consigli, che vanno provati, riprovati, non sono regolette e basta, dobbiamo farli nostri. Quello di non fare domande, che è il primo, sembra banale, ma a noi è quello che è risultato più difficile, perché siamo abituati a chiedere. Anche il rispettare i tempi non è così scontato perché se ci pensiamo siamo sempre di corsa e se non ci concentriamo difficilmente aspettiamo, figuriamoci aspettare più di 10 secondi che l'altra persona ci risponda. Laura ce lo ha detto che perdeva la pazienza anche col marito.
14. LAURA: E sì. Però ho cercato di metterli in pratica, sia con la zia che adesso è ricoverata in un'altra struttura, che con il papà. Il tempo che ho passato con loro, ho cercato di rispettare i loro tempi e non interromperli. Il non fare domande ripeto è veramente difficile. Sono stata dalla zia un'ora anche l'altro giorno ma senza fare domande non sapevo come impostare il discorso, è stata dura.
15. ESTER: Volevo dire una cosa. Mia mamma è in Inghilterra e ci sentiamo tutti i giorni al telefono o con videochiamata, ultimamente ha trovato delle vecchie lettere e le piace molto leggermele, allora quando vedo che il dialogo si blocca le chiedo di leggermele. Lei è felice e così stiamo al telefono ancora un po'. Ma come faccio a dirglielo senza fare la domanda?
16. CONDUTTORE 1: iniziamo a scrivere sulla lavagna la tua domanda.” Mi rileggi quelle lettere?”. Adesso proviamo a trovare un'alternativa alla domanda. Avete idee?
17. ILARIA: Mi piacerebbe riascoltare quelle lettere...
18. CARLA: Ti va di leggermi ancora le tue lettere? A no, è una domanda...
19. CONDUTTORE 2: Raccontami delle tue lettere. in questo modo non facciamo domande ma facciamo capire che siamo interessati a quello che a lei piace. Dobbiamo prendere spunto da una parola o da cosa piace loro per favorire la conversazione.
20. ANNA: Per quanto riguarda questa cosa che hai appena detto, volevo raccontarvi cosa faccio io con la mia mamma che ormai non parla quasi più, dice solo qualche parola qua e là e “te te te”, una conversazione con lei non è più possibile e anche se le faccio delle domande risponde sempre sì. Allora io quando vado da lei le chiedo come sta e o mi dice sì o il più delle volte niente, poi le faccio vedere le foto dei fiori che le piacevano tanto, le foto dei nipoti, della casa in montagna e lei osserva, sorride e ogni tanto dice “bello” o “cara” quando vede i bambini. Quindi sono d'accordo col fatto che stimolarli con qualcosa che a loro piace aiuta anche quando le parole non ci sono più.
21. LAURA: Io ho notato una cosa, soprattutto con la zia che non ha problemi a parlare come il mio papà. Ecco io di solito vado da lei e resto un'ora, nella prima mezz'ora le racconto della sua casa che sono andata a sistemare i fiori allo zio al cimitero, perché a sta cosa ci tiene, lei andava tutti i giorni al cimitero. Ecco nella prima mezz'ora ha voglia di parlare e risponde, dopo fa più fatica, sembra stanca anche di parlare, non riesce più a sostenere una conversazione e inizia a stare zitta.
22. CONDUTTORE 1: Per loro una conversazione di un'ora è impegnativa, prova la prossima volta a lasciare parlare più lei nella prima mezz'ora e nella seconda le racconti tu quello che hai fatto. L'importante che in quella mezz'ora abbia voglia di parlare, si senta ascoltata e non a disagio. Nella prima mezz'ora la ascolti, nella seconda le racconti quello che le piace.
23. SILVIA: Io uscendo sul territorio con la Rsa Aperta mi accorgo anch'io che all'inizio sono più attivi. Il mio intervento a domicilio dura un'ora ma in uno o due casi secondo me

