

599. Sono qui per te. Sul valore dell'ascolto, dell'accoglienza e del riconoscerti importante

Testo inviato da *Valeria Dal Soglio* (educatrice, IPAB La Casa, Schio –VI-) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom) nell'anno 2021-2022. 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.

Conversante

Ada, 93 anni, è in casa di riposo da circa 1 anno e mezzo, entrata dopo una frattura del femore. Si presenta confusa e disorientata. Da sempre piuttosto riservata e chiusa, ha dei momenti in cui prevalgono pensieri deliranti di tipo persecutorio e paranoico, spesso verso il marito ma anche nei confronti del resto dei conviventi. Il marito vive ancora autonomamente nella loro casa e non hanno figli.

Il punteggio dell'ultimo MMSE (13/04/2022) è di 10/30.

Contesto

La conversazione è avvenuta in camera di Ada, dopo averla spostata dalla vicina sala da pranzo dove si trovava. Visto che si è dimostrata subito predisposta al dialogo, le ho proposto di recarsi in camera dove era un po' più tranquillo, anche se qui una compagna, per fortuna distante, continuava a chiamare chiedendo dell'acqua (questo non ha però disturbato la conversante). Erano le 11.10 circa.

Conversazione

Il dialogo è stato molto fluido e spontaneo, con un ritmo sostenuto soprattutto da parte dell'anziana (spesso le parole si susseguono velocemente perciò le virgole nelle frasi non si sono). La signora si presentava molto attenta e non è stata distratta dalle voci presenti intorno di sottofondo (compagna di stanza e personale in corridoio). Forse questo è stato aiutato dalla vicinanza fisica dei conversanti (educatrice seduta sul letto e Ada seduta davanti in carrozzina).

Durata: 14 minuti e 12 secondi

Testo: *Spero che il Signore mi venga a prendere*

1. EDUCATRICE. Buongiorno Ada.
2. ADA. Buongiorno cara, posso darti un bacio?
3. EDUCATRICE. Certo (*mi dà un bacio*).
4. ADA. Non so chi sei ma sei una persona cara per me (*prendendomi una mano tra le sue*). Mamma mia ma dove sei stata con le mani così fredde, sei appena entrata in casa adesso?
5. EDUCATRICE. Io ho sempre le mani fredde.
6. ADA. Anche a casa?
7. EDUCATRICE. Mio nonno aveva sempre le mani fredde e io ho preso da lui.

