

SULLA RESILIENZA

Testo inviato da Natile Maria Pia (OSS, ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio, Milano), discusso al Corso di formazione "L'Approccio capacitante e l'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA", il 6 novembre 2012 a Milano.

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone sono stati alterati. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento.

Il nuovo ospite e il contesto

Ferdinando è un uomo di 87 anni, con demenza di grado lieve-moderato (MMSE 20/30), proveniente dal reparto riabilitativo della stessa istituzione.

Il testo: *Devo farcela, non voglio dipendere*

1. OPERATRICE: Buongiorno, posso sedermi vicino a lei?
2. FERDINANDO: Mi fa piacere... oggi... ho avuto una giornata discreta...
3. OPERATRICE: Discreta...
4. FERDINANDO: Sì... sì... impacciato... mi tremano le gambe.
5. OPERATRICE: Sente freddo?
6. FERDINANDO: No... no... è che io... venivo da casa per una visita medica... sa alle gambe... all'ospedale... mi sono sentito male... Fatebenefratelli... sono rimasto lì... trenta, venticinque giorni.
7. OPERATRICE: ... Adesso è qui con noi...
8. FERDINANDO: ... Sì, per la riabilitazione... poi mi sono sentito male...
9. OPERATRICE: Sentito male...
10. FERDINANDO: ... Sono stato ricoverato... in medicina... sì, poi mi sono... trovato al Trivulzio... sono quaranta giorni.
11. OPERATRICE: Ah...
12. FERDINANDO: ... Certo... un giorno mangiavo caffè latte... ho vomitato... sì... vomitato...
13. OPERATRICE: ... Poi si è ripreso...
14. FERDINANDO: ... Ho sofferto molto... da militare... ho fatto quarantacinque giorni... al distretto di Messina...
15. OPERATRICE: In Sicilia...
16. FERDINANDO: ... Poi sono andato...
17. OPERATRICE: Lontano...
18. FERDINANDO: ... Sì... a Bari, alle casermette... di Bari. Sono rimasto... non ricordo... quattro mesi...
19. OPERATRICE: ... Ricorda bene...
20. FERDINANDO: ... Sì sì, sono rimasto... centoventi giorni... comando illimitato...
21. OPERATRICE: Ah...
22. FERDINANDO: ... Io avevo fatto... finta di ammalare... sì, con un aiuto di una suora...
23. OPERATRICE: .. Ah, queste suore... (*Ferdinando sorride*)
24. FERDINANDO: ... Sì, sono tornato... ho iniziato a lavorare...
25. OPERATRICE: ... Lavorare...
26. FERDINANDO: ... Come commesso... avevo un'attività... di tessuti... sì, confezioni...
27. OPERATRICE: ... Bene...
28. FERDINANDO: ... Poi... sono andato... in pensione.
29. OPERATRICE: ... Mhm...
30. FERDINANDO: ... Ho... una moglie... due figli...
31. OPERATRICE: Due figli.
32. FERDINANDO: ... Sì, due nipoti... sono bisnonno...
33. OPERATRICE: Bisnonno.
34. FERDINANDO: Beh... un nipote, due bambini...