- se fossero di mezz'ora e divisi in più incontri, si stancherebbero meno anche fisicamente e l'intervento sarebbe più efficace, si sentirebbero più contenti e soddisfatti. A volte vado via e li vedo proprio affaticati e ho la sensazione che pensino meno male che se ne va. Solitamente chiedo sempre ai familiari o alla badante com'è andata dopo il mio incontro e una volta una badante mi ha proprio detto che dopo l'incontro la signora era proprio stanca. Dobbiamo tenere in considerazione anche la loro età, è normale che si stanchino.
24. CONDUTTORE 2: Provate le prossime volte a stimolare la conversazione, le parole del vostro caro o del vostro assistito nella prima mezzora del vostro incontro e voi dedicatevi di più all'ascolto poi nella seconda mezz'ora invertite i ruoli e li lasciate più liberi di ascoltare. Laura nella prima mezz'ora potresti farti raccontare dello zio, della sua casa, delle cose che ama.
25. LAURA: Ci proverò.
26. CONDUTTORE 1: Bene, quindici giorni fa a fine incontro Ester ci stavi dicendo che la tua mamma durante le vostre telefonate ti fa sempre tante domande e tu non sapevi se rispondere o meno, ti avevamo chiesto un esempio di questa telefonata, ti va di parlarcene ora?
27. ESTER: La mia mamma fa molta fatica a ricordarsi le cose, non abbiamo ancora una diagnosi precisa della sua malattia perché lei ha paura e rifiuta le visite specialistiche, io sono qui in Italia e lei in Inghilterra con mio papà. Mio papà non accetta il cambiamento della mamma, lei rifiuta le visite e questa situazione crea molta tensione tra di loro. In questo momento tra i due avrebbe più bisogno di aiuto mio papà, ma anche lui si rifiuta di chiedere aiuto. Io sono lontana e cerco di mediare la situazione ma al telefono non è facile, vado appena posso ma è molto difficile. Io ho deciso di partecipare a questi incontri per capire e trovare aiuti per affrontare questa situazione. La mamma per superare il suo problema di memoria ha due agende, una piccola che tiene sempre in borsa e una a casa, dove segna tutti gli impegni e appuntamenti. Quando ci sentiamo mi dice sempre quello che hanno fatto o che devono fare anche se poi a volte fa casino coi giorni e inizia a chiedere conferme al mio papà o a me al telefono. Questa cosa fa arrabbiare il mio papà così continua a chiedere a me. Un giorno mi dice che mercoledì andrà dal parrucchiere e giovedì a un controllo medico. Poi dopo un po' mi ridice che deve andare dalla parrucchiera ma ha anche una visita e non sa come fare. Si era confusa ancora coi giorni, mio papà le aveva già risposto di sicuro in malo modo e io non sapevo come tranquillizzarla, più le dicevo ti sei confusa, guarda che è giovedì la visita più si agitava.
28. CONDUTTORE 1: Proviamo a scrivere questo dialogo sulla nostra lavagna:  
 Mamma: "mercoledì vado a fare i capelli"  
 Ester: " Bene, un momento di coccole per te"  
 Mamma " ma ho anche la visita come faccio?"  
 Ester: " ti sbagli la visita è giovedì"  
 Mamma:" devo andare dalla parrucchiera ma ho anche la visita, come faccio?"  
 Adesso provate a pensare cosa rispondereste alla mamma, che in questo momento inizia ad agitarsi perché ha due appuntamenti nello stesso giorno.
29. LAURA: "Te l'ho già detto, la visita è giovedì". So che non è giusto ma è la prima cosa che le direi.
30. ANNA: Io le direi "Vengo io con te, stai tranquilla"
31. MARIA: Io direi : " Facciamo una cosa alla volta, mercoledì facciamo i capelli e giovedì andiamo alla visita".
32. CARLA: "Stai tranquilla te lo ricordo io"
33. ILARIA "no, no, non è oggi la visita"
34. SILVIA: "la visita è giovedì"
35. CONDUTTORE 1: Adesso guardiamo una a una le vostre risposte e ci ragioniamo. La prima risposta " Te l'ho già detto, la visita è giovedì", non è propriamente corretta, se la mamma è agitata e il far notare che è una cosa è già stata ripetuta, il sottolineare la sua dimenticanza, aumenta il suo disagio.

La seconda frase "Vengo io con te", è un modo per tranquillizzarla, le diamo il nostro supporto, ma non abbiamo risposto alla sua domanda. Ricordiamoci che la mamma ci ha chiesto come fare perché ha due appuntamenti lo stesso giorno e questa cosa la preoccupa. Terza frase "Facciamo una cosa alla volta, mercoledì facciamo i capelli e giovedì andiamo alla visita", è un po' lunga come frase, dobbiamo sapere se la persona è in grado di capire tutto quello che le abbiamo detto, altrimenti rischiamo che si perda. A parte questo le diamo delle indicazioni precise che servono a tranquillizzarla, le diamo i tempi dei suoi impegni e la rassicuriamo sul fatto che faremo assieme queste cose.

