
598. Sul *Fare eco* e l'emergere dell'*io sano*

Testo inviato da *Adriana Cerutti* (Specialista in Attivazione, Lugano) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2022). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno o 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 ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

Dopo aver lavorato per molti anni nel settore delle cure, dove le prestazioni che venivano erogate riguardavano principalmente le cure di base e agli atti medico tecnici, lasciando poco spazio e dando poco rilievo al contesto relazionale, ho deciso di intraprendere un nuovo percorso, in qualità di Specialista in Attivazione.

Durante la mia formazione, ho avuto la fortuna di poter svolgere il mio apprendistato presso un RSA dove la responsabile del mio settore, metteva in pratica i principi dell'approccio capacitante. Ho potuto osservare come attraverso delle tecniche comunicative, anche le persone con delle compromissioni cognitive continuassero a comunicare con piacere.

Ho deciso di seguire il corso dell'approccio capacitante, per poter conoscere ed apprendere, le tecniche capacitanti che favoriscono la comunicazione, anche nelle situazioni in cui la malattia compromette le competenze verbali abituali e rende difficile la comprensione dei messaggi.

In questi ultimi mesi ho, iniziato a lavorare in una nuova struttura "RSA". Nell'arco della giornata mi capitava spesso di passare nel corridoio, dove Anna e altri residenti erano seduti in attesa del momento dei pasti, della visita dei parenti o dell'invito da parte degli operatori a partecipare a qualche attività. Inizialmente quando percorrevo il corridoio Anna manifestava una sorta di fastidio nei miei confronti, e percepivo la sua ostilità. Ero un'estranea che invadeva la sua casa, i suoi spazi e forse c'era dell'altro.

Ho di conseguenza deciso di ricercare una modalità comunicativa che potesse rassicurare e rasserenare Anna ed ho iniziato a fermarmi regolarmente, ogni volta che percorrevo il corridoio, rivolgendole maggior attenzione, raccontandole qualche piccolo aneddoto della mia giornata, finché un giorno la signora mi ha invitata nella sua stanza per parlarmi della sua storia, mostrarmi i suoi oggetti, le sue fotografie, il suo mondo.

Dopo il primo incontro, in accordo con Anna abbiamo pianificato altri momenti per trascorrere del tempo assieme e poter scambiare quattro chiacchiere.

Il conversante (nome fittizio) Anna, 85 anni scolarizzazione, scuole dell'obbligo, prima di entrare in RSA ha vissuto per molti anni sola. La signora è arrivata in struttura 1 anno fa, d'allora sono peggiorati i deficit di memoria in maniera costante. Attualmente deambula e si alimenta autonomamente ma necessita di supervisione durante l'igiene, non prende iniziative fa fatica a relazionarsi. Non è disorientata nello spazio ma è disorientata nel tempo. A tratti manifesta dei comportamenti paranoici.

L'ultimo punteggio MMSE: 20/30. (questo punteggio risale a 13 mesi fa)

Il contesto

Il nostro incontro si è svolto nella stanza della residente alle 15.00 circa, dopo il momento del riposo, il dialogo è avvenuto tutto nel dialetto locale, nel testo è stato tradotto in italiano. Ho incontrato la residente in corridoio ed ho compreso dall'espressione del suo viso un certo disagio, Anna ha iniziato ad accennarmi del figlio, le ho chiesto se avesse voglia di andare in un luogo più tranquillo, dove poter parlare senza essere disturbate. La signora mi ha invitata nella sua stanza.

La conversazione

11 minuti e 14 secondi

Il testo: *Mi manca la famiglia*

1. CONVERSANTE: Ecco buongiorno Anna.
2. ANNA: Buongiorno.
3. CONVERSANTE: Metto qui il registratore?
4. ANNA: Sì!
5. CONVERSANTE: Allora, mi stava raccontando prima del figlio.
6. ANNA: Mmh il figlio che è venuto qui. Almeno loro mi hanno detto che era qui, però io non l'ho visto....
7. CONVERSANTE: Non l'ha visto.
8. ANNA: No! ... (*pausa breve*) io resto un po' ... (*pausa breve*) cattiva perché ho voglia di vederlo... (*pausa un po' più lunga*) ecco tutto lì.
9. CONVERSANTE: Le manca il figlio.
10. ANNA: He sì... (*pausa lunga di nove secondi*) dopo questa sera sono qui a dormire.
11. CONVERSANTE: È qui a dormire.
12. ANNA: Eh sì. (*pausa lunga di diciassette secondi*) Che noia con questi ragazzi che ne ha un po'. Le mmh né le ragazze che sono lì che non parlano forse. Forse non vogliono fare sapere ai suoi genitori che sono via, non so per cosa, perché mi hanno detto, non, non so niente allora boh non so niente.
13. CONVERSANTE: Non le hanno dato le informazioni.
14. ANNA: No, no (*pausa lunga di nove secondi*) ma vedremo, io ho un po' paura.
15. CONVERSANTE: Ha paura
16. ANNA: Mmh (*pausa lunga di dodici secondi*).
17. CONVERSANTE: Non è facile se si ha paura.
18. ANNA: Mmh (*pausa lunga di otto secondi*) come faccio ad andare a dormire con i miei figli che sono in giro (*pausa lunga di otto secondi*).
19. CONVERSANTE: I figli sono in giro.
20. ANNA: Mmh (*mi mostra una fotografia*), (*pausa lunga di sei secondi*) questo è quello che è in giro (*osservo la fotografia*).
21. CONVERSANTE: Questo? (*indicando il personaggio sulla fotografia con il dito*).
22. ANNA: Mmh (*annuisce, mi mostra ancora la fotografia*).
23. CONVERSANTE: È lui?
24. ANNA: No non va, è lui che va sempre in giro, e qui dove è partito non mi hanno detto niente e non vogliono dire niente.