8. ADA. Eh, sono (registrazione incomprensibile). Tutti abbiamo avuto dei genitori e anche dei nonni... (*ride*) Raccontami, raccontami qualche cosa di bello...
9. EDUCATRICE. Questa mattina abbiamo fatto la Messa.
10. ADA. Ah... ma dove?
11. EDUCATRICE. Giù da basso.
12. ADA. Da basso?
13. EDUCATRICE. (*annuisce col capo*) Ma non l'ho trovata e non ho potuto portarla.
14. ADA. Ah (*stupita*).
15. EDUCATRICE. Aveva piacere di venire?
16. ADA. Sì, ma non è così necessario perché nella mia vita la mia mamma mi portava tutti i giorni a Messa perciò ne ho visto assai e spero che ancora i miei genitori mi aiutano a vivere, loro sono in paradiso ma mi aiutano a vivere ugualmente... specie... avendo una persona cara come lei vicino.
17. EDUCATRICE. Sicuramente i suoi genitori sono in Paradiso ma la proteggono.
18. ADA. Spero tanto di sì. Ma ci avevo anche una sorella, la Terry la chiamavano (*pausa*) e, e anche lei è andata in paradiso con loro. (*pausa*) (*piange*) Prego il Signore mi aiuti anche oggi e che di qualche ora mi porti in Paradiso con i miei genitori. Io però la ringrazio signora di essersi occupata di me.
19. EDUCATRICE. Voleva bene a sua sorella...
20. ADA. La Terry l'ho conosciuta poco, o forse neanche mai conosciuta perché è lei che mi ha preceduto, era lei che si occupava della mamma e del papà... io dopo sono andata in Svizzera mi pare a lavorare con questo mio povero marito che non so neanche più dove è andato a finire perché è lui che mi ha messo qua in questa casa di riposo, ma io sto così bene qua lo stesso... cara signora io la ringrazio infinitamente ora lascio andare perché immagino che lei, fare tutti i suoi lavori.
21. EDUCATRICE. Oggi, io la vedo bene.
22. ADA. Insomma... ho passato i 100 anni si figuri, spero solo che a qualche ora la Madonna, il Signore mi vengano a prendere (*piange*).
23. EDUCATRICE. Non possiamo sapere quando è (*completano la frase insieme*) la nostra ora.
24. ADA. È vero (*piangendo*) ma io la ringrazio e faccio tanti auguri a lei e alla sua famiglia e la ringrazio molto. Ora può andare perché penso che... lei sta lavorando, io non sto facendo niente, invece lei sta lavorando.
25. EDUCATRICE. Ma io avevo piacere di parlare con lei e sapere come stava.
26. ADA. (*Ride*) Sto da povera vecchia (*ride*), comunque la ringrazio e speriamo che il Signore venga di qualche ora a prendere, mi porti in paradiso con la mia mamma e il mio papà, e la mia sorella, la Terry.
27. EDUCATRICE. Lei è una cara persona.
28. ADA. Insomma, questo non lo so (*pausa*). Vivo come vivono tutte le altre persone. E come vive lei, lei vive lavorando io invece son qua che non faccio niente. La ringrazio molto signora.
29. EDUCATRICE. Ha già fatto lei la sua vita di lavoro, adesso è giusto che si riposi.
30. ADA. Eh eh posi posi sì, ma io soltanto che il Padre nostro guardi giù e mi porti in paradiso perché io... ho più di 90 anni, sono stufa di vivere... speriamo che la Madonna santa guardi giù di me venga a prendere, anche se se è quasi una bestemmia perché la vita è un dono del di Dio... perciò (*pausa di 6 secondi*) bisogna fare quel che, che il Signore vuole. Ora signora se lei... ha bisogna andare a a lavorare...
31. EDUCATRICE. No, io sono qua per lei.
32. ADA. Questo mi fa molto piacere... di dov'è lei?
33. EDUCATRICE. Io sono da qua, di Schio.
34. ADA. Invece io ero io ero di Andalo, sa dov'è Andalo no?
35. EDUCATRICE. Dovrebbe essere in montagna, in Trentino.
36. ADA. Un bellissimo paese di montagna, di villeggiatura... belle montagne, c'è la Paganella, le Dolomiti... C'era tante porte io andavo sempre anche dietro la mia casa dove c'erano i pastori, con le pecore e mi fermavo a chiacchierare con loro, loro mi davano confidenza... e

