

Colloquio con un familiare: Come reagire alle parole ripetitive

Testo inviato da Gabriella Schizzo (animatrice, RSA in provincia di Monza e Brianza) durante il corso di formazione per conduttori di Gruppi ABC, anno 2025. La conversazione di seguito trascritta si è svolta in presenza; è stata registrata in forma palese con il consenso del familiare. Il nome dell'anziano e del familiare e ogni dato che possa permettere la loro identificazione o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione e l'uso per attività di ricerca, formazione e divulgazione. Al termine due commenti.

I conversanti

Serena (nome di fantasia) è la figlia di Carla (nome di fantasia), donna di 91 anni, con licenza elementare, residente in RSA da due mesi.

Carla presenta decadimento cognitivo di grado severo con aspetti depressivi, disturbi del comportamento lievi (deliri, aggressività verbale, vocalizzazioni ripetute). Ha iniziato a manifestare disturbi comportamentali e cognitivi a seguito del ricovero ospedaliero di due mesi causa Covid nel 2021. Dopo il rientro a domicilio, ha necessitato della presenza e dell'aiuto frequente dei familiari. I figli si sono occupati dell'assistenza della madre per tre anni con visite nella casa di quest'ultima dove viveva con il fratello e con l'aiuto di una badante fin quando è stato possibile.

Da due mesi la signora è residente presso la struttura, in nucleo ordinario. Presenta disorientamento spazio temporale, deficit di memoria; il linguaggio presenta anomalie e scarsa fluency verbale, confabulazioni, confusione nei contenuti e impoverimento lessicale; frammenti di memoria autobiografica. Manifesta attivazione e reazioni emotive agli stimoli relazionali ed ambientali. All'ingresso in RSA porta con sé un bambolotto; (in corso di valutazione l'attivazione di Doll Therapy con personale formato). MMSE 5/30, somministrato in data 21 febbraio 2025.

Il contesto e la conversazione

La conversazione è avvenuta in una zona riservata ed in un contesto tranquillo della struttura. Serena si è mostrata aperta alla relazione e desiderosa di condividere la propria esperienza personale con figure che possano fornire supporto o strategie utili da attuare per poter vivere al meglio le visite alla madre. Durata dell'incontro: 14 minuti.

Il testo: *Volevo scuoterla perché stava male*

1. ANIMATRICE: Buongiorno Serena, grazie della tua disponibilità, avevo piacere di sapere come stai e come stanno andando le visite con tua mamma, se è possibile conversare con lei.
2. SERENA: Mia mamma è da due mesi qui in RSA, dopo tre anni in cui andavamo frequentemente a trovarla a casa sua. Quando andavo cercavo di conversare, ma era praticamente... quasi impossibile conversare perché lei... (*assume un tono veloce e deciso*) Intanto non mi riconosceva quasi mai, prima cosa, e seconda cosa passava la maggior parte del tempo a fissare un punto e dire "mamma mamma - mamma mamma" e anche "papà papà, papà, papà".
3. ANIMATRICE: Non doveva essere facile...

