

460. Sul riconoscimento delle competenze elementari per riconoscere la Persona e l'io sano

Testo raccolto da Giuditta Bernardini, Francesca Masoni e Monica Andreani (fisioterapista, OSS, Coordinatrice, RSA Tabarraci, di Viareggio (Lu), Coop. G. Di Vittorio), per il Corso di Formazione sull'AC, tenutosi 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.

La conversante

Andreina (il nome è di fantasia) ha 90 anni e risiede in RSA. Autonoma dal punto di vista motorio, si muove in scioltezza. Presenta evidenti disturbi di memoria e flessioni del tono dell'umore con momenti di tristezza in relazione soprattutto a tematiche legate a eventi famigliari. MMSE 15/30.

Il contesto

La conversazione avviene nel salottino del Nucleo. È condotta da Giuditta mentre Francesca prende parte alla conversazione prevalentemente con la modalità non verbale, per esempio accarezzando la mano di Andreina. Monica si occupa della registrazione.

Il testo: *Muovere un pezzo di carta con amore è un valore*

1. GIUDITTA: Avevo piacere tu raccontassi qualcosa di te, sapere dove sei nata, dove hai vissuto, che lavoro hai fatto.
2. ANDREINA: Eh... allora... sono nata a Santa Maria, che è sopra Rizzano...
3. GIUDITTA: È...
4. ANDREINA: Lassù in cima e che poi... (*pausa lunga*) la mia mamma non mi voleva perché ero una donna... e voleva un uomo... il primo tanto per incominciare...
5. GIUDITTA: Voleva il primogenito.
6. ANDREINA: Però dopo poi si è stata talmente... mi è stata pure talmente... mi ha guardato... ma suppergiù più però era proprio così per fortuna c'era una mia cugina, una da parte del papà e la convinse a volermi bene, a servirmi a...
7. GIUDITTA: Eh certo...
8. ANDREINA: E ora mi ha voluto bene la più di tutti perché ora sono stata la più bischera, e ho sempre detto di sì.
9. FRANCESCA: La mamma vuole bene a prescindere...
10. ANDREINA: Sì ma è logico (*alza il tono delle voce*) che io non ho condannato, non come si dice condannato un'altra parola più corretta, che io ho fatto storie, l'ho voluto bene... (*pausa lunga*) mi ha voluto bene, forse un pochino di più perché ero quella che la più grande su 5 e allora io ho sempre ubbidito... poi lì a Rizzano... eh... sono persone tranquille e tutto quanto... che vogliono bene cioè... la mamma mi ha un po' brontolato, quando andavo a... si faceva delle riunioni dell'Azione Cattolica così... e si cercava di arrivare a casa presto... perché presto sennò le prendevo.
11. GIUDITTA: Quindi avevi dei fratelli te Andreina...

12. ANDREINA: Sì ho... c'ho un fratello Mario...
13. GIUDITTA: Ok.
14. ANDREINA: E Andrea... ma Andrea è già morto. E c'ho... ho delle sorelle... Renata, Sara e... c'è una di più...
15. FRANCESCA: Io ho 3- 2 fratelli... 2 fratelli più piccoli... anche io sono primogenita.
16. ANDREINA: Ah sì... chi c'è dei fratelli ora... oggi. Poi sennò... io sono rimasta un po' èè... (*ride*)
17. GIUDITTA: E quindi Rizzano... . Con tutti i tuoi fratelli eri la maggiore giusto...
18. ANDREINA: Sì, io sono la più grande.
19. GIUDITTA: La più grande...
20. ANDREINA: Ormai... Sì io ho 90 anni.
21. GIUDITTA: Quindi ti toccava fare tutti i lavori a casa...
22. ANDREINA: Eh sì perché poi io ero un po' soggetta a non star bene, e stavo tanto in casa ma però lavoravo.
23. GIUDITTA: Ti davi da fare...
24. ANDREINA: Mi davo da fare così, e guardavo il mio nipote e i fratelli che sono nati dopo di me però io essendo dell'azione cattolica e insomma e tante cose mi faceva un certo che guardare il figlio per cambiarlo per... una volta era una cosa... un po' tenuta... su...
25. GIUDITTA: Ah...
26. ANDREINA: Su nel senso che è... beh è peccato guardare...
27. GIUDITTA: Ah ok... eri giovane...
28. ANDREINA: Ero giovane e tutto.
29. GIUDITTA: E poi non c'è niente di male...
30. ANDREINA: No... non per carità ma come fratelli siamo in 5... ci vogliamo tutti bene... almeno se non sbaglio in 5 è... perché bisogna che mi ricordi un po' bene...
31. GIUDITTA: Facciamo buono per 5...
32. FRANCESCA: Anche io non sono certa di averne 2... non si sa mai...
33. ANDREINA: (*Ride*)
34. GIUDITTA: Poi mi hanno detto una cosa che sei andata via da Rizzano vero?
35. ANDREINA: Sono andata via e un po'... cioè mi cercavano. Nel senso oltre che dell'azione cattolica... e quello che... (*pausa lunga*)... ma anche di andare suora e io in fondo mi garbava perché c'era dei valori e così...
36. GIUDITTA: Certo...
37. ANDREINA: E poi ci sono andata e però poi ho visto che certe cose non andavano e sono e sono uscita... Ho seguito l'azione cattolica... ho cercato di aiutare secondo il tempo e secondo come mi madre come la pensava... oggi non vai e insomma... Ci sono delle cosette nelle famiglie...
38. GIUDITTA: Giusto.
39. ANDREINA: Con tutto ciò non mi posso lamentare né di mi padre né di mi madre, come famiglia siamo state anche con i fratelli, siamo uniti... siamo anzi mi vogliono bene proprio... più loro perché possono di più io sono stata tanto, abbastanza malata.
40. GIUDITTA: Va bene.
41. ANDREINA: Quello sì però non puoi chiedere tanto... non puoi andare tanto a giro... eh insomma però l'azione cattolica, cioè la chiesa, anche, c'era delle riunioni... mi ha dato tanto aiuto.
42. GIUDITTA: Certo...