- ora alla fine mi ridevano anche addosso, poi tornavo a casa dove c'era la mia cara mamma... che però non mi chiedeva dove ero stata, ma però insieme io ho avuto anche una sorella che si chiamava Teresiana ma non so dov'è che è andata a finire prima di me se è morta prima di me o cosa, fatto sta che io però sono ancora qua che vivo ancora e spero tanto che la Madonna guardi in giù e venga a prendermi e porti in paradiso con la mia mamma e il mio papà... (*sospira*) e la mia sorella che si chiamava Teresiana ma la chiamavano la Terry. Son andati tutti in paradiso, sono rimasta da sola... questa è la mia storia signora.
37. EDUCATRICE. Una bella storia.
38. ADA. ... però sono ancora ancora qua... 92 anni, non sono pochi.
39. EDUCATRICE. Complimenti.
40. ADA. Ah sì, devo aver compiuto 92 anni proprio ieri.
41. EDUCATRICE. Da pochi giorni. Il 26 di marzo.
42. ADA. Sì, sì... comunque io la ringrazio e speriamo che il Padre eterno venga a prendermi perché è anche ora. Insieme con la mia mamma Agnese Maria, si chiamava Agnese Maria e mio papà... era un alpino... mah quanti anni son passati, forse 150, 200 anni. E io sono ancora qua che prego che il Signore mi venga a prendere. Comunque, io la ringrazio e ora la lascio andare perché mi immagino che lei deve fare il suo lavoro, io la ringrazio molto signora.
43. EDUCATRICE. Lei ha una bella storia da raccontare ed è bello ascoltarla.
44. ADA. Eh per forza si ha quasi 100 anni, eh eh (*ride*), passata tutta una vita davanti... eh sì... però... son stata anche in Svizzera a lavorare.
45. EDUCATRICE. In Svizzera...
46. ADA. Sì e forse è stato là che ho conosciuto mio marito che si chiamava Cesare ma che credo che lui viva ancora a casa, a casa sua, verso... sotto la Paganella, quel paese là.
47. EDUCATRICE. Cesare abita qua vicino.
48. ADA. Non lo so, io so che sono di Andalo, Cavedago difatti è poco distante di Andalo. La mia mamma andava sempre a prendere le medicine a Cavedago quando era ammalata... ma ora io qua sono qua ancora e spero che il Signore mi venga a prendere (*pausa*) una volta... prego tanto la Madonna che mi venga a prendere. Ora signora la lascio andare perché penso che lei deve lavorare, deve fare i suoi lavori, la ringrazio molto. Grazie, le auguro a lei e alla sua famiglia tante buone cose, buon lavoro.
49. EDUCATRICE. Io spero di rivederla presto e di parlare ancora con lei.
50. ADA. Mi fa molto piacere parlare (*pausa*). La mia vita è stata tanto lunga che non mi ricordo neanche più ma forse... io sono sempre stata, avevo una sorella che si chiamava Teresiana, ma chiamavano la Terry... era lei che si occupava, si è occupata della mamma e del papà, finché sono morti tutti. Io invece avevo sposato mio marito che si chiama Cesare, ma che vive ancora, non so, in una casa di riposo. E sono anch'io qua in questa casa di riposo. Ma prego tanto, prego tanto la Madonna che finalmente venga mi porti in paradiso con tutti i miei cari, la mia mamma, il mio papà... questa è la mia vita signora (*piange*). Prego tanto che il Signore, che venga a prendermi... (*piange*)
51. EDUCATRICE. La fede la può aiutare.
52. ADA. 92 anni sono tanti... comunque la ringrazio signora, adesso la lascio andare perché lei deve fare il suo lavoro.
53. EDUCATRICE. Non si preoccupi.
54. ADA. Grazie.
55. EDUCATRICE. Adesso è il momento del pranzo allora la porto a mangiare.
56. ADA. Va bene...
57. EDUCATRICE. La ringrazio.
58. ADA. Sono io che le sono molto, molto, ma molto obbligata.
59. EDUCATRICE. Appena ci sarà il sole, perché oggi è nuvoloso, la porto fuori perché so che a lei piace tanto la natura.
60. ADA. ... Sapesse com'era bello, com'è bello il mio paese, Andalo, la Paganella, tutti bei paesi solo che non c'è più la mia mamma, il mio papà, e anche la mia sorella la Terry... che

- pare che ancora adesso dicano che fosse una santa perché pregava molto, io invece... prego, non prego neanche più neanche adesso, ho sempre pregato poco. Ma lei è andata in paradiso, e io sono ancora qua, e aspetto (*pausa di 5 secondi*) che, che mi aiutate a vivere (*sorriso misto a pianto*). La ringrazio tanto signora.
61. EDUCATRICE. Siamo qua apposta per aiutarla, non si preoccupi.
62. ADA. Grazie, la ringrazio molto (*piangendo*).
63. EDUCATRICE. Buona giornata.
64. ADA. Vorrei anche chiedere... di mio marito ma so che, so che vive ancora...
65. EDUCATRICE. Cesare.
66. ADA. Sì.
67. EDUCATRICE. Cesare dovrebbe venire questa settimana a trovarla. Non si preoccupi, lui telefona sempre per sapere come sta.
68. ADA. Davvero? (*stupita*)
69. EDUCATRICE. Certo.
70. ADA. Non vive a Cavedago?
71. EDUCATRICE. No, è qua vicino.
72. ADA. Qua vicino?
73. EDUCATRICE. Sì.
74. ADA. Ma dove siamo qua?
75. EDUCATRICE. A Schio.
76. ADA. Ah, siamo a Schio (*pausa*) non siamo a Andalo.
77. EDUCATRICE. Purtroppo no.
78. ADA. Andalo è molto lontano, è in provincia di Trento.
79. EDUCATRICE. Dev'essere molto bello questo paese...
80. ADA. Sì, lo era, come lo sarà anche adesso, perché è un paese di villeggiatura, vicino alla Paganella, ci sono le Dolomiti, tutte queste belle montagne attorno, i campelli che non le dico. Ma io non potrò andare ormai (*ride*), la mia vita (*ride*) è passata.
81. EDUCATRICE. Ma i suoi ricordi sono bellissimi.
82. ADA. Non mi accorgo di avere raccontato tante, tante storie (*ride*). Ora io la lascio andare perché immagino che lei ha bisogno di...
83. EDUCATRICE. È ora di pranzo.
84. ADA. Sì... resto qua o... ?
85. EDUCATRICE. La accompagno a tavola volentieri e la ringrazio.
86. ADA. No, sono io che devo ringraziare lei immensamente che mi ha fatto passare un po' di tempo. Chissà che la Madonna e il Signore guarda in giù e mi vengano a prendere che... (*in tono più sostenuto*) che è ora eh... prego tanto la Madonna che mi aiuti. Grazie signora.
87. EDUCATRICE. La preghiera la aiuterà sicuramente.