25. CONVERSANTE: Non vogliono dire niente.
26. ANNA: No (*pausa lunga sei secondi*) Non so cosa fare.
27. CONVERSANTE: Lei come mamma si preoccupa.
28. ANNA: Certo! E sì! (*pausa lunga undici secondi*) non so come fare, aspettare e Dio...
29. CONVERSANTE: Aspettare.
30. ANNA: Mmh (*pausa lunga sei secondi*).
31. CONVERSANTE: E sì... aspettare.
32. ANNA: Non è bello neanche aspettare è.
33. CONVERSANTE: No non è bello aspettare.
34. ANNA: (*registrazione non comprensibile*).
35. CONVERSANTE: Non ho capito.
36. ANNA: Non ho più saliva.
37. CONVERSANTE: Ha bisogno un bicchier d'acqua?
38. ANNA: No l'ho già presa lì. Io spero che arrivi presto.
39. CONVERSANTE: Che arrivi presto.
40. ANNA: Mmh e ormai (*pausa lunga di quattordici secondi*) ormai è così.
41. CONVERSANTE: È così.
42. ANNA: Eh dopo i ragazzi quando sono in giro non guardano, invece le mamme sono sempre a casa con la, con laaa con l'aaaa ansia.
43. CONVERSANTE: Sento che è preoccupata.
44. ANNA: Mmh sì, sì. Mi viene anche il mal di pancia (*pausa lunga di sette secondi*) se viene ha il suo letto se vuole.
45. CONVERSANTE: Le manca tanto il figlio.
46. ANNA: Sì! Anche se non lo vedo perché è a Milano, però mi manca sapere dov'è (*pausa lunga di sei secondi*) e oramai dai.
47. CONVERSANTE: Si sente più tranquilla quando lo sente.
48. ANNA: Sì e sono abituata perché lui e sempre a Milano a studiare è sempre oh, oh, oh, oh adesso non si fa sentire forse e anche fuori nei boschi e così non ha un, un telefono non può telefonare è!
49. CONVERSANTE: Non può telefonarle.
50. ANNA: Mmh e ormai è così.
51. CONVERSANTE: Oggi allora è proprio preoccupata.
52. ANNA: Sì!
53. CONVERSANTE: La capisco Anna anch'io ho tre figli e mi preoccupò anch'io quando (*mi interrompe*).
54. ANNA: Quando sono via, (*mi mostra una fotografia di quando era bambina con la famiglia e i suoi fratellini*) questa questo qui è il, adesso qui è giovane.
55. CONVERSANTE: Questo qui! (*indico con il dito sulla fotografia*).
56. ANNA: Questo ecco la, la, la roba lì cosa è poi, sempre insieme alla mia mamma, lui vicino alla mia mamma, e questo qui la figlia di mia sorella.
57. CONVERSANTE: Ah, la sua famiglia.
58. ANNA: Ecco la mia famiglia questa e questa soni io (*e nella fotografia mi indica una bambina*).
59. CONVERSANTE: Quella è lei.
60. ANNA: Sì!
61. CONVERSANTE: È una bella fotografia.
62. ANNA: E questi qui sono i due fratelli.
63. CONVERSANTE: I due fratelli.
64. ANNA: questi sono i due fratelli, quello che mi manca adesso è quell'altro che non telefono, perché ho paura che dopo si agita e perché sono molto legati (*pausa lunga di sette secondi*) ma speriamo.
65. CONVERSANTE: Sono molto legati.
66. ANNA: E si perché hanno pochi anni di differenza e tutti e due hanno studiato.
67. CONVERSANTE: Hanno studiato tutti e due.

