

## **La formazione degli operatori delle RSA.**

***Novità metodologiche e di contenuto in corso di pandemia da Covid-19, con particolare attenzione alla formazione a distanza sincrona***

*Pietro Vigorelli*

L'attuale pandemia da Covid-19 sta provocando gravissime conseguenze come perdite di vite umane, disagi e danni economici. Ha indotto ad interrompere molte attività lavorative e sta modificando lo stile di vita delle persone e delle famiglie.

Anche nel campo della formazione si è avuta come prima reazione un arresto di tutte le formazioni già programmate *in presenza*, quelle cioè che richiedono la presenza fisica dei partecipanti, poi rapidamente molti si sono incamminati per l'unica formazione ancora possibile, quella *a distanza*.

In questo articolo metterò a fuoco alcuni aspetti di questa formazione evidenziando in particolare le nuove opportunità che sono emerse.

Farò riferimento alla mia esperienza di formazione con gli operatori delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), formazione spesso multiprofessionale che riunisce chi si occupa di assistenza degli anziani, in particolare quelli con demenza, indipendentemente dal loro ruolo: operatori sociosanitari (OSS), educatori, animatori, fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali, infermieri, medici, psicologi, assistenti sociali.

### **Tempi nuovi, metodi e contenuti nuovi**

L'emergenza sociosanitaria in corso è tanto rilevante che mi sono presto reso conto che richiedeva importanti adattamenti nella mia attività di formatore. Da una parte l'impiego di nuove tecnologie, dall'altra un adattamento riguardo ai contenuti. La situazione eccezionale che si è creata nelle RSA ha fatto emergere nuove criticità, gli operatori si devono confrontare con nuovi problemi e loro stessi percepiscono se stessi, gli anziani e il proprio lavoro in modo nuovo. Qui di seguito accennerò prima agli aspetti tecnologici poi a quelli di contenuto.

### **Formazione a distanza asincrona e sincrona**

Negli anni scorsi avevo avuto numerose esperienze di formazione asincrona, quelle in cui il formatore prepara il materiale formativo e lo mette online a disposizione dei partecipanti che possono fruirne in tempi di loro scelta, per loro comodi. Anche eventuali esercitazioni, domande, richieste di partecipazione attiva sono lanciate online dal formatore, ciascuno risponde quando vuole e il formatore risponde quando può.

I vantaggi della formazione asincrona sono evidenti e risiedono proprio nel non richiedere la presenza contemporanea del formatore e degli operatori. La sua flessibilità permette di adattarsi ai tempi di ciascuno.

Questa formazione richiede un lungo lavoro preparatorio da parte del formatore ma può poi raggiungere centinaia e migliaia di operatori.

Il principale svantaggio risiede nella mancanza del rapporto diretto, personale e personalizzato, tra formatore e operatore.

La mia esperienza di formazione a distanza sincrona era più limitata e consisteva in esperienze in ambito universitario in cui tenevo un seminario in presenza mentre ero collegato anche con alcune aule a distanza, fino a quattro. Il successo di queste esperienze era dipendente dall'efficienza della strumentazione telematica a disposizione.

L'attuale emergenza ha invece favorito la diffusione di piattaforme, più o meno nuove, di grande efficienza e di facile utilizzo. Ho cominciato con WeSchool, messa a disposizione per gli insegnanti dal Ministero, poi sono passato a Zoom che si è rivelata più adatta e accessibile per tutti. L'utilizzo del PC è di gran lunga preferibile ma è possibile utilizzarla anche con uno smartphone (personalmente lo sconsiglio).

### **Il riconoscimento da parte del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**

Interessante è il diverso riconoscimento da parte del MIUR per quanto riguarda i crediti di Educazione Continua in Medicina (ECM):

- la formazione a distanza asincrona (FAD) comporta un'attribuzione di un minor numero di crediti;
- la formazione a distanza sincrona (Videoconferenza) è equiparata alla formazione in presenza.

### **La piattaforma Zoom**

Il formatore preannuncia per email ai futuri partecipanti giorno e ora del seminario formativo poi al momento prestabilito li invita con un'altra email a collegarsi, a entrare cioè nell'aula virtuale. Ciascun operatore, partendo dalla email, con tre semplici click accede in aula. Col primo click scarica rapidamente l'applicazione, col secondo accende il microfono, col terzo accende la telecamera.

Il formatore ammette in aula uno ad uno gli operatori e quando tutti sono entrati il seminario inizia.

Il numero di partecipanti può variare fino a 100. Nella mia esperienza l'aula migliore, per garantire un numero sufficiente di partecipanti e una buona interattività è di 12-15 operatori. Il sistema permette di vederne contemporaneamente fino a 24, oltre questo numero è necessario "trascinare" la schermata per vedere gli altri.

