

### 443.Sull'importanza del fare

Testo di una conversazione di Lia Grassi (educatrice CDI, Cooperativa Generazioni FA), inviato durante il corso propedeutico di Formazione per formatori capacitanti, Milano anno 2019. 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.

#### Il conversante

Cecilia è una donna di 84 anni, nubile, ha sempre vissuto da sola ed in piena autonomia. Durante la vita lavorativa ha fatto l'impiegata.

Alterna momenti di agitazione e aggressività con altri di gentilezza. Ha una demenza di grado medio severo (MMSE 17)

#### Il contesto e la conversazione

L'operatrice propone una chiacchierata alla signora Cecilia nell'ora del dopo pranzo, momento in cui molti utenti del Centro riposano ed alcuni, come Cecilia, stanno nella zona chiamata *piazzetta* a sfogliare riviste, giocare a carte, scambiare due parole con gli altri (operatori o altri ospiti). Si fanno attività non strutturate e il più possibile personalizzate. E' a quest'ora che solitamente la signora Cecilia tende ad agitarsi.

#### Il testo: A lavorare non ci si annoia

1. OPERATRICE: Buongiorno Cecilia, ha voglia di fare due chiacchiere?
2. CECILIA: Cara te! (*arrabbiata*) Qui non si capisce mai niente!
3. OPERATRICE: E' arrabbiata. Ci mettiamo lì a quel tavolo e parliamo un po'?
4. CECILIA: Ti puoi immaginare se io parlo! Fai andare un po' le mani e resti lì!
5. OPERATRICE: Anche a me non piace stare con le mani in mano...
6. CECILIA: Che cosa c'è?
7. OPERATRICE: C'è che se vuole mi aiuta a piegare questi (*mostro dei tovaglioli*)
8. CECILIA: Cara te! Mi parlate tutto insieme e non si fa facile, non si capisce niente!
9. OPERATRICE: (*prende un tovagliolo, lo allunga a Cecilia e comincia a piegare il suo*)
10. CECILIA: Grazie!
11. OPERATRICE: Prego!
12. CECILIA: Che carina, guarda qua...
13. OPERATRICE: E' veloce e precisa, complimenti! Io sono più lenta.
14. CECILIA: Faccio io!
15. OPERATRICE: (*le passa tutto il mucchietto di tovaglioli*)...
16. CECILIA: ... (*lavora concentrata*)
17. OPERATRICE: ...
18. CECILIA: ...
19. OPERATRICE: Molto brava, davvero! Le piace lavorare, vedo.
20. CECILIA: A lavorare non ci si annoia, se mi dai quella cosa lì... guarda qua! (*arrabbiata di nuovo, perché sbaglia la piegatura*)
21. OPERATRICE: Mi scusi, non volevo deconcentrarla... sto qui vicino in silenzio, va bene? Così imparo.
22. CECILIA: Ma puoi immaginarti!
23. OPERATRICE: Vediamo...

24. CECILIA: Se si fa così è facile, se vai bene e... (*pausa lunga*) fai così.
25. OPERATRICE: Ora provo. Posso provare?
26. CECILIA: Che carina!
27. OPERATRICE: Che carina lei che mi insegna... ci vuole pazienza.
28. CECILIA: Cosa metti a posto?
29. OPERATRICE: Metto a posto questi tovaglioli. Mi ha insegnato a piegarli bene e ora stiamo facendo proprio un ottimo lavoro!
30. CECILIA: Ma dai! Non ci vuole chissà che cosa...
31. OPERATRICE: Ci vuole precisione e concentrazione. Lei è una persona molto precisa vedo.
32. CECILIA: Ci vuole. Se vuoi fare bene devi fare bene.
33. OPERATRICE: Sono proprio d'accordo con lei. Le piace lavorare? O preferisce riposare un po'?
34. CECILIA: Cara te! Qui non si capisce mai niente! Cosa deve fare uno?
35. OPERATRICE: Deve fare quello che serve. Lavoriamo ancora un po'...
36. CECILIA: Lavoriamo che è meglio e poi lo sai che se lo fai, sai che cosa fai.
37. OPERATRICE: Fare le cose è bello, ci tiene impegnati. Non ci si annoia.
38. CECILIA: No no.
39. OPERATRICE: ... (*lavorano*)
40. CECILIA: Andiamo a metterli via? Dove li mettiamo? Li portiamo nell'armadio delle tovaglie. E' lì che li portiamo, così sono a posto e basta. (*indica la sala del riposo, dove altri ospiti stanno dormendo*)
41. OPERATRICE: Facciamo che li appoggiamo qui su questa sedia e poi, quando la stanza è vuota e nessuno ci disturba, andiamo a metterli a posto nell'armadio. Va bene?
42. CECILIA: Le cose non si lasciano mica in giro così! Bisogna pensarci!
43. OPERATRICE: Bisogna pensarci, ha ragione... va bene allora se li metto in questo cassetto? Così li troviamo la prossima volta che ne abbiamo bisogno e nessuno li rovina.
44. CECILIA: Questo? (*apre il cassetto*)
45. OPERATRICE: Questo cassetto è proprio il posto giusto per questi tovaglioli!
46. CECILIA: Brava!
47. OPERATRICE: Grazie, brava anche lei! Siamo state brave insieme.
48. CECILIA: E cosa abbiamo fatto prima insieme?
49. OPERATRICE: Abbiamo lavorato, abbiamo piegato con cura tutti i tovaglioli e ora li abbiamo messi via, al loro posto. Un lavoro ben fatto!
50. CECILIA: Cara te! Se si lavora si lavora bene, altrimenti lasciamo perdere!
51. OPERATRICE: Se si lavora si lavora bene!
52. CECILIA: Eh!
53. OPERATRICE: Adesso però ci siamo meritate una bella pausa. Le va un bicchiere di tè?
54. CECILIA: Grazie!
56. OPERATRICE: Andiamo allora, lo prendiamo in cucina.
57. CECILIA: E andiamo in cucina!

**Commento** (a cura di Lia Grassi)

Grazie all'Approccio Capacitante l'operatrice si mette in posizione di ascolto e prova a dare voce e senso all'agitazione della signora Cecilia, con l'obiettivo di rasserenarla.

La signora Cecilia non è mai stata abituata a stare in casa, a fare la casalinga, ad avere tempi vuoti. E' una donna lavoratrice e deve poter fare qualcosa per ritrovarsi e stare bene.

Il modo capacitante di affrontare l'agitazione di Cecilia consiste nel prenderla sul serio e nel restituirle il riconoscimento del suo *io sano*.

Le tecniche capacitanti impiegate in questa conversazione sono state:

*Riconoscimento e restituzione delle emozioni* (turni 3 e 17)

*Accompagnare nel suo mondo* (turni 25, 27 e 29)

*Rispettare le pause* (turni 15 e 17)

*Riconoscere la capacità a contrattare* (turni 43 e 45)