43. ANDREINA: Tanto aiuto perché ti dà vita.
44. GIUDITTA: Ti insegna dei valori.
45. ANDREINA... A muovere un pezzo di carta, se mosso con amore è valore.
46. GIUDITTA e FRANCESCA: È giusto.
47. ANDREINA: Io vi dico quello che so perché sono un po' ignorantella.
48. FRANCESCA: Questa è saggezza...
49. ANDREINA: Ecco... e voi che mi dite?
50. GIUDITTA: Io che ti dico... Io lavoro qui a Lucca e sono di... Massa.
51. ANDREINA: Di Massa... E ho sentito ma non me lo ricordavo più ora.
52. GIUDITTA: E vengo qua a lavorare.
53. ANDREINA: Sono passata una volta sola da Massa, che venivo da un bel pezzetto in su e di notte sono arrivata a casa tardi... Però andò bene che mi madre non me le dette...
54. GIUDITTA: Dove eri andata?
55. ANNDREINA: Perché io sono stata tanto... non insieme... ma ho lavorato dal lato... sociale... come dire cristiano... ma non ricordo ora so ma non ricordo sono un po' commossa...
56. GIUDITTA: E quindi passando giù sei passata da Massa.
57. ANDREINA: E son passata da Lucca vicino a Rizzano, che ero vicino al cimitero quindi così se morivo ero lì vicino (*ride e ridiamo tutti insieme*).
58. ANDREINA: Una risata ci vuole...
59. GIUDITTA: Sei ancora viva e vegeta.
60. ANDREINA: Per avere 90 anni passati mi contento.
61. GIUDITTA: Sei in gamba. Quest'anno siamo a 91.
62. ANDREINA: Eh 91, sì, arriverò anche a 100.
63. GIUDITTA: Ma sì...
64. FRANCESCA: Si festeggia dopo eh, si fa una bella festa.
65. ANDREINA: E poi siete in tre insomma... mi piacete abbastanza (*riferito alle sue interlocutrici*).
66. FRANCESCA: Abbastanza...
67. ANDREINA: (*ride*)... Pretendereste troppo.
68. GIUDITTA: Sì troppo galletto senza montarsi troppo la testa no? (*ride*)
69. ANDREINA: Se c'è qualcosa di buono da fare lo facciamo.
70. GIUDITTA: Chiacchierare... Io ti ringrazio...

Commento (a cura di *Emanuela Botticchio* come sintesi del lavoro sul testo svolto durante la sessione formativa)

Andreina conversa volentieri con Giuditta e Francesca. Parla a lungo e racconta di sé, della sua famiglia, dei fratelli di cui si è occupata, della grande fede e della partecipazione alla vita della comunità. Ci trasporta nell'epoca in cui è nata. Un tempo in cui se si nasceva femmine si poteva incorrere nel rischio di non essere accolte con particolare gioia.

Parla lentamente facendo *molte pause*, alcune delle quali alquanto lunghe, che le sue interlocutrici *hanno sempre rispettato*. Andreina procede così a parlare proprio perché *viene ascoltata, non viene interrotta, né corretta, né giudicata*.