4. SERENA: Io volevo distoglierla da questa cantilena, era davvero difficoltoso, tante volte mi scontravo e diventavo, non tanto cattiva, ma cercavo di scuoterla: era come accendere e spegnere la luce, dovevo in qualche modo togliere questo meccanismo per cercare di farla rinvenire perché lei tra questo “mamma mamma - mamma mamma” e “papà papà, papà, papà” poi piangeva, stava male, era proprio un’angoscia, per cui io tante volte cercavo di scuoterla.
5. ANIMATRICE: Provavi a “scuoterla”, a parlare anche...
6. SERENA: Le dicevo “Basta mamma, smettila”, e allora lei mi diceva anche le parolacce, mi mandava a quel paese, mi trattava male, cercava anche di darmi i calci quando poteva, però era l’unico modo per farla smettere da questo suo...(*respiro profondo*)
7. ANIMATRICE: ... da questa sua cantilena.
8. SERENA: Sì, perché era una cantilena che durava anche due, tre ore. E secondo il mio parere, stava male. Poi nel momento in cui io la scuotevo, le dicevo (*tono dolce*) “Dai mamma, facciamo il thè, prendiamo la merenda”, che ne so che cosa mi inventavo... Poi prendevo la bambola. Ecco questa bellissima bambola. Che inizialmente era il mio ciccio-bello di quando ero piccola, per cui l’avevo trovato nell’armadio, l’avevo preso, glielo avevo dato in mano. Ecco con il ciccio-bello accendevo e spegnevo questo “interruttore”, diciamo, e poi la scuotevo. E dandole in mano questo ciccio-bello le dicevo (*tono dolce*) “Guarda mamma che bello” e glielo davo in mano... Poi ha anche staccato le gambe, gliele ho ricucite, gli ha staccato le braccia... Però, ecco, era difficoltoso, molto difficoltoso. Anche la badante faceva il possibile. Però... non si riusciva... non si riusciva a...(*sospende il racconto con tono triste*)
9. ANIMATRICE: Non si riusciva a distoglierla...
10. SERENA: A distoglierla da questo linguaggio “mamma mamma” e “papà papà”. Fissava un punto e diceva “sì mamma, sì mammina”; è come se parlasse davvero con sua madre che le dicesse le cose che doveva fare e lei diceva “sì mamma, sì sì sì”. Tutto questo ecco. Io ho trovato un cambiamento veramente da quando è qua. Inizialmente no, inizialmente è stato davvero un trauma, poi pian piano, pian pianino, con me questo “mamma mamma” e “papà papà” non lo ha più fatto, con i famigliari nemmeno, non so se magari lo fa in qualche momento con gli operatori. A casa lo faceva quando riposava anche, appena sveglia anche, poi la badante la lavava la sistemava e la metteva sulla poltrona ecco, e lì aspettava che venisse il pranzo senza nessuno stimolo, perché non c’era nessuno stimolo.
11. ANIMATRICE: Immagino non sapessi nemmeno tu come fare.
12. SERENA: Non sapevo come fare nemmeno io, anche se tante volte dicevo a mio zio di farle vedere un giornale, di metterla sul tavolo con i pennarelli, le matite. Quando provavo il discorso pennarelli, lo faceva, male, ma prendeva in mano la sua penna, matita, le davo una matita un po’ grossa, e cercava di scrivere il suo nome, ed era un momento anche per farle fare qualcosa di diverso. Però questo lo facevo io, loro non si mettevano lì e non si mettevano. E poi ecco, cercavo di farla cantare, le canzoni vecchie. Lei amava Luciano Tajoli, conosci?
13. ANIMATRICE: Sì, Tajoli sì.
14. SERENA: Ecco, per cui mi veniva dietro. Ecco, questi erano gli stimoli che potevo darle io. Però il cambiamento che ho visto qua è che ho visto il fatto che lei non si ferma a quel punto a dire mamma mamma” e “papà papà” e poi mi riconosce a volte. Mentre prima mi diceva “Buongiorno signora” oppure “Cosa fa qui”, mi dava del lei, “Mamma sono Serena, sono tua figlia”, “Ma va” mi diceva “Ma va”.
15. ANIMATRICE: E lì si innervosiva, magari.
16. SERENA: Sì sì, innervosiva di più.
17. ANIMATRICE: E stavi male immagino.
18. SERENA: Eh sì... stavo male, inizialmente sì, poi mi diceva anche le parolacce.
19. ANIMATRICE: Provavi a distoglierla e lei ti diceva anche le parolacce, si arrabbiava.
20. SERENA: Sì, e poi piangeva, piangeva tantissimo, non riuscivo a vederla così. Qui no, qui vede tante persone, è stimolata, vede persone che vanno e vengono. Poi quando facciamo i giri qui, con il suo bambolotto, ci saluta, è sorridente.

