

567. Assistenza al colloquio con i familiari. Sul mondo delle parole e quello delle emozioni

Testo inviato da Nicoletta Saviotti (OSS, coordinatore dei servizi. Cigognola, Pavia) per il Corso di formazione *L'Approccio capacitante con i familiari di anziani smemorati e disorientati*, tenutosi in telepresenza con Zoom nell'anno 2021. 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. Commenti di *Nicoletta Saviotti e Pietro Vigorelli*.

Il conversante, il contesto, la conversazione

Achille è un signore di 80 anni, affetto da demenza di Alzheimer di grado severo, taciturno, con marcati disturbi del linguaggio e una grave compromissione motoria, gli unici spostamenti che riesce a fare sono dal letto alla carrozzina. Questo quadro clinico così compromesso non è mai stato accettato dalla famiglia che vorrebbe vederlo ancora vigile e capace di interagire con loro come un tempo.

Durante le sue giornate in RSA Achille è sereno e nonostante le sue difficoltà riesce ad avere qualche interazione sia con il personale che con gli altri ospiti. Le difficoltà arrivano quando ci sono le visite dei parenti.

MMSE > 10.

Il testo: Sei contento di vedermi? Come stai? Oggi hai mangiato?

1. OPERATORE: Buongiorno, Achille! Oggi è una bella giornata, vengono tua moglie e tuo figlio a trovarti.
2. ACHILLE: Eh...
3. OPERATORE: Adesso ti accompagno in accettazione perché stanno arrivando.
4. ACHILLE: Va bene ... Speriamo...
5. OPERATORE: Guarda, Achille, sono già arrivati. Ti stanno salutando con la mano!

Achille ricambia il saluto in modo distratto.

6. MOGLIE: Ciao, Achille, sei contento di vedermi? Come stai? Oggi hai mangiato?

Achille non risponde e distoglie lo sguardo.

7. FIGLIO: Papà, sei contento di vederci? Guarda che devi riprenderti, così poi ti portiamo a casa con noi. Mangia e fai tutta la fisioterapia così ti rimetti in piedi e vieni a casa con me e la mamma.
8. MOGLIE: Hai sentito, Achille? Fai tutto per bene, così riesci a venire a casa con me e Roberto, lo sai che mi manchi tanto... (*si commuove*)

Da questo momento, Achille non guarda più i suoi familiari ma indirizza lo sguardo verso il giardino.

9. FIGLIO: Papà, guardami. Vedi che sono qui per te? Perché ti vogliamo bene e vogliamo che tu venga a casa con noi.
10. MOGLIE: Achille, guardami. Non sei contento? ... guardami... guardami... (*piange*)

11. OPERATORE: Scusi, signor Roberto, posso parlarle un momento?

Il figlio si alza e viene verso di me.

12. OPERATORE: Scusi se mi permetto ma mi sembra che facciate fatica ad interagire con il papà.

13. FIGLIO: Sì, sicuramente... il papà è arrabbiato con noi perché non lo portiamo a casa.

14. OPERATORE: Guardi, io vedo che il suo papà quando è in reparto con gli altri ospiti è molto sereno. Forse potrebbe provare a chiacchierare con lui ricordandogli le cose che facevate assieme, i bei momenti passati in famiglia. Mi rendo conto che per voi vedere il papà in difficoltà è un dispiacere ma distrarlo con bei ricordi potrebbe aiutarvi a passare del buon tempo tutti assieme.

15. FIGLIO: Grazie! Sì, per noi è molto doloroso vederlo così. Vorremmo spronarlo per farlo riprendere... ma secondo lei se gli parlo di quando andavamo a pescare assieme?...

16. OPERATORE: Certo! Potrebbe essere un'ottima idea.

17. FIGLIO: Grazie, allora provo.

18. FIGLIO: Papà, ti ricordi di quando siamo andati a pesca e abbiamo pescato quella carpa da un chilo?

Da questo momento Achille torna a guardare verso il figlio e la moglie e inizia una conversazione più serena, pur con tutte le difficoltà legate alla sua patologia.

1° Commento (a cura di Nicoletta Saviotti): *Sul mondo delle parole*

Durante questa breve conversazione è da notare come da un'iniziale diffidenza di Achille (turni 2, 4) sulla visita dei suoi famigliari, si è arrivati ad avere un'interazione più rilassata dove tutti cercano di ricordare i bei tempi passati invece di mettere l'accento sulle difficoltà di Achille e sulla sua incapacità di soddisfare le richieste dei parenti.

Con il suo intervento, l'operatore ha cercato di suggerire al figlio - più consapevole della moglie delle effettive condizioni del padre - un'alternativa di dialogo (turni 12, 14), spostando l'attenzione dalle domande incessanti (alle quali Achille non riesce a dare risposta) a motivi narrativi felici, per costruire un racconto piacevole dove tutti si sentono protagonisti.

2° Commento (a cura di Pietro Vigorelli): *Sul mondo delle emozioni*

Il testo riportato sopra si presta bene a una lettura nel mondo delle parole, come è stato fatto nel 1° commento, e anche a un'altra lettura, nel mondo delle emozioni.

Fin dall'inizio si resta colpiti dal comportamento di Achille: saluta distrattamente i suoi familiari poi non risponde alle loro domande e distoglie lo sguardo.

Un osservatore superficiale potrebbe dire che Achille, affetto da demenza, è disattento e non comunica. Un'osservazione più attenta può cogliere invece un messaggio comunicativo evidente in questo atteggiamento: Achille sta comunicando ai suoi parenti che non li vede volentieri, che preferisce ignorarli.

Questa comunicazione trova conferma nell'anamnesi da cui sappiamo che Achille è ricoverato in RSA in modo permanente, contrariamente a quello che dicono e ripetono i suoi parenti. Achille ha capito la situazione ed è pieno di rabbia verso la moglie e il figlio per due motivi: l'hanno portato via da casa senza chiedere il suo parere e continuano ad ingannarlo dicendo che aspettano che ritorni a casa.

L'approccio capacitante insegna a riconoscere le emozioni (la rabbia) e ad evitare che questa abbia ragione di essere. Fin dall'inizio consiglia di parlare chiaramente, di affrontare il problema e di contrattare con l'interessato riguardo al ricovero permanente, anche se ha una demenza di grado severo. È possibile che la sua reazione sia rabbiosa, ma i parenti avranno modo di ascoltarlo, di tenerne conto e di spiegare le proprie ragioni. In questo modo, nonostante il disaccordo, il paziente continua a sentirsi riconosciuto come persona e a mantenere un certo grado di fiducia nei familiari (che non lo ingannano) e in se stesso (che può dire la sua sulla questione ed essere ascoltato).

