

513. Covid-19, demenza grave: Sull'utilizzo dell'Approccio Capacitante nelle videocchiamate

Testo inviato da Mina Mantova (animatrice sociale, RSA Don Emilio Meani, Cesano Maderno – MB) per il Corso di formazione per Conduttori di gruppo ABC, anno 2020, tenutosi in modalità online su piattaforma ZOOM. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del tutore o del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, 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 ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura. Commenti di *Mina Mantova* e *Pietro Vigorelli*.

Il conversante

Margherita (*nome di fantasia*), 89 anni; scolarità: licenza elementare; casalinga. Vedova, con tre figli (due femmine e un maschio). In anamnesi: demenza di origine vascolare di grado severo, postumi di ictus, non deambula, costretta in carrozzina; sindrome depressiva con stabilità clinica raggiunta farmacologicamente. Completamente confusa, mostra ogni tanto segni di irritabilità a seguito di domande indiscrete, non mostra irrequietezza motoria. MMSE: 5,4. CDR 4.

Il contesto

La conversazione è avvenuta nella camera di Margherita prima della merenda. Abituamente per ogni Ospite programiamo una videocchiamata alla settimana con il familiare di riferimento; le eventuali chiamate ad altri familiari vengono eseguite su richiesta da parte di questi ultimi. In questo contesto ho chiamato la figlia di riferimento, Angela (*nome di fantasia*) poi ho soddisfatto la richiesta della seconda figlia, Luisa (*nome di fantasia*).

La conversazione

Margherita ha un vocabolario povero, è incerta nel parlare, tendenzialmente ripete le parole dell'interlocutore. In questo contesto riesce a manifestare la sua intenzione a comunicare sostenendo il ritmo della conversazione, con una regolare alternanza dei turni, pause brevissime, quanto basta per prendere fiato e parlare, fornendo risposte abbastanza coerenti. È stata in grado di chiedere il mio aiuto, in modalità non verbale, nei momenti di maggiore difficoltà facendomi sentire un punto di riferimento per lei. L'incontro complessivamente è durato circa 10 minuti, di cui 8 minuti per le videocchiamate.

Il testo: *Qui è tutto a posto*

1. ANIMATRICE: Buongiorno Margherita, come va?
2. MARGHERITA: ... Eh, bene...
3. ANIMATRICE: Sono contenta che va bene...
4. MARGHERITA: ... Qui è tutto a posto... (*si guarda le braccia, guarda la camicia da notte, guarda attentamente il letto, accarezza le lenzuola, guarda me, sembra voler condividere una sensazione di benessere*).
5. ANIMATRICE: Sono contenta che sia tutto a posto, la trovo bene... Sono qui per farle fare una videocchiamata alle sue figlie Angela e Luisa. Cosa ne dice se chiamiamo prima Angela...
6. MARGHERITA: Eh sì... Angela...