Quarta frase "stai tranquilla te lo ricordo io" la tranquillizziamo ma non abbiamo risposto alla sua domanda, noi dobbiamo imparare a rispondere alla loro richieste.

Quinta frase "no, no, non è oggi la visita", abbiamo ben tre negazioni, non va bene perché sottolineiamo il suo sbaglio e rischiamo di aumentare ancora di più la sua agitazione.

36. LUCY: Mia mamma è un tipo molto indipendente, le da fastidio quando le facciamo notare che sbaglia qualcosa, poi di sicuro anche i modi influiscono, perché quando le dice qualcosa mio papà si arrabbia di più. Io cerco di parlarle con calma, la lascio sfogare ma è molto orgogliosa non vuol chiedere aiuto a nessuno e anche dirle stai tranquilla, con lei non andrebbe bene.
37. OPERATORE 1: Ognuno di voi conosce il proprio caro e deve usare le parole giuste ed evitare quelle che possono dargli fastidio e innervosirlo ancora di più.  
La sesta frase "La visita è venerdì", diamo un'indicazione precisa.  
L'importante è rispondere sempre alle loro richieste, dobbiamo sempre soddisfare i loro bisogni, se noi li distraiamo magari al momento ci riusciamo ma dopo loro tornano con le loro richieste perché per loro sono importanti e noi non le abbiamo soddisfatte.  
Collegandoci ai nostri 12 passi abbiamo appena trattato il 6° PASSO : RISPONDERE ALLE DOMANDE.
38. ESTER: E il quinto passo qual è?
39. OPERATORE 1: Non li facciamo in fila, li citiamo man mano che li trattiamo.
40. ESTER: Ah, ok.
41. SILVIA: Secondo me, anche il fatto di essere presente, lo stare seduta di fronte, magari tenergli la mano aiuta a tranquillizzare la persona, nel caso di Lucy l'essere lontani e sentirsi o vedersi con una videochiamata, non aiuta.
42. ESTER: Infatti. Faccio per lo più videochiamate anche per questo, perché penso che vedendomi sia meglio che la semplice telefonata. Per fortuna riesce ad usare il telefono, avevo paura che facesse fatica a gestire uno smartphone, perché insomma, non è proprio come usare il telefono di casa che basta alzare la cornetta. Speriamo vada avanti così, altrimenti la vedo dura.
43. CARLA: E sì, questi telefoni sono sempre più complicati.
44. CONDUTTORE 2: Mi raccomando, ricordatevi sempre di dire il vostro nome quando prendete la parola. Qualcun altro vuole raccontarci una conversazione difficile col proprio caro?
45. ANNA: Con mia mamma capitava spesso che quando dovevamo uscire a fare la spesa, non trovava il borsellino, aveva il vizio di nascondere per paura che glielo portassero via. Allora ci mettevamo a cercarlo, le chiedevo dove l'aveva messo e mi rispondeva che era al solito posto. All'inizio lo metteva sempre al solito posto in fondo al comodino ben coperto da varie cose, poi ha iniziato a cambiare posto ogni volta. Se le dicevo che non le rubava niente nessuno si arrabbiava allora stavo zitta e guardavo anche nei posti più strani. Una volta l'ho trovato nella cesta dei panni da lavare avvolto in un asciugamano
46. LAURA: Anche mia zia ha il vizio di nascondere tutto, poi non si ricorda e dice che sono le badanti che le portano via tutto.
47. CONDUTTORE 2: Cerchiamo di ricostruire il dialogo tra la mamma e Anna quando devono andare a fare la spesa. Scrivo sulla lavagna.  
Mamma: Non trovo il borsellino  
Anna: Dove l'hai messo?  
Mamma: Al solito posto, in camera