Commento (a cura di *Valeria Dal Soglio*)

1.Introduzione

Lavoro come Educatrice professionale in casa di riposo da ormai 19 anni e mi rendo sempre più conto del bisogno che ho di ritrovare periodicamente nuovi stimoli per evitare di perdere motivazione, nuova energia e rinnovato senso a quel che faccio. Questo anche perché quasi sempre si lavora come unica figura in più reparti, dove spesso manca un confronto alla pari che ci permetta anche di riflettere su cosa si possa migliorare o cambiare.

Tanti i corsi frequentati che, seppur magari stimolanti e arricchenti umanamente, mi hanno lasciato però sempre un certo senso di amarezza: questo perché, rientrati nella propria struttura, dei vincoli ambientali, economici, di risorse o di mentalità ne impedivano sempre la realizzazione.

Mi sono interessata dell'approccio capacitante dopo alcune serate promosse dal dott. Vigorelli e soprattutto grazie alla passione che questo suscitava in una mia stimata collega che già stava impegnandosi nel percorso. E quando ti rendi conto che piccole cose pratiche possono diventare operative nell'immediato di un incontro con l'anziano, ti si apre un nuovo mondo.

In questi anni mi è sempre parso di lavorare in affanno e di non riuscire mai a raggiungere tutte le persone che manifestano bisogni emotivi, comunicativi, relazionali. Vorrei trasformare il comune modo di dire “si fa quel che si può” con “cerco di fare il meglio che posso nel tempo che ho a disposizione” convinta che anche un breve momento vissuto con empatia e comprensione può essere una vera ricchezza per un anziano.

E mi rendo conto come sia facile cadere nella rassegnazione, nella routine, nell'appiattimento, nella polemica poco costruttiva all'interno del proprio lavoro.

Se all'inizio pensavo che con il tempo e con un buon lavoro di équipe saremmo arrivati a dare più qualità alle proposte a discapito della quantità del grande gruppo, ora mi ritrovo periodicamente a dover ricominciare sempre per promuovere la cultura e l'importanza dell'individualizzazione degli interventi. Purtroppo negli anni, qualsiasi reparto della casa di riposo che non sia nucleo specialistico, è diventato sempre di più un insieme di anziani (ed anche a volte adulti) molto diversi per abilità, patologie, estrazione sociale; per questo le attività educative di gruppo anche se semplici hanno bisogno di una grande attenzione nei confronti delle dinamiche sociali nel tentativo di valorizzare ognuno come persona e nelle sue competenze elementari.

L'approccio capacitante parla proprio di queste competenze elementari che, anche se basilari, a volte sono le ultime ad essere promosse: in tante situazioni ho avuto la dimostrazione che sia più comodo per il caregiver in casa di riposo avere un anziano in silenzio, che non decide, che non viene interpellato, che passa inosservato.

È proprio la demenza che ci mette più in crisi e nei confronti della quale ci sentiamo inadeguati e mai preparati a sufficienza: la sua caratteristica di imprevedibilità ci spiazza continuamente.

Forse perché abbiamo sempre la presunzione di cambiare l'altro, di modificarne gli aspetti disturbanti con spesso la pretesa di risolvere completamente il problema. Il concetto di “Io malato” mette in evidenza la necessità di accettare le stranezze della patologia ma cercando però di lavorare su quelle piccole aperture in cui la malattia fa entrare la “persona sana”. E per far questo ci vuole una grande attenzione e volontà.