Tutti possono vedere e ascoltare tutti, proprio come in presenza.

La piattaforma permette poi l'utilizzo di tre funzioni di grande utilità:

- *Share screen*: permette di condividere il proprio schermo (un documento word o pdf, un filmato).
- *Chat*: permette di scrivere come su una lavagna. Ciascuno può scrivere, tutti possono leggere, resta scritto e leggibile in una colonna a fianco delle finestre con i filmati di tutti i partecipanti.
- *Record*: permette di registrare il seminario e di salvarlo su PC o su Cloud.

Inoltre, ciascuno può attivare/disattivare microfono e telecamera. Per evitare i rumori di fondo si consiglia di far tenere i microfoni spenti e di attivarli solo quando si vuole prendere la parola.

L'accesso alla piattaforma è gratuito per seminari di 40 minuti, poi ci si può abbonare per un numero illimitato di seminari della durata fino a 24 ore (euro 170,68 compresa IVA).

### **La formazione a distanza come opportunità**

Dopo aver interrotto l'attività formativa a causa dei decreti governativi che impedivano gli assembramenti ho cominciato ad attrezzarmi, trasformando i seminari già programmati in presenza in seminari a distanza. Pensavo che fosse un ripiego e che durasse poco. Presto mi sono reso conto che l'emergenza si sarebbe protratta e mi sono anche accorto che la formazione risultava efficace.

Passare 3 o 4 ore davanti al PC piuttosto che in un'aula è più faticoso, ma gli operatori che erano abituati a venire da lontano, per esempio da Udine o da Napoli, mi hanno subito fatto notare il grande risparmio di tempi, di soldi e di fatica con la nuova formula. Anche chi veniva da città e paesi dell'alta Italia apprezzava la possibilità di poter partecipare stando comodamente seduto in casa propria. Quando ho chiesto se volessero proseguire a distanza anche dopo l'emergenza la maggioranza ha risposto affermativamente, confermando l'apprezzamento per il nuovo metodo.

### **Due aspetti importanti**

La formazione che propongo abitualmente ha due caratteristiche che mi preme sottolineare: mette al centro dell'attenzione la parola, rispetta l'alternanza dei turni verbali. Entrambe queste caratteristiche sono addirittura enfatizzate dal nuovo strumento impiegato.

#### *La parola al centro dell'attenzione*

L'utilizzo della Chat come lavagna di carta permette di scrivere alcune parole e di mantenerle al centro dell'attenzione di tutti.

Se per esempio un operatore riferisce le parole di un anziano *voglio andare a casa*, non solo le dice ma anche le scrive sulla Chat. Quando poi il formatore propone la *Giostra delle risposte possibili* (una tecnica formativa), ciascuno può scrivere sulla Chat la propria risposta. In questo modo le parole restano all'attenzione di tutti ed è agevole per il formatore avviare un lavoro di gruppo sulle parole.

#### *L'alternanza dei turni verbali*

Una conversazione felice rispetta, tra l'altro, l'alternanza dei turni verbali. Questo è possibile e ancor più importante nelle conversazioni con persone smemorate e disorientate. Il mio modo di fare formazione attribuisce grande importanza al rispetto dei turni di parola anche durante la formazione: *ascoltare, non interrompere, non completare le frasi* sono tecniche conversazionali che si imparano durante la formazione e che vengono subito impiegate durante la formazione stessa, nella convinzione che fare esercizio, esperienza, di queste tecniche ne favorisca poi l'utilizzo, a cascata, anche durante l'attività professionale degli operatori con gli anziani che assistono.

La tradizione di presentarsi per nome ogni volta che si prende la parola favorisce ulteriormente il rispetto dell'alternanza dei turni verbali ed evita il crearsi di sottogruppi e l'avvio di dibattiti tra due soli partecipanti.

Nella formazione a distanza ho introdotto anche l'abitudine ad alzare la mano per chiedere la parola. Lo si può fare in modo fisico o in modo virtuale. Nel primo caso il formatore vede la mano alzata dal video, nel secondo l'operatore clicca su un apposito bottone ben visibile in una barra ai piedi dello schermo. Alzare la mano e presentarsi ogni volta per nome permettono un'interattività ordinata e rispettosa dei turni verbali.

### **I cambiamenti nella formazione dopo l'intrusione del Covid-19**

L'arrivo della pandemia ha posto fine alla vita di molti anziani che vivevano nelle RSA ma ha anche stravolto la vita dei superstiti, sia anziani che operatori.

Credo che da oggi anche la formazione non possa prescindere dai cambiamenti che sono avvenuti. Da subito ho preso l'abitudine di iniziare i seminari con un giro di ricognizione sulle situazioni locali e sui nuovi problemi che gli operatori si trovano ad affrontare. Ma non basta. Insieme ai problemi e alla ricerca di soluzioni sono emerse nuove consapevolezze che dalla tragedia fanno nascere un'opportunità di crescita personale e di miglioramento dell'assistenza.

