

## **Sul pregiudizio riguardo ai familiari buoni e cattivi**

La mia riflessione parte dal riconoscimento di un pregiudizio nei confronti di alcuni familiari di anziani ricoverati, che ho avuto nei lunghi anni del mio lavoro di animatrice sociale inserita nella realtà delle Residenze Sanitarie Assistenziali, altrimenti dette RSA. Per l'esattezza 22 anni. Da 19 anni lavoro nella stessa Struttura che è diventata la mia seconda casa, e gli Ospiti residenti sono un po' la mia seconda famiglia.

### ***Il mio pregiudizio***

Per quanto riguarda i familiari degli anziani Ospiti, che si sono avvicinati nel corso degli anni, sono stata propensa a dividerli in due categorie: quelli "presenti" e quelli "assenti". Con quelli presenti, che sono la maggior parte, ho costruito un rapporto di collaborazione, di sostegno, di complicità e di aiuto reciproco. Con quelli assenti il rapporto è stato molto formale, o non è esistito semplicemente perché non li ho incontrati mai. Mi sono convinta così che quelli presenti erano "buoni" e quelli assenti erano "cattivi".

### ***Il cambiamento***

Da quando è scoppiata la pandemia da COVID-19 è cambiato tutto. Il divieto di accesso in Struttura ai familiari ha azzerato tutte le differenze; mi sono accorta che i "buoni presenti" e i "cattivi assenti" si sono trovati allo stesso livello, da parecchi mesi queste due "categorie" non esistono più. Le persone sono state fisicamente assenti, a causa del lockdown, ma sono emersi, nella relazione mediata da strumenti tecnologici, i sentimenti di ciascuno di loro e il mio pregiudizio si è dissolto, sopraffatto dalla consapevolezza che l'amore è grande, ha mille volti e si esprime in molti modi che non devono essere giudicati da nessuno che sia esterno alla relazione.

### ***La mia esperienza come operatrice***

Al fine di supportare i nostri anziani Ospiti, limitare il senso di isolamento, causato dall'allontanamento dei loro cari, e assicurare i familiari sulle buone condizioni di salute dei loro anziani a noi affidati, sono state avviate videochiamate e successivamente sono stati programmati incontri in sicurezza con i familiari di ciascun Ospite.

In questo contesto mi sono trovata immersa, e lo sono tuttora, in una relazione triangolare in cui io mi sento parte integrante di un nucleo familiare in continuo cambiamento, con esigenze sempre diverse, in cui il mio ruolo è sempre quello di mediatore delle emozioni che emergono nel qui e ora di ogni telefonata e di ogni incontro.

### ***Il ruolo dell'Approccio Capacitante***

Devo dire che questo ripensamento è in gran parte dovuto a una visione nuova, acquisita con la conoscenza e la messa in atto delle tecniche dell'Approccio Capacitante.

Adottando il punto di vista delle "identità molteplici", concetto ben descritto nei libri di Pietro Vigorelli, riconosco nel terzo interlocutore, indipendentemente da quante volte io lo abbia incontrato, un figlio che non è solo quello che ci ha affidato il genitore ma è quello che entra ed esce, nel qui e ora della relazione in presenza o in videochiamata, dal ruolo di bambino, adulto, figlio e padre del genitore (o figlia e madre) nello stesso tempo; spesso padre e nonno (o madre e nonna) a sua volta.

Nel mio ruolo di Operatore Capacitante metto in atto alcuni principi cardine:

- *Non giudicare.* In questo modo il pregiudizio non ha più ragione di esistere. Riconoscere anche nel familiare le competenze elementari, in particolare la competenza emotiva, legittima la mia presenza; questa persona che interagisce con l'anziano che sto affiancando, che è per lui la persona più importante e più cara, ha bisogno di essere facilitato nel raggiungere insieme un "punto di incontro felice", che, come afferma Vigorelli, si può trovare "nel mondo delle parole e nel mondo delle emozioni".
- *Ascoltare, non correggere, non interrompere.* Spesso, nel mezzo del dialogo tra anziano e familiare, sono tentata di intervenire per dire la mia, per correggere le sovrapposizioni degli interlocutori, per modificare le parole poco chiare del familiare. Invece sto zitta, ascolto, e solo quando l'anziano mi guarda con un'espressione che sembra smarrita tento di dare un senso al discorso cercando di *Restituire il motivo narrativo.*
- *Rispondere in eco, Risposte di ampliamento.* Servono ad accompagnare l'anziano verso la comprensione delle parole usate dal familiare nella conversazione, quando non capisce ciò che è stato detto perché non ha sentito bene, per ipoacusia, o perché non riesce ad elaborarne il significato. In quell'occasione mi accorgo della richiesta d'aiuto perché l'anziano mi guarda con aria smarrita. Allora intervengo ripetendo lentamente le parole pronunciate dal familiare e ampliando il discorso per renderlo più chiaro.

In questa mia riflessione emerge in maniera preponderante la necessità di un modello di riferimento, quale è *l'ApproccioCapacitante®*, che mi permette di acquisire gli strumenti necessari ad affrontare l'attuale lavoro di mediazione tra gli anziani Ospiti della RSA e i loro familiari, in una relazione triangolare in cui utilizzo sia tecniche attive che tecniche passive che sto acquisendo nel mio percorso di formazione con il Gruppo Anchise.

*Mina Mantova*, animatrice sociale presso RSA Don Meani, Cesano Maderno