Riguardo a questo approccio, delle espressioni o delle modalità proposte hanno subito attirato la mia attenzione:

- Punto d'Incontro Felice, conversazione sufficientemente felice

In pochi parlano di felicità in casa di riposo, vista come luogo di tristezza, solitudine, sofferenza...

Ma se ci pensiamo, anche in alcune situazioni poco piacevoli della nostra vita, se facciamo degli incontri con persone che ci fanno sentire accolte, amate, rispettate, importanti... sperimentiamo dei momenti di felicità.

Ed ecco che io vorrei sentirmi come quella persona che sa fare assaporare anche brevi attimi di felicità... Se i nostri anziani trovassero soprattutto gente che esprime felicità... Come cambierebbe l'atmosfera dei nostri reparti.

- Il primo passo per ascoltare è tacere, è meglio aspettare e stare zitti...

Il mio ruolo di educatrice/animatrice è visto ed è associato al riempire il silenzio, stimolare, creare vitalità, socialità. Perciò sono sempre io colei che propone la conversazione, inizia il discorso, sollecita gli anziani con domande per farli partecipare. Questo modalità mi appartiene soprattutto in contesto di gruppo ma poi viene spontaneo riproporla anche nel rapporto individuale. Se la conversazione può comunque funzionare con persone cognitivamente abbastanza lucide, con le persone dementi ci si accorge che si riesce poco a penetrare nel loro mondo promuovendo benessere. E non viene proprio spontaneo tacere, perché sembra di non dare loro retta o importanza...

Ed invece ho capito che tacere ed aspettare mi costringe a fermarmi, fare un passo indietro, non mettermi più al centro, lasciando più spazio a chi ha bisogno di tempo. Sarebbe una cosa così semplice, eppure richiede il mio autocontrollo più di altre.

Mi rendo conto che ho bisogno di dedicare più attenzione ad alcuni aspetti alla relazione individuale soprattutto nelle persone con demenza: darsi il tempo, trovare dei contesti adeguati, diminuire i ritmi e rispettare l'andatura e il passo che l'altro ci propone.

2. Tecniche dell'operatore e competenze del conversante

La signora Ada possiede ottime capacità di linguaggio con un eloquio molto rapido e chiaro e, nel giorno di questa conversazione, ha una buona predisposizione a parlare.

Fin da subito dimostra gratitudine per l'attenzione nei suoi confronti e apertura verso l'Educatrice: infatti chiede se può darli un bacio e di raccontarle qualcosa di bello. Anche se non riconosce bene chi ci sia davanti a lei, le sembra forse una persona già vista a cui può dare confidenza (mi prende la mano e nel turno 4 mi definisce persona cara, ripetendolo nel turno 16 e 20).

Il riferimento al nonno da parte dell'educatrice e il racconto di fatti di vita quotidiana (la Messa) sono subito per l'anziana un aggancio alla sua vita passata, ai suoi ricordi.

Mamma, papà e sorella sono nominati continuamente: 10 volte è nominata la mamma, 7 volte sia il papà che la sorella, 3 volte è usata la parola genitori. Il marito lo nomina 4 volte.

Ritorna inoltre il motivo narrativo del suo paese natò, verso cui dimostra un amore e attaccamento mai spento e nostalgico (turni 36, 48, 60, 70, 76, 78, 80). Spesso però quando parla della famiglia o del suo paese arricchisce il racconto con altri particolari.

Collegata alla vita passata ricorre sempre il riferimento alla fede e alla speranza di andare in Paradiso (ben 14 volte, anche più volte nello stesso turno: turni 18, 22, 26, 30, 36, 42, 48, 50, 86).

La memoria deficitaria e la sua confusione viene evidenziata dalla signora:

- parlando della sua età: *ho passato i 100 anni* (turno 22), *sono passati, forse 150, 200 anni* (turno 42) ma poi arriva a ricordare quasi la sua età ed anche il suo compleanno da poco festeggiato (turno 38 e 52).