68. ANNA: Tutti e due.
69. CONVERSANTE: È una bella cosa studiare.
70. ANNA: Sì sì (*mi mostra nuovamente la foto di famiglia*), questa qui sono io, mia sorella, mia mamma, mia zia mia nipote la, la zia anche qui e questa sono io.
71. CONVERSANTE: Tiene sempre la sua famiglia vicino (*facendo riferimento alle fotografie che porta sempre in mano vicino a sé*).
72. ANNA: Speriamo che viene a casa ancora sta sera se no guai (*pausa lunga di cinque secondi*) ho domandato non me lo dicono è quello che mi preoccupa di più.
73. CONVERSANTE: Certo.
74. ANNA: Ormai.
75. CONVERSANTE: Quando si è preoccupati non è facile.
76. ANNA: Eh beh speriamo di trovarlo.
77. CONVERSANTE: Noi mamme quando non vediamo i figli ci preoccupiamo.
78. ANNA: Eccome, mah.
79. CONVERSANTE: Ma, troviamo un modo per sentirlo.
80. ANNA: Speriamo, (*mi mostra la foto*) sto guardando di chi è questa qui, non lo so ha i nipoti credo.
81. CONVERSANTE: Li tiene sempre vicino al cuore vedo (*facendo riferimento alle fotografie che porta sempre in mano vicino a sé*).
82. ANNA: Sì, sì.
83. CONVERSANTE: La famiglia, è molto legata alla sua famiglia vedo.
84. ANNA: E i figli poi! Il mio e qui e questo è l'altro, il fratello (*pausa lunga di sei secondi*) non vedo neanche più ma ormai (*osservando la fotografia che tiene in mano*). Volevi parlare con me?
85. CONVERSANTE: (*mi accorgo che Anna è stanca*) Abbiamo un po' chiacchierato, lei adesso desidera andare un po' di là, dalla sua amica?
86. ANNA: No e sì è lì non mi capisce tanto.
87. CONVERSANTE: Non la capisce?
88. ANNA: Adesso lo dico con lei, ma proprio no no, lei è (*pausa corta di tre secondi*) forte allora non le dico tutto.
89. CONVERSANTE: Lei è forte.
90. ANNA: Ma si perché non so io (*si alza e si dirige verso la porta per andare in corridoio dove si trova l'amica*). Mi dispiace, passa quando vuoi a trovarmi.
91. CONVERSANTE: Certo con molto piacere, arrivederci, e grazie.
92. ANNA: (*una volta seduta in corridoio mi prende per mano mi da un bacio sulla mano*) Grazie.

Commento (di Adriana Cerutti)

Durante questo colloquio Anna ha manifestato quanto le manca il figlio e quanto è importante per lei. Anna è una signora fragile, disorientata, con molte paure, spesso le mancano le parole e tutto questo la fa sentire inadeguata. Teme il giudizio degli altri perché sa che non sempre ciò che dice è comprensibile per questo motivo a tratti assume atteggiamenti ostili, ed è diffidente. Ha bisogno di essere accolta con le sue paure per poter esprimersi attraverso le parole, senza sentirsi giudicata. Come tecnica so di dover ancora fare molta pratica anche se ho cercato nel turno 15-43-51 di riconoscere le emozioni - nel Turno 53-77- condivisione biografica, somministrare autobiografia ho utilizzato molto fare eco Turno 7-19-25-31-33-63-65-68.

- Turno 7-19-25-31-33-63-65-68-fare eco. Favorire l'espressione della competenza a parlare (utilizzare le parole dell'interlocutore per continuare la comunicazione)
- Turno 9-17-45- cerco di restituire con empatia
- Turno 13- prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore
- Turno 15-43-51- riconoscere l'emozione
- Turno 53-77- condivisione biografica, somministrare autobiografia
- Turno 86 emergere dell'io sano

Anna anche se non si ricorda il mio nome ed ha dei deficit di memoria nel pomeriggio dopo la siesta quando ci incontriamo desidera condividere con me i suoi pensieri per cui abbiamo preso l'abitudine di prenderci regolarmente del tempo per andare nella sua stanza a "chiacchierare."

Conclusione

Il corso formativo e le nozioni apprese dall'Approccio Capacitante mi hanno permesso di riflettere su alcune modalità comunicative. La mia attenzione si è focalizzata sull'ascolto, che per altro sembra una cosa scontata, ma è una funzione che va affinata perché dietro a comportamenti o parole ci sono dei messaggi che spesso sfuggono.

Dare e rispettare le tempistiche durante la comunicazione, non sempre è evidente in quanto solo se si prende consapevolezza, di come diventa impegnativo per una persona con delle compromissioni cognitive codificare un messaggio, elaborarlo per poi formulare attraverso la parola una risposta, si comprende quanto nel corso di una conversazione abituale, le parole scorrono troppo velocemente senza dare il tempo alle persone di dar voce ai propri pensieri.

Riconoscere l'*io sano*, è un aspetto che riesce sempre a sorprendermi. Anche quando le persone appaiono molto compromesse se si mantiene aperto un canale comunicativo relazionale in qualche frangente emerge l'*io sano*.

.