

544. Sul conversare (possibile) durante lo svolgimento dell'attività assistenziale e la riduzione dell'asimmetria

Il testo raccolto da *Roberto Apostoli* (RSA Azienda Speciale E. Almici di Rezzato, Brescia) è stato trascritto con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele. Il nome della signora è stato conservato su esplicita richiesta sua e dei familiari. 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. Commento di *Emanuela Botticchio*.

La conversante

Rosa è una signora giovane, ha ancora un compagno, è diabetica insulino-dipendente ed ipovedente. Quando le chiedo cosa vede, mi dice che, sebbene io sia a un metro di distanza, vede solo la mia ombra.

È sempre seduta in poltrona con contenzione pelvica. A volte è tranquilla, altre volte dialoga con persone fittizie che le sembra di avere accanto. Altre volte purtroppo è arrabbiata con noi, impreca e piange. Il punteggio del MMSE è inferiore a 10.

Il contesto

Una sera, durante la somministrazione della cena, stavo imboccando una signora. A un certo punto le ho detto: *Signora assaggi la frutta... è una banana, l'ho schiacciata solo per lei...*

La signora Rosa, seduta di fronte a noi in silenzio, nel sentire quella parola (*banana*) ha cominciato a parlare. Parlava con calma, tranquilla e serena, con un linguaggio chiaro e divertito.

Quella che segue è la nostra breve chiacchierata effettuata alla presenza delle persone che stavano cenando insieme.

Il testo: Dal ricordo individuale alla condivisione e all'incontro fra persone

1. ROSA: La *banana*! Io a Casesparse, nel giardino, mi nascondevo dietro le foglie di banano...
2. ROBERTO: Anche nel mio giardino c'era una pianta di banano.
3. ROSA: Anche là, nel giardino ce n'erano tante. Noi ragazzini giocavamo, ci nascondevamo. Giocavamo a nascondino.
4. ROBERTO: È bello giocare a nascondino.
5. ROSA: Sì era bello, c'erano maschietti e femminucce. C'era anche un'altalena... (*pausa*). I maschi quando noi femmine andavano e ci dondolavano sull'altalena, ci guardavano le gambe, e a volte le mutandine... (*sorride*). Noi ridevamo, avremo avuto dieci o undici anni. Eravamo innocenti, senza malizia... (*pausa*). Eravamo bambine, avevamo dei vestitini con la gonna e portavamo le calze bianche ricamate, che arrivavano sotto le ginocchia.
6. ROBERTO: Le portavo anch'io quelle calze, quando ero bambino.
7. ROSA: Eravamo bambini e bambine, non c'era malizia, eravamo innocenti... (*lungo silenzio*).
8. ROBERTO: ... Poi si diventa più grandicelli...
9. ROSA: Sì, quando eravamo un po' più grandi andavamo in Processione per la festa della Madonna a San Rocco, a Casesparse. Eravamo grandi, e non eravamo più innocenti... (*sorride*). Andavamo a San Rocco e ballavamo.
10. ROBERTO: Le piaceva ballare?
11. ROSA: Sì molto, i miei genitori mi lasciavano ballare. I miei genitori avevano una mentalità aperta, pensa che ballavano anche loro! Sono stata fortunata. Alcune mie amiche se ballavano, e i loro genitori venivano a saperlo, le prendevano... Io comunque fra giocare a

nascondino dietro le foglie di banano, e ballare, mi divertivo e mi piaceva di più giocare a nascondino! Eravamo ragazzine, eravamo innocenti e spensierate.

La conversazione termina qui. Un collega ha portato il vassoio della cena a Rosa e la sta aiutando a mangiare. Durante la cena Rosa non ha più raccontato niente, come se la sua "finestra dei ricordi" si fosse chiusa.

Commento (a cura di *Emanuela Botticchio*)

È questo un efficace esempio di come sia (talvolta) possibile durante lo svolgimento della delicata e spesso frenetica attività assistenziale riuscire a "cogliere l'attimo" che può favorire, attraverso l'ascolto e la scelta delle parole da parte dell'operatore, l'emergere dell'Altro e di altro, di qualcosa di non immaginato che si svela nel lì ed ora di un incontro alla pari tra persone.