- parlando della sorella: *l'ho conosciuta poco o forse neanche mai conosciuta* (turno 20), *ma non so dov'è che è andata a finire prima di me se è morta prima di me o cosa* (turno 36);

- *io dopo sono andata in Svizzera mi pare* (turno 20);

- nominando il marito: *forse è stato là che ho conosciuto mio marito.....che non so neanche più dove è andato a finire* (turno 20), *credo che lui viva ancora a casa* (turno 46), *che vive ancora, non so, in una casa di riposo* (turno 50).

L'io sano emerge chiaramente in alcune espressioni di Ada che fanno capire la sua consapevolezza in alcuni momenti:

- *mi ha messo qua in questa casa di riposo* (turno 20);

- *son qua che non faccio niente* (turno 28);

- *ho più di 90 anni, sono stufa di vivere* (turno 30);

- *sono andati tutti in paradiso, sono rimasta da sola* (turno 36);

- *sono anch'io qua in questa casa di riposo* (turno 50);

- *io non potrò andare ormai, la mia vita è passata* (turno 80);

- riconosce continuamente che l'interlocutrice è lì per lavorare e ha poco tempo;

- *Andalo è molto lontano, è in provincia di Trento* (turno 78).

La competenza emotiva traspare in tutto il dialogo in parecchi momenti in cui Ada non riesce a trattenere il pianto (turni 18, 22, 50, 62) perché consapevole che tanti anni sono passati, che la sua vita è alla fine, che è rimasta sola. Sorprendentemente però dal turno 60 in poi inizia a sorridere e a ridere (turno 80 e 82).

Inoltre nel turno 60 c'è proprio una svolta: mentre tutte le altre volte dice di pregare il Signore e la Madonna aspettando perché la aiutino e la portino in paradiso, qui dice: *aspetto che, che mi aiutate a vivere*. E per me è stato molto commovente e significativo.

Come molto importante è il modo in cui lei dimostra continuamente gratitudine e riconoscenza (20 volte usa il termine grazie o ringrazio), sentimenti che si possono collegare con una sua espressione: *io sto così bene qua lo stesso* (turno 20).

Ricorrente inoltre in tutta la conversazione è la sua preoccupazione a non volere disturbare o rubare tempo all'educatrice come se svalutasse la sua importanza e il suo bisogno di attenzione come persona: 6 volte sembra volere terminare il dialogo per non rubare tempo al mio lavoro (turni 20, 24, 30, 42, 48, 52). Probabilmente le risposte hanno tenuta aperta la conversazione, l'hanno fatta sentire accolta e il racconto è continuato.

Alla fine, quando al turno 63 l'educatrice la saluta e gli scambi verbali sembrerebbero finiti, Ada sembra prendere coraggio per chiedere del marito, come se avesse paura a sapere la verità ma anche come fosse una informazione che la tranquillizza.

Le tecniche capacitanti utilizzate sono state: non interrompere, ascoltare con uno sguardo attento e interessato, non fare domande, restituire il motivo narrativo (turni 17, 19, 29, 51), dimostrare interesse per il suo benessere e riconoscere l'interlocutore come persona (turni 21, 25, 27, 31), fare da eco (turno 37, 45), rassicurare (turni 53, 61, 67).

3. Conclusione

Nella sperimentazione di conversazioni capacitanti, l'aspetto che più ho sentito importante valorizzare nella relazione, insieme al tacere che mi risulta sempre difficile, è quello dell'accoglienza. Una conversazione è in partenza facilitata se la persona sente che hai voglia di stare con lei, sente che hai tempo per lei. E l'accoglienza, che è attenzione, ascolto e interesse per l'altro, viene colta dalle persone dementi soprattutto nei gesti, nel tono della voce, nella postura che si assume, nella dolcezza, nel sorriso e nello sguardo. Vedo che solo da un modo calmo di avvicinarmi, salutare e di stabilire il primo approccio possono derivare delle reazioni di distensione, maggiore tranquillità, apertura.

E questo, in contesti spesso disturbati, dove sarebbe difficile qualsiasi approccio relazionale con un anziano, è già un grande risultato.

E vorrei che questo approccio gentile e delicato nei modi, nel tono, nelle parole, si spargesse nell'ambiente divenendo motivo di riflessione e attenzione in tutto il personale.

Mi sembra che per me possa essere un piccolo grande obiettivo in un contesto che purtroppo è sempre di