- Anna: Ma dove in camera? Nel comodino non c'è.
48. ANNA: Esatto, allora continuava a dire: "Io l'ho messo lì al solito posto". Io iniziavo a cercare ma se non lo trovavo subito lei iniziava ad agitarsi. Tante volte ci impiegavo anche tanto a trovarlo.
49. CONDUTTORE 2: A questo punto possiamo aggiungere:  
Mamma: Io l'ho messo al solito posto, allora me l'hanno rubato.  
Adesso come continuiamo il nostro dialogo senza far agitare la mamma?
50. SILVIA: Iniziamo a cercarlo
51. ESTER: Io non lo vedo, guardiamo ancora
52. LAURA: Salterà fuori.
53. SILVIA: La casa nasconde, non ruba.
54. MARIA: Dai mamma adesso andiamo a fare la spesa poi lo cerchiamo.
55. CARLA: Non ha rubato niente nessuno, l'avrai messo da un'altra parte.
56. ILARIA: Non allarmarti, adesso cerchiamo bene.
57. CONDUTTORE 1: Sappiamo che quando Anna contraddiceva la mamma e quando la ricerca si prolungava più del previsto la mamma si agitava, quindi dobbiamo risponderle cercando per prima cosa di tranquillizzarla, non farle pesare il fatto che abbia nascosto il borsellino e soprattutto rassicurala sul fatto che non siano entrati i ladri in casa, timore tra l'altro di molti anziani.
58. CONDUTTORE 2: Proviamo adesso a fare un altro lavoro, invece di trovare nuove risposte proviamo a fare La Giostra delle Emozioni, cioè proviamo a metterci nei panni della mamma e descrivere cosa prova in questa situazione.
59. ANNA: Preoccupazione.
60. ILARIA: Ansia.
61. SILVIA: Agitazione.
62. ESTER: Rabbia perché crede le abbiano rubato.
63. MARIA: Paura che qualcuno sia entrato in casa.
64. LAURA: Frustrazione, perché credeva di aver messo il borsellino in camera e poi lo ritrovano da un'altra parte.
65. CONDUTTORE 2: Guardando le vostre risposte notiamo che sono tutte emozioni negative, che dobbiamo però riconoscere alla mamma e tenerle in considerazione. In questo caso Anna sa che il borsellino non è stato rubato ma nascosto dalla mamma chissà dove, ma non può banalizzare la situazione perché deve tenere presente le emozioni che prova la mamma in quel momento. Anche il provare a distrarla dicendole che paghiamo noi la spesa e il borsellino lo cerchiamo dopo, non risolve la situazione, la mamma ha una paura, un'ansia che noi non stiamo prendendo in considerazione. Introduciamo l'8° PASSO: RICONOSCERE LE EMOZIONI.  
Impariamo a riconoscere le emozioni del nostro caro mettendoci nei loro panni in quel momento, ricordiamoci che quello che a noi sembra banale per loro in quel momento è importante. Se pensiamo anche al dialogo di prima tra Ester e la sua mamma e facciamo la Giostra delle Emozioni avremo anche lì ansia, paura, disagio, perché per la mamma l'aver la visita e la parrucchiera nello stesso giorno per lei era un problema serio.
66. CONDUTTORE 1 : Bene, eccoci alla fine di questo secondo incontro, questa sera abbiamo incontrato due nuovi passi con cui esercitarvi fino al prossimo incontro, il 6° PASSO : RISPONDERE ALLE DOMANDE e l'8° PASSO: RICONOSCERE LE EMOZIONI.
- Adesso concludiamo l'incontro con la lettura finale.  
(lettura finale)
67. CONDUTTORE 2 : Grazie a tutte voi per la presenza, ci vediamo tra quindici giorni.  
Buonanotte.
68. CONDUTTORE 1 : Grazie a tutte.

## Commento

Durante il secondo incontro abbiamo notato che l'ingresso nel gruppo di Anna non ha creato difficoltà né ad Anna, che ha iniziato subito a parlare, né alle altre partecipanti. Tutte si sono sentite libere di esprimere le proprie opinioni, raccontare le proprie vicende familiari, intervenire con le loro risposte e ascoltavano con attenzione gli interventi delle altre partecipanti. Anche se abbiamo dovuto ribadire la regola di prendere parola presentandosi con il proprio nome, erano molto rispettose per quanto riguardava il turno di parola di ognuno, non si sono mai sovrapposte con i vari interventi.

Noi conduttori abbiamo cercato di lasciarle il più possibile libere di parlare ma riportando la loro attenzione e il lavoro ai dialoghi avvenuti coi loro familiari utilizzando il più possibile la lavagna.

### **Tecniche utilizzate**

- Ascolto.
- Atteggiamento non giudicante.
- Resoconto del compito assegnato all'incontro precedente.
- Giostra delle risposte possibili.
- Giostra delle emozioni.
- Riassumere e commentare il lavoro svolto.
- Presentazione dei passi incontrati.