### **Nuove consapevolezze**

Gli accadimenti correlati con la pandemia, i cambiamenti organizzativi, le norme di distanziamento sociale, la presenza costante del pensiero del contagio e della morte, lo stravolgimento della vita quotidiana stanno influenzando in modo determinante sul vissuto degli operatori e sul loro modo di agire. Ci sono nuove consapevolezze che si affacciano alla coscienza e che possono essere coltivate per farne strumenti di crescita e di miglioramento.

#### *Vicinanza e lontananza*

La qualità della relazione con gli anziani smemorati e disorientati si gioca sulla vicinanza e la lontananza. In questa sede non alludo alla vicinanza emotiva ma proprio alla distanza fisica tra due persone, quella misurabile in metri. Tutte le sere sentiamo i telegiornali e i talk show che insistono sulla necessità di tenere una distanza di sicurezza di un metro. Nella vita di tutti i giorni, quando si cammina per strada la distanza che si mantiene spesso è superiore, almeno quanto è largo il marciapiede. In alcuni casi al momento d'incrociarsi c'è addirittura che attraversa la strada e cambia marciapiede per sentirsi più sicuro. Nelle RSA che cosa succede? Molto semplicemente il lavoro di cura degli OSS non permette il mantenimento della distanza di sicurezza. L'operatore si rende conto che il suo lavoro è necessariamente un lavoro di vicinanza fisica. Su questo bisognerà avviare una riflessione comune, sia nel tempo presente in cui la vicinanza si accompagna alla paura del rischio di contagio, sia in futuro, quando l'emergenza sarà passata ma ne resterà traccia indelebile.

#### *La relazione corporea*

Chi si occupa di formazione il più delle volte proviene dall'ambito psicologico e psicoterapeutico ed è abituato a pensare alla relazione dal punto di vista psicologico, relazionale appunto. Da oggi noi formatori dobbiamo diventare sempre più consapevoli che la relazione di cura degli operatori è anche e soprattutto una relazione corporea, tra due corpi che si toccano. Anche su questo bisognerà riflettere. Bisognerà anche essere creativi per utilizzare nella formazione non solo la parola ma per introdurre anche tecniche corporee (esercizi corporei, mentecorpo, mindfulness...) che favoriscano il lavoro sul corpo e sulla relazione corpo a corpo.

#### *L'io personale dell'operatore*

Qualcuno forse ancora si illudeva di coinvolgere nel lavoro solo il proprio io professionale, lasciando fuori dalla porta l'io personale a partire dal momento in cui si indossa il camice o la divisa. Non è così. L'abbiamo sempre saputo e adesso risulta ancora più evidente. La paura del contagio, il timore di tornare a casa e di infettare i propri familiari, stabiliscono un ponte ineludibile tra il dentro e il fuori, tra l'io professionale l'io personale.

#### *Le emozioni dell'operatore*

Con l'irruzione dell'io personale nella vita quotidiana professionale le emozioni dell'operatore non si possono più ignorare.

C'è che ha notato che le infinite reazioni degli operatori sono tese tra due poli: da una parte l'eroismo e dall'altra la rabbia, la rivendicazione, il burnout.

Ci sono operatori che si prodigano fino allo sfinimento, anche mettendo a repentaglio la propria vita e altri che diventano ingovernabili e che arrivano a licenziarsi pur di non rischiare il contagio.

La tentazione di dividere gli operatori in due categorie, i buoni e i cattivi, può insinuarsi anche nel formatore.

Un buon formatore invece non giudica ma riflette e aiuta gli altri a riflettere. In particolare la consapevolezza che ciascuno ha dentro di sé un po' di atteggiamento positivo e un po' di atteggiamento negativo può aiutare a controllare le emozioni e a dirigerle in senso proficuo.

*Dal fantasma alla presenza della morte*

Abbiamo sempre saputo che gli anziani che vivono in RSA dopo qualche anno muoiono. Prima potevamo illuderci che a morire fossero solo loro. Adesso tutti hanno acquisito una nuova consapevolezza: a morire ci saremo anche noi. Una riflessione profonda sul vivere, l'invecchiare, l'ammalarsi e il morire credo che debba far parte della formazione, sicuramente di quella dei formatori ma anche di quella degli operatori.

**Conclusione**

In questi appunti scritti a caldo sull'onda della pandemia ho voluto mettere in evidenza come questo nuovo intruso imponga dei cambiamenti nel fare formazione, sia dal punto di vista del metodo che dal punto di vista del contenuto, sia nel momento presente che in futuro. La tragedia della pandemia può essere anche un'opportunità di crescita. Sta a noi coglierla.