7. ANIMATRICE: Bene... (*compongo il numero*).
8. ANGELA: Ehi, ciao mamma... come stai? Sei a letto?
9. MARGHERITA: ... Ciao, ciao...
10. ANGELA: Perché sei a letto?
11. MARGHERITA: ... Così... sono a letto... (*continua a guardare le lenzuola e la camicia da notte*)
12. ANGELA: Hai mangiato?
13. MARGHERITA: ... (*non risponde, mi guarda, non so se ha sentito la domanda*).
14. ANGELA: Hai mangiato?
15. MARGHERITA: ... Eh... non so... (*guarda me*)
16. ANIMATRICE: (*rivolta a Margherita*) Eh già, Margherita, la merenda non è ancora arrivata...
17. MARGHERITA: (*rivolta alla figlia*)... La merenda non è ancora arrivata...
18. ANGELA: Ah, ecco... Hai parlato con Luisa?
19. MARGHERITA: ... Non so... (*guarda me*).
20. ANIMATRICE: (*rivolta alla figlia*) Buongiorno Angela, sono Mina. Infatti, dopo aver parlato con lei, chiameremo sua sorella.
21. ANGELA: Va bene... Mamma, guarda la Chanel... (*le mostra un barboncino tutto nero*)
22. MARGHERITA: ... Sì, bello il cagnolino...
23. ANGELA: Allora ciao mamma, fai la brava.
24. MARGHERITA: ... Sì, ciao, ciao...
25. ANIMATRICE: ... Bene, Margherita... prima che arrivi la merenda cosa ne dice se facciamo una videochiamata a Luisa, perché so che non vi sentite e non vi vedete da un po' di tempo...
26. MARGHERITA: ... Sì... va bene...
27. ANIMATRICE: Bene... (*compongo il numero*).
28. LUISA: Ciao mamma, che bello vederti! Come sei bella! Quanto tempo... sono qui con Marco...
29. MARCO: Ciao nonna, come stai?
30. MARGHERITA: ... Ciao... Ciao... Sono contenta che siete venuti a trovarmi... state bene?
31. LUISA: Sì, stiamo bene, siamo tutti a casa perché non si può uscire, sai, c'è il Covid... per questo non posso venire a trovarti...
32. MARGHERITA: (*sta in silenzio per 5 secondi, mi guarda, penso che non abbia capito qualcosa, provo a suggerire, cercando di restituire il motivo narrativo*).
33. ANIMATRICE: ... c'è il virus...
34. MARGHERITA: (*rivolta alla figlia*)... C'è il virus!
35. LUISA: Eh sì mamma, ma vedrai, quando tutto sarà finito verrò a trovarti e ti riempirò di baci!
36. MARGHERITA: ... Sì... sono contenta che state bene, anche Mario (*è il genero, che ogni tanto fa capolino durante la videochiamata*)... anche Marco (*visibile nello schermo*)...
37. LUISA: Sì mamma, anche Mario sta bene, è qui con me.
38. MARGHERITA: ... Allora ciao...
39. LUISA: Ciao mamma, ci sentiamo presto!
40. MARGHERITA: ... Ciao... ciao...
41. ANIMATRICE: Oh, chiudiamo la telefonata... Bene, Margherita, hai parlato con le tue figlie.
42. MARGHERITA: Sì, ho parlato... sono contenta...
43. ANIMATRICE: Mi fa piacere... Adesso ti lascio, tra un po' arriva la merenda.
44. MARGHERITA: ...Sì, qui è tutto a posto (*accarezza le lenzuola*)...
45. ANIMATRICE: E' tutto a posto... Ciao Margherita, tornerò a trovarti.
46. MARGHERITA: Ciao... torna... (*sorride*).

1° Commento (a cura di *Mina Mantova*)

In questa conversazione per la prima volta, in 9 mesi di videochiamate, è accaduto qualcosa di inaspettato che mi ha fatto riflettere sul concetto di *io sano*.

30. MARGHERITA: ... Sono contenta che siete venuti a trovarmi... state bene?

In queste 9 parole c'è il *mondo possibile* di Margherita. Nella sua capacità di adattamento all'ambiente, lo schermo del telefono è diventato il luogo di incontro dove ospitare gli affetti. L'*io sano* si evidenzia nel piacere di accogliere *in casa* e manifestare alla figlia l'emozione provata per la visita ricevuta. La figlia Luisa risponde alla domanda, non contraddice e restituisce effettività.

In questo doppio contesto familiare il mio ruolo è stato di supporto a Margherita e di mediatore della relazione; infatti sono intervenuta nella conversazione con la figlia Angela al turno 20, perché ho colto nello sguardo di Margherita una richiesta di aiuto alle domande incalzanti della figlia.

Nel ruolo di mediatore tra le figlie e Margherita ho utilizzato le seguenti *tecniche passive*:

- *Ascoltare*
- *Non fare domande*
- *Non correggere, Non interrompere*
- *Prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore*

Nella breve conversazione con Margherita ho utilizzato le seguenti *tecniche attive*:

- *Riconoscere la competenza a comunicare (turni 5-41)*
- *Riconoscere la competenza a contrattare e decidere (turni 5-25)*
- *Restituire il motivo narrativo (turni 16-33-41-43)*
- *Rispondere in eco (27-45)*
- *Riconoscere le emozioni (turni 3-5-43)*

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questo testo mette in evidenza come la videochiamata, anche se non si può considerare sostitutiva delle visite in presenza, offra varie opportunità:

- Quando Margherita al turno 30 dice Sono contenta che siete venuti a trovarmi ci dimostra che ha sentito come autentica la presenza telematica delle figlie, tanto da manifestarle la propria emozione di contentezza e da chiedere loro notizie.
1° Evidenza: La videochiamata offre un contesto dove è ancora possibile una relazione anche con una persona con demenza di grado severo.
- Lungo tutta la conversazione l'animatrice utilizza l'Approccio Capacitante sia nei confronti del paziente che del familiare e favorisce lo sviluppo di una conversazione sufficientemente felice.
2° Evidenza: L'Approccio Capacitante è utilizzabile anche nelle videochiamate e conserva la sua efficacia.