Gli indicatori di asimmetria fra persone anziane e operatori sono in questa situazione davvero molteplici. È il momento del pasto e persone che hanno alle spalle una vita senz'altro intensa, realizzata e autonoma devono essere seguite, se non direttamente imboccate, per riuscire a nutrirsi. La non autosufficienza si presenta in modo smaccato e può essere, anche inconsapevolmente, più o meno evidenziata dagli atteggiamenti di noi operatori.

Nell'esercizio di questa attività assistenziale, così come anche per le altre che scandiscono la giornata nelle RSA, la routine per gli operatori è pressante e con essa il rischio di venire bloccati nella ripetitività e di perdere capacità di sviluppo, con il burn out quindi dietro l'angolo.

Cosa invece è successo nel dialogo riportato? È accaduto che l'impegnativo momento del pasto, sempre a rischio di qualche criticità, sia diventato anche situazione di condivisione e di scambio piacevole e leggero, aperto a tutti.

Vediamo in dettaglio le sequenze che si sono verificate:

- Rosa ha esercitato tutte le proprie competenze elementari a partire da quella a decidere (ha deciso di parlare e di cosa parlare, iniziando lei per prima e scegliendo la parola *banana* a cui agganciarsi).
- Roberto, pur impegnato ad aiutare un'altra signora, ha scelto di *cogliere l'attimo e la parola* e si è posto in *ascolto* per favorire uno scambio aperto ai presenti.
- Nello specifico al turno 2 Roberto ha *ripreso il motivo narrativo* espresso da Rosa con inoltre *somministrazione di autobiografia* (...anche nel mio giardino c'era una pianta di banano).
- Al turno 3 Rosa amplia la narrazione e introduce il tema del gioco.
- Al turno 4 Roberto utilizza, in una pur brevissima frase *E' bello giocare a nascondino*, alcune fondamentali tecniche capacitanti: *risposta in eco* (giocare a nascondino), *sintesi*, *restituzione e valorizzazione del motivo narrativo*.
- Al turno 5, a dimostrazione anche dell'efficacia della scelta di Roberto al turno verbale precedente, Rosa aggiunge ulteriori ricordi arricchiti da dettagli emotivi. Il turno verbale, inoltre, è molto lungo (Rosa ha parlato molto).
- Roberto che *non interrompe, rispetta le pause, non giudica e fa interventi molto brevi*, al turno 6 sceglie ancora la *somministrazione di autobiografia* (Le portavo anch'io quelle calze...) a partire da un motivo narrativo introdotto da Rosa.

- *L'anche* che ricorre nei turni 2 e 6 (...*anche* nel mio giardino c'era una pianta di banano. Le portavo *anch'io* quelle calze) rimarca inoltre una prossimità di esperienze che avvicina Roberto e Rosa e che fa sentire Rosa riconosciuta.

La conversazione è proseguita in modo sempre più paritetico. Roberto ha *seguito* Rosa nel suo mondo a partire dagli stimoli (parole, frasi ed emozioni) da lei portati. La scelta di Roberto di somministrare frammenti della propria autobiografia (due pizzichi di *io personale* come dice Vigorelli) ha favorito il *parlare* di Rosa, la riduzione dell'asimmetria e la possibilità che si realizzasse questo incontro piacevole e alla pari fra due persone che si sono insieme spinte oltre la routine e il conosciuto.

Poi ciascuno è rientrato nel proprio mondo, nel proprio ruolo, nelle tempistiche dello svolgimento delle proprie mansioni, ma nel *lì ed ora* di quel pur breve momento Rosa, una signora ipovedente con MMSE inferiore a 10, prevalentemente in silenzio e seduta sulla propria poltrona, a partire dall'ascolto rispettoso e capacitante dell'operatore, ha potuto con vivezza aprire la *finestra dei propri ricordi* e attraverso le parole, muoversi e avventurarsi nuovamente nel proprio giardino.