

367. Sulla ricerca del Punto d'Incontro Felice (PIF)

Testo di una conversazione raccolta da Marina Cois (infermiere coordinatore, Casa di Riposo, S. Pietro al Natisone) e utilizzato per un corso di formazione all'ASP Sirch di S. Pietro al Natisone (Udine), con la docenza di Donatella Basso. 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 del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Elisabetta (il nome è di fantasia) ha 94 anni, ha una scolarità di 5 anni. È rimasta vedova in età giovanile con 5 figli. Da due anni vive in Casa di Riposo. Presenta segni di deterioramento cognitivo con compromissione della memoria a breve termine, frequenti momenti di completo disorientamento temporale, di luogo e di sé. Sindrome ansioso-depressiva con episodi di irrequietezza soprattutto nel tardo pomeriggio. Nella mattinata, se non è tenuta occupata o distratta, tende a girovagare in carrozzina alla ricerca di una collocazione e dei suoi familiari. È completamente dipendente per tutte le attività.

Punteggio del Mini Mental, eseguito nel 2016 e non più ripetuto: 13/30.

Il contesto

La signora è libera di circolare all'interno della Struttura su carrozzina e tutto il personale si prodiga nella sua vigilanza senza limitare il suo bisogno incontrollabile di ricercare la presenza dei figli che ogni pomeriggio vengono a farle visita. Difficilmente accetta di essere coinvolta in attività comunitarie e l'unico argomento che le sta a cuore è la sua famiglia. Una mattina, ho incrociato la signora in corridoio, agitata e in ansia, ed è nata una conversazione spontanea a cui ho partecipato con l'obiettivo di rassicurarla.

La conversazione

Il dialogo è stato istintivo e immediato perché la signora stava vivendo con ansia il problema di andare incontro alla nipote che stava arrivando (ovviamente non era così); pur essendo in un corridoio la collocazione consentiva una certa privacy e comunque eravamo sole. La conversazione ha determinato un cambiamento positivo dell'umore con rasserenamento della signora. In seguito ha proseguito a girare nella struttura dimenticando il colloquio avvenuto ma rimanendo serena.

Durata: circa dieci minuti, senza pause di silenzio.

Testo: *Mia nipote cerca lavoro*

1. ELISABETTA: Signora, devo andar incontro a mia nipote che sta venendo qui perché cerca lavoro.
2. OPERATORE: Ma che bella novità! E lo cerca qui il lavoro?
3. ELISABETTA: Sì, viene da Milano e la devo aiutare.
4. OPERATORE: Sei molto brava come nonna a preoccuparti per lei.
5. ELISABETTA: Eh sì, bisogna aiutarli, e sta cercando lavoro proprio in questo posto.
6. OPERATORE: Che fortuna, ho proprio bisogno di una persona che mi aiuti in ufficio. Tua nipote sarà contenta se la prendo a lavorare con me?
7. ELISABETTA: Veramente? Lei è gentile e sono sicura che sarà contenta.

8. OPERATORE: Benissimo, allora se sei d'accordo scendo ad aspettarla io, così le faccio vedere l'ufficio e le spiego il lavoro che farà. Però tu stai tranquilla qui perché se viene da Milano non si sa con precisione a che ora arriva. Starò attenta io...
9. ELISABETTA: Grazie infinite. Sono stata proprio fortunata a trovare lei. Grazie.

Commento (a cura di *Donatella Basso*)

Questa breve ma efficace conversazione si è prestata ad essere utilizzata più volte durante il corso di formazione, con obiettivi diversi. Il primo risulta evidente: favorire il benessere dell'ospite, cioè il fine che si vuole raggiungere nel breve spazio di una conversazione. Il secondo riguarda il benessere dell'operatore che nasce dall'aver trovato una via d'uscita felice a una situazione apparentemente senza sbocchi.

Le ultime parole di Elisabetta

- 9.ELISABETTA: Grazie infinite. Sono stata proprio fortunata a trovare lei. Grazie.

rendono evidente il raggiungimento del primo obiettivo. La responsabile ha scelto parole che curano, parole che producono serenità nell'interlocutore, in una relazione paritaria dove l'obiettivo è dare una risposta positiva alle prime parole di Elisabetta in cui qualcuno potrebbe vedere soltanto l'espressione del suo disorientamento e del suo *io malato*.

- 1.ELISABETTA: Signora, devo andar incontro a mia nipote che sta venendo qui perché cerca lavoro.

Durante il lavoro di gruppo, poi, abbiamo cercato di individuare le azioni, le tecniche, messe in atto dall'operatore per ottenere questo risultato. Ne abbiamo evidenziate alcune.

L'operatore

- ha tenuto conto dell'esistenza di un altro *Mondo possibile*, in cui Elisabetta era immersa;
- ha tenuto conto che i messaggi inviati dall'interlocutore potevano nascere da una delle sue *Identità molteplici*;
- ha restituito il riconoscimento delle intenzioni comunicative di Elisabetta;
- ha dato *effettività* alle parole, cercando di rispondere alla richiesta che veniva rivolta;
- ha scelto in modo consapevole le parole da dire;
- ha usato tecniche capacitanti: *non ha fatto domande, non ha corretto, non ha smentito, ha ascoltato con attenzione*;
- ha riconosciuto come adeguati i sentimenti del suo interlocutore: era una giusta preoccupazione, per una nonna, pensare ad accogliere chi sta per arrivare e aiutarla nel cercare lavoro (*riconoscere le emozioni*);
- ha parlato in modo chiaro, semplice;
- ha riconosciuto l'*altro* come portatore di competenze: a parlare e comunicare (Elisabetta si è espressa in modo chiaro e coerente), a provare emozioni adeguate (è una nonna preoccupata, in attesa di una nipote che viene da lontano, sa ringraziare e riconoscere la gentilezza di chi la sta aiutando), a contrattare e decidere (Elisabetta ha espresso parere favorevole alla proposta di lavorare nella struttura e ha accettato di delegare l'operatrice a occuparsi di questo compito).

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questa conversazione l'operatrice è riuscita a ridurre l'ansia di Elisabetta e ne è stata giustamente soddisfatta.

Purtroppo per ottenere il risultato positivo ha dovuto prospettare un lavoro per la nipote nella RSA, il che è irrealistico.

L'*Approccio capacitante* ci viene in aiuto perché propone di trovare vie d'uscita più realistiche, di trovare cioè un *Punto d'Incontro Felice* (PIF) tra il mondo possibile di Elisabetta e quello dell'operatrice.

Per esempio, in una conversazione futura l'operatrice potrebbe parlare con Elisabetta della difficoltà a trovare lavoro (cercando il PIF nel mondo delle parole) oppure del suo desiderio di aiutare la nipote (cercando il PIF nel mondo delle emozioni).