35. OPERATRICE: Questi nipoti...
36. FERDINANDO: ... Un figlio... è lontano... in Asia...
37. OPERATRICE: In Asia.
38. FERDINANDO: ... Asia... Corea... Pakistan...
39. OPERATRICE: Che meraviglia!
40. FERDINANDO: Sì... lui lavora... con il petrolio...
41. OPERATRICE: Ah... bene...
42. FERDINANDO: ... Mia moglie non cammina... ha... con le stampelle...
43. OPERATRICE: ... Sua moglie... le sta vicino...
44. FERDINANDO: ... Placido mi chiamano... perché sono...calmo, ce la metto tutta...
45. OPERATRICE: Bisogna avere... molta calma e pazienza...
46. FERDINANDO: La dottoressa... mi fa fare degli esami... al torace...
47. OPERATRICE: ... Sono esami si controllo...
48. FERDINANDO: ... Sono preoccupato...
49. OPERATRICE: Ah... stia tranquillo...
50. FERDINANDO: ... La famiglia, l'aiuto... è limitato... non posso sperare... tanto...
51. OPERATRICE: ... Signor Ferdinando... adesso l'aiuteremo noi...
52. FERDINANDO: ... Una mano...
53. OPERATRICE: ... Qui si sentirà come a casa sua...
54. FERDINANDO: ... Ah!. Sì, qui mi piace... devo farcela... non voglio dipendere... mia moglie...
55. OPERATRICE: ... Ah...
56. FERDINANDO: ... Sono contento...
57. OPERATRICE: Meno male... mi fa piacere che è contento...
58. FERDINANDO: ... E' l'invalidità... per tirarmi su... per i soldi... per la badante... sa, perché abbiamo la minima...
59. OPERATRICE: ... Sentiremo... l'assistente sociale...
60. FERDINANDO: ... Bene... Sa, perché ho sofferto... in Germania... non... mi hanno beccato... i tedeschi... mi sono nascosto nelle cantine...
61. OPERATRICE: ... Qui si sentirà libero...
62. FERDINANDO: ... Bene... non voglio disturbare... non posso andare... in bagno da solo... perdo le feci...
63. OPERATRICE: ... Signor Ferdinando, ci chiami ogni volta che ha bisogno, noi siamo qui per aiutarla...
(la conversazione si interrompe con l'arrivo nella stanza della dottoressa, ci salutiamo)

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questo *Colloquio d'accoglienza* mette bene in evidenza come le parole siano utili ma, per conservare il loro valore, abbiano poi bisogno di concretizzarsi in comportamenti. Il mondo delle parole e quello della concretezza sono infatti correlati e si influenzano vicendevolmente.

Tecniche e risultati

In questo testo sono ben evidenti le tecniche utilizzate dall'operatrice:

- *Non fare domande, Non interrompere, Non completare le frasi*
- *Rispettare la lentezza, le pause*
- *Risposte in eco* (turni 3, 9, 25, 27, 33, 37)
- *Restituzione del motivo narrativo* (turni 45, 47)

I risultati sono l'emergere delle *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere).

In particolare, riguardo alla competenza emotiva emergono

- il sentirsi ora discretamente ora male riguardo alla salute (turni 2 – 12)
- avere sofferto molto durante il servizio militare (turni 14 – 18)

- l'essere calmo e mettercela tutta (turno 44)
- l'essere preoccupato per gli esami (turni 46 – 48)
- il bisogno di aiuto e il non volere dipendere dagli altri (turni 50 – 58, 62)
- la sofferenza in tempo di guerra (turno 60)

Motivi narrativi

Rileggendo per intero il testo emergono due *Motivi narrativi* che si potrebbe riassumere così:

- *In passato ho avuto tanti dolori ma me la sono cavata*: durante il servizio militare mi sono dato malato e sono tornato a casa; al tempo dei tedeschi mi sono nascosto e non mi hanno trovato.
- *Adesso ho bisogno di aiuto ma non voglio dipendere dagli altri* (turni 50 – 62).

Ferdinando con le sue parole manifesta la sua fragilità e insieme la sua volontà di reagire con resilienza anche in questa fase della vita, ma ha bisogno di un aiuto, non ha più la forza e la sicurezza di un tempo.

L'operatrice, con i suoi interventi verbali e non verbali (esserci, stare in ascolto) offre a Ferdinando quello di cui ha bisogno, un aiuto e una nuova sicurezza:

- Turno 7: Adesso è qui con noi
- Turno 51: Adesso l'aiuteremo noi
- Turno 53: Qui si sentirà come a casa sua
- Turno 59: Sentiremo l'assistente sociale
- Turno 61: Qui si sentirà libero
- Turno 63: Ci chiami ogni volta che ha bisogno, siamo qui per aiutarla

Conclusione

In questo colloquio il nuovo ospite esprime la sua preoccupazione per la situazione presente, dice che in passato è sempre riuscito a cavarsela (con resilienza) e che anche adesso vuole farcela, ma con un aiuto.

L'operatrice con le sue parole ha favorito l'espressione di Ferdinando, gli ha restituito il riconoscimento del suo bisogno e si è offerta di aiutarlo, insieme a tutta l'équipe.

L'inserimento concreto di Ferdinando sarà felice se l'operatrice e l'équipe riusciranno concretamente a rispondere ai suoi bisogni o quanto meno a prenderli sempre in seria considerazione, così come l'operatrice ha fatto durante il *Colloquio d'accoglienza*.