21. ANIMATRICE: E l'hai aiutata tu a stare meglio con la bambola.
22. SERENA: Sì sì, vero...
23. ANIMATRICE: Poi ti affiancheranno con la Doll Therapy.
24. SERENA: Sì, gliel'hanno data, hanno provato già, anche se le piace il suo bambolotto.
25. ANIMATRICE: Quindi questa cosa positiva che le hai fatto trovare tu, l'ha mantenuta anche qui.
26. SERENA: Sì sì... è il suo bambino, da accudire... Ogni tanto dice "Dov'è, dov'è?", non dice né "bambino" né "bambola", ma capisco cosa cerca.
27. ANIMATRICE: Ora qui allora va meglio fra voi.
28. SERENA: Sì, mi cerca, mi dà anche i baci, invece a casa teneva il musone.
29. ANIMATRICE: Perché si sentiva che fossi contro, forse.
30. SERENA: Tornavo a casa che ero ko perché cercavo in tutti i modi di cercare di farle capire le cose, ma più cercavo di farle capire le cose e più capivo che non c'era verso.
31. ANIMATRICE: Non era la strada.
32. SERENA: Non era la strada giusta quella lì.
33. ANIMATRICE: Di farle capire, ma di
34. SERENA: No, esatto, non era la via giusto farle capire.
35. ANIMATRICE: Lo era di accompagnarla, come poi hai fatto con la bambola.
36. SERENA: ... Sì, che poi ho fatto con la bambola. Fanno tanto gli stimoli, stare con le persone e con la gente secondo me fa tanto. Mia mamma stava in casa sola con mio zio che spesso guardava il telefono, non sapeva cosa fare. A un certo punto andava di matto pure lui; la badante brava faceva le sue cose però...
37. ANIMATRICE: Tua mamma nella vita è sempre stata abituata a stare con le persone, a relazionarsi?
38. SERENA: Sì sì sì, usciva, lei stare da sola mai. Noi siamo sempre stati al mare, in montagna e quando andava in montagna e verso la fine di agosto la gente iniziava ad andare via a lei veniva un'impressione e diceva "Andiamo via, qui non c'è un cane con cui parlare, no no, andiamo".
39. ANIMATRICE: Voleva stare con la gente. Quindi adesso, questa scelta che avete fatto, è positiva perché le tante persone non la disturbano.
40. SERENA: No, no no, non la disturbano. Magari il caos rumore sì, ma qui con persone che vanno e vengono vedo che sta meglio. E magari ora penso anche che stando meglio, se le si mette lì un foglio e le si dice "Dai, prova a fare una tua firma? Ti ricordi come si fa?", secondo me lo fa.
41. ANIMATRICE: Sì, si può provare, magari anche senza dirle cosa fare.
42. SERENA: Sì sì, sì, giusto, anche solo darle in mano foglio e penna e stare accanto e vedere. Dire solo "Scriviamo". Lo faceva a casa...
43. ANIMATRICE: Due mesi fa.
44. SERENA: Sì sì.
45. ANIMATRICE: È solo due mesi che è qui.
46. SERENA: Sì, due mesi solo.
47. ANIMATRICE: Stai meglio?
48. SERENA: Sì, sì, ci pativo un po'...
49. ANIMATRICE: Per te va meglio.
50. SERENA: Sì, a livello mentale, è stato pesante. Mia mamma è così da dopo il Covid. È stata in ospedale per due mesi, non ha visto nessuno. All'inizio suonava il telefono, parlava con noi, poi è peggiorata e il telefono non è più stata in grado di usarlo, basta. Le hanno messo la mascherina eccetera. Non ha visto nessuno. Ha avuto un trauma pazzesco. E da lì tutto in discesa a livello mentale; a livello fisico no. Sono stata brava devo dire. Uscita dall'ospedale l'ho tenuta a casa mia due mesi, le ho fatto fare riabilitazione, lei si è messa in piedi, le davvo da magiare tutto tritato... pian pianino, pian pianino... finché è riuscita a fare due piani di scala ed è tornata a casa sua...
51. ANIMATRICE: Sei stata forte.