La narrazione di Andreina è sostenuta anche dall'uso di *altre tecniche capacitanti* adottate da Giuditta e Francesca:

- Sono evitate le domande.
- Vengono somministrati frammenti autobiografici: turni 15, 32.
- Vengono fatte risposte in eco: turni 19, 66.

- Viene fatta sintesi e restituzione dei motivi narrativi (RMN): turni 5,9,11,17,21,23,29,44,48. In particolare in seguito all'intervento dell'operatrice al turno 9 <La mamma vuole bene a prescindere>, Andreina si esprime con un lungo turno verbale, aspetto questo indicativo del benessere di Andreina e dell'efficacia dell'intervento di Francesca.
- Vengono utilizzati interventi fatici: turni 7, 25, 36, 40, 42, 46.

Un risultato significativo di questa conversazione condotta da Giuditta e Francesca è che Andreina può far affiorare l'*io sano* proprio attraverso l'espressione delle sue *competenze elementari: parla, comunica e si emoziona*.

Relativamente proprio alla competenza emotiva, al turno 55 dirà infatti di essere commossa, poi ride ai turni 16, 33, 69, e al turno 59 condivide una bella risata con le sue interlocutrici. Può infine chiudere serenamente (turni 67, 71), esplicitando che le sue interlocutrici le piacciono abbastanza e che se c'è qualcosa di buono da fare insieme, lo si fa.

Commento (a cura di *Francesca Masoni*, condiviso con *Giuditta Bernardini* e *Monica Andreani*)

Il titolo della conversazione rappresenta efficacemente l'atmosfera familiare che si era creata tra Andreina, Monica, Giuditta e me stessa.

Prima della registrazione della conversazione abbiamo spiegato ad Andreina che cosa avremmo fatto insieme e le abbiamo chiesto se fosse d'accordo. Abbiamo quindi scelto un luogo protetto e accogliente dove parlare. Andreina è stata sorridente, contenta, felice di parlare di sé e di avere tutte le attenzioni presenti attorno a lei sia a livello visivo che di contatto, anche fisico, tenendole la mano. Andreina si è rilassata e si è lasciata andare tanto che, una volta finita la conversazione, cercava ancora la nostra attenzione e avrebbe voluto passare altro tempo spensierato, tra risate e commozione, tra ricordi più o meno felici, con noi.

Riflessioni sull'esperienza formativa e sul lavoro di assistenza

L'esperienza vissuta in questi tre primi incontri di formazione e le tecniche utilizzate personalmente le racchiudo tutte in una parola: *familiarità*.

Familiarità è anche ciò che un ospite, che sia cognitivamente integro o meno, si aspetta in RSA. La RSA che spesso è l'ultimo luogo dove le persone anziane entrano per trascorrere l'ultima fase della loro vita. È la *casa* in cui la persona anziana fragile ha la necessità di sentirsi protetta, curata e accolta a 360°... anche con le discussioni che possono intercorrere, proprio come in ogni famiglia.

Ciò che mi ha, e ci ha, lasciato l'esperienza della conversazione con Andreina è una maggiore consapevolezza delle abilità da favorire e da sostenere.

Sulla complessità dell'ascolto

È emersa però anche un'altra consapevolezza, di un aspetto più critico, che non riguarda solo la conversazione qui presente, ma il lavoro giornaliero di tutto il personale. Infatti, farsi carico dei problemi di molte persone, ognuna con bisogni specifici e diversi, può determinare una stanchezza mentale tale che talvolta anche *solo* ascoltare con attenzione, pratica che richiede e determina una ulteriore fatica mentale importante, può indurre una sorta di atteggiamento difensivo di "protezione-scudo" dove l'empatia e le tecniche che qui abbiamo analizzato e affrontato vengono meno, per paura di una fatica eccessiva.

In conclusione, però, gli stimoli ricevuti negli incontri formativi e nelle conversazioni svolte e sulle quali si è lavorato sono stati importanti sia per una crescita personale che per migliorare l'approccio relazionale da donare all'Ospite/Paziente, con il quale *accoglienza* è la parola d'ordine.

Per il futuro...

Tenendo sempre conto di varianti e incognite come il tempo, il personale a disposizione, parenti da gestire, emergenze o altro, spero che nei prossimi incontri formativi si entri nel merito di tecniche che aiutino a migliorare questi aspetti che trovo importanti per chi affronta il nostro lavoro, una sorta di linea guida, argomenti sicuramente legati alla psicologia che però, secondo me, non sono sufficientemente presenti nemmeno al corso di formazione che prepara OSA e OSS.