

458. Sull'incontro con un'anziana signora non vedente in un servizio ADI

Testo inviato da Giacomelli Manola (OSS Adi Carrara, Coop Di Vittorio), per il Corso di Formazione sull'Approccio Capacitante, a Massa, il 13 Novembre 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. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

Il conversante

La signora Laura (il nome è di fantasia) ha 82 anni. Le è stata diagnosticata una demenza di grado lieve. A causa del diabete ha un deficit visivo molto grave ed è allettata.

La conversazione e il contesto

La conversazione è avvenuta nella camera da letto della signora durante il servizio di assistenza domiciliare che in totale dura 50 minuti. La durata della conversazione è di circa 4 minuti.

Il testo: *I pensieri "brutti" della sera*

1. OPERATRICE: Buongiorno Laura.
2. LAURA: Chi sei?
3. OPERATRICE: Sono Manola... come stai?
4. LAURA: E... insomma... Bene... no...
5. OPERATRICE: Come mai?
6. LAURA: Eh... Non... lo... so...
7. OPERATRICE: Hai dormito?
8. LAURA: Eh... poco... stanotte...
9. OPERATRICE: Avevi pensieri?
10. LAURA: Sì... Sì... Sì... ne avevo tanti... ne ho tanti di pensieri alla sera...
11. OPERATRICE: E quali erano i pensieri?
12. LAURA: Ne ho troppi... Non posso dirtelo...
13. OPERATRICE: Ma brutti o belli?
14. LAURA: Brutti... Brutti...
15. OPERATRICE: Come mai pensieri brutti?
16. LAURA: Eh lo so ma bisogna che mi adatti un po'...
17. OPERATRICE: Avevi dolore da qualche parte?
18. LAURA: No... no... avevo proprio dolore dappertutto...
19. OPERATRICE: Sì...
20. LAURA: Sì.
21. OPERATRICE: Cosa possiamo fare ora?
22. LAURA: Eh niente... mi lavi e basta...
23. OPERATRICE: Va bene quello sicuro!
24. LAURA: Eh eh vedi...
25. OPERATRICE: E poi ci facciamo una chiacchierata...
26. LAURA: Vero...
27. OPERATRICE: Però di pensieri belli...
28. LAURA: Eh sì...
29. OPERATRICE: Pensiamo a qualcosa di bello...

30. LAURA: Eh ma non ce ne sarà di belli...
31. OPERATRICE: Oggi è una bella giornata...
32. LAURA: Eh quello è vero...
33. OPERATRICE: Fra poco arriverà il Natale...
34. LAURA: Ah..Eh... Sì...
35. OPERATRICE: Ti piace il Natale, Roberta?
36. LAURA: Eh sì...Eh... Sì...
37. OPERATRICE: Anche quando eri piccola?
38. LAURA: Quando ero piccina sì...
39. OPERATRICE: Cosa volevi come regalo quando eri piccina?
40. LAURA: Volevo qualcosa che mi regalavano i miei genitori.
41. OPERATRICE: E cosa arrivava?
42. LAURA: Non so... Un... Un... Non lo so... mi dispiace ma non lo so...
43. OPERATRICE: Va bene non importa proviamo a ricordarlo insieme-
44. LAURA: Va bene...
45. OPERATRICE: Una bambola?
46. LAURA: Ecco sì... una bambola...Un giocattolo...Un...
47. OPERATRICE: E qualcosa da mangiare no?
48. LAURA: No... no...
49. OPERATRICE: No?
50. LAURA: No... no... Non m'interessava...
51. OPERATRICE: T'interessava giocare?
52. LAURA: Eh sì avevo quel vizio lì!
53. OPERATRICE: È un bel vizio Laura!
54. LAURA: I tuoi stanno bene?
55. OPERATRICE: Stanno bene Laura grazie.
56. LAURA: Prego.

Commento (a cura di *Emanuela Botticchio* come sintesi del lavoro svolto nella sessione formativa)

A partire dalla fase sociale che apre la conversazione e avvia l'incontro, l'operatrice Manola e Laura si sintonizzano sulla fatica di Laura a dormire la sera precedente.

Al *turno 9* l'operatrice fa riferimento a possibili pensieri come causa di questa fatica a prendere sonno serenamente e Laura (*turni 10, 12, 14*) non esita a confermare che fosse proprio quella la ragione che aveva reso complessa la fase di addormentamento.

L'esitazione di Laura a parlarne emerge rispetto alla qualità di questi pensieri e alla loro possibile condivisione (*turno 12... Ne ho troppi... non posso dirtelo*). L'operatrice decide però di proporre a Laura di definire se pensieri *brutti o belli* (*turno 13*) e la risposta di Laura (*turno 14*) definisce come fossero pensieri brutti, proprio brutti, ad affollare la sua mente.

Seguono i *turni 15,17,19,21* in cui l'operatrice cerca di favorire un'apertura di Laura (*come mai... avevi dolore da qualche parte... cosa possiamo fare...*) sino a proporre a Laura *una chiacchierata* (*turno 25*) e, viste le titubanze di Laura, *di pensieri belli* (*turno 27*)... pensieri belli che hanno stentato ad affiorare.

Tecniche

Manola nel corso della conversazione con la signora Laura ha senz'altro utilizzato la tecnica dell'*Ascolto*. Ha realizzato un buon momento d'incontro con Laura, che trascorre le proprie giornate al buio, e che alla fine della conversazione ha potuto aprirsi incuriosita ad un altro mondo e rivolgere all'operatrice una domanda sulla sua vita familiare (*turno 54*) ricevendo una risposta.

Nel lavoro svolto nel gruppo di formazione si è colto il tentativo di Manola di aprire nella conversazione con Laura ad aspetti più leggeri e positivi, a pensieri e ricordi anche belli. Manola in effetti si è confrontata sin dal primo momento con il disagio vissuto nel corso della notte da Laura, l'*ha accolto e riconosciuto*; le ha *offerto ascolto, rispettando le pause, e la possibilità di provare ad esserle d'aiuto* (*turno 21... Cosa possiamo fare...*). Poi di fronte alla

riluttanza di Laura a entrare meglio nel merito, ha proposto di condividere (*turno 27*) bei pensieri e piacevoli ricordi... però difficili da recuperare.

Il gruppo formativo, a partire anche da una sollecitazione portata da Manola rispetto alle domande poste, ha riflettuto sulla consuetudine che come operatori abbiamo di conversare con gli anziani smemorati ponendo domande.

Possiamo considerare, come esempio, i turni verbali 39 e 40 come uno scambio fluido tra domanda e risposta. Invece alla domanda posta al turno 41 (*E cosa arrivava?*) è seguita una risposta, turno 42, (*Non so... Un... Un... Non lo so... mi dispiace ma non lo so...*) in cui Laura ripete qui 3 volte *non so*, si interrompe, fa pause ripetute, ed esprime attraverso questa modalità il proprio disagio. Da cui la riprova che le domande, talvolta, o meglio spesso, non favoriscono il benessere nella conversazione!

Laura e Manola sono state comunque bene insieme. Laura, che trascorre le proprie giornate in una condizione di “buio” visivo, che può rischiare di diventare anche un buio generalizzato, un buio che induce brutti pensieri, si è sentita riconosciuta come persona e anche se non è entrata nel merito dei suoi “brutti pensieri” (*ha esercitato la propria competenza a decidere che Manola le ha riconosciuto*) ha potuto sentire accanto a sé una presenza empatica, attenta e interessata a lei.

Commento (a cura di Manola Giacomelli)

È per me stata un’opportunità importante condividere la conversazione raccolta durante un servizio domiciliare con Roberta, la signora ipovedente.

Durante l’incontro con il gruppo di formazione ho potuto inoltre apprendere e constatare quanto le parole siano importanti per riuscire a relazionarci con gli anziani disorientati. Parole non sempre fluide, spesso sospese e rallentate ma non per questo prive di significato; prezioso mezzo attraverso il quale trovare un punto d’incontro.

Desidero condividere una ulteriore mia esperienza, sulla quale mi sono ritrovata a riflettere, in cui le parole sono state un mezzo essenziale al fine di creare quanto espresso sopra: un *punto d’incontro felice*, soddisfacente per entrambi.

Si tratta dell’incontro con un anziano novantenne, con decadimento cognitivo di grado lieve, cieco dalla nascita ma che ha raggiunto, grazie alla sua caparbia, traguardi, soprattutto per l’epoca della sua giovinezza, molto difficoltosi: laurea, insegnamento, matrimonio, nascita dei figli... facendo nella sua vita, della sua autonomia la sua priorità.

Il servizio domiciliare si è basato da subito sul *riconoscimento* delle sue competenze. E così, ad esempio, anche proprio in relazione al fatto che non vedesse, veniva sempre informato su ogni azione compiuta; riconoscendogli inoltre con rispetto il suo naturale riserbo nell’essere lavato da estranei si è contribuito a ridurre il suo comprensibile disagio.

Per concludere

Mentre con Roberta le parole sono state il mezzo per evocare immagini, con il professore sono state il tramite per creare momenti piacevoli di gioco in cui proverbi, canzoni, dialetti e termini improbabili sono stati causa di ilarità per entrambi. Questo per avvalorare ancora di più quanto il comunicare passi attraverso le parole e i silenzi anche in persone disorientate. E come le parole aprano davvero a possibilità di incontri diversi e sempre nuovi. E come sia fondamentale avere un metodo a cui fare riferimento.

Commento (a cura di Emanuela Botticchio)

<Zia, parlami! Ho paura, c’è tanto buio qui>. La zia gli rispose: <A che servirebbe? Tanto, non puoi vedermi>. <Non c’entra>, rispose il bambino, <se qualcuno parla, il buio scompare> (Freud, 1905, Opera Omnia, L’angoscia, vol. 8 p. 559).

Il lavoro sul testo raccolto da Manola, della conversazione intercorsa tra lei e Laura, mi ha fatto pensare a questa citazione.

Manola, ogni giorno entra nella casa di Laura, una signora che è cieca, poiché ha perso la vista, e che trascorre le proprie giornate a letto in una condizione di marcata deprivazione sensoriale. Possiamo pensare che in questo caso le parole che l’operatrice, secondo la modalità capacitante, con consapevolezza può scegliere, possano avere il potere di illuminare,

di far sparire il buio, di creare ponti, di favorire l'incontro. Parole come carezze, tramite di prossimità e contatto, con sé, con l'altro, con la realtà esterna.

E in effetti, le parole di Manola, insieme ai gesti della cura, al contatto, che è anche con-tatto, possono determinare quell'incontro, ogni volta unico e irripetibile, che alla signora che non vede, e che nel buio è assalita da "brutti pensieri", proprio come per il bambino di Freud, apre alla luce, ogni giorno, di un nuovo giorno, della speranza e della vita, pur in condizioni buie e difficili.