52. SERENA: Sono fiera di aver fatto questa cosa. Tutti mi dicevano “Ma no, non tenerla a casa tua”. No, ha fatto fisioterapia a casa mia, così c’era la bella stagione, uscivamo con la carrozzina e poi è andata anche in montagna e si faceva due piani al giorno su e giù e su e giù con suo fratello. Poi ha preso la badante perché poi non riusciva più. Fino ad agosto di due anni fa lei è stata in montagna, e c’era con la testa.
53. ANIMATRICE: Adesso c’è un po’ da capire che è la malattia, però può stare bene ancora.
54. SERENA: Sì, la malattia...
55. ANIMATRICE: Stai meglio, ti vedo più tranquilla.
56. SERENA: Sì, anche perché la vedo che è curata.
57. ANIMATRICE: Grazie Serena, del tempo e di questa conversazione.
58. SERENA: Grazie a te, a presto.

1° Commento (a cura di Gabriella Schizzo)

Emerge forte durante la conversazione, l’attenzione che in questo tempo di cura condiviso, in questi anni di assistenza, Serena manifesta nei confronti della madre. Una forte spinta ed un forte desiderio di voler far star bene la madre, una volontà che si è indirizzata sul *cosa poter fare*, condensandosi in azioni verbali più o meno felici. I ricordi delle conversazioni svolte a domicilio si scontrano visibilmente con le parole di saluto accompagnate da gesti affettuosi che vive attualmente. Ascoltare la storia di Serena porta a riflettere su come sia possibile spostare l’attenzione dal fare al *come poter esserci*, e soprattutto come sia importante dare spazio alle proprie emozioni. Non si tratta di selezionare con osservazione giudicante a posteriori quanto vissuto, anche perché ogni parola e gesto si gioca sempre all’interno di una relazione unica e privata, ma il confronto ed il dialogo con figure esterne può regalare quella distanza necessaria che permette allo stesso familiare di rendersi conto del percorso che sta facendo e di non sentirsi più solo. Quindi, solo in un secondo momento, validando e valorizzando quanto fatto, si può aprire quello spazio utile all’accoglienza di possibili strategie da utilizzare nel momento presente. Un qui ed ora che non annulla la storia né può eliminare la malattia, ma che propone nuove strade possibili per un incontro che possa essere il più felice possibile, per entrambe le parti.

Durante la conversazione ho provato a mantenere un ascolto attivo, a non interrompere, ad accompagnare Serena nel suo mondo con le strategie che lei stessa utilizza a casa, descrivendole con il suo lessico: la risposta in eco (turno 5, 7 e 9), il riconoscimento delle emozioni (es. turno 3 e 11, 51), l’accettazione della malattia (turno 53). A conclusione ho provato a riportare l’attenzione sulla figlia, sull’importanza di prendersi spazio per sé (turno 47).

2° Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

In questa conversazione si può osservare come l’animatrice si renda conto che lo scopo del colloquio riguarda primariamente la sua relazione con Serena, la sua interlocutrice diretta, anche se si parla di sua mamma Carla. L’animatrice utilizza con Serena le stesse tecniche che lei potrà poi utilizzare con la madre.

Dal punto di vista capacitante, l’animatrice può invitare Serena a riflettere sui risultati che ottiene quando cerca di contrastare le parole ripetitive di sua madre: “mamma mamma - mamma mamma” e anche “papà papà, papà, papà” (turno 2).

Quando cerca di contrastare sua madre, Serena che cosa ottiene? La madre si irrita, diventa aggressiva e lei stessa si sente angosciata (turno 4).

Serena racconta che cerca di “scuotere” la madre per farla uscire da questa situazione infelice. Un’altra possibilità, invece, sarebbe di ascoltare con attenzione le parole della madre,

accoglierle così come sono e rendersi conto che esprimono un appello disperato ai genitori, una ricerca di sicurezza.

A questo punto il caregiver capacitante come può reagire?

Può restare sulle parole e sulle emozioni di Carla, riconoscerle invece che contrastarle, dicendo per esempio:

- Mamma. È la mamma che ci dà la sicurezza.
- Ti ricordi della mamma? Vuoi parlarmene?
- Com'è la mamma?
- Parlami di tua mamma.
- Parlami di tua mamma, così la conosco anch'io.
- Hai tanta voglia della mamma.
- Anch'io quando mi sento sola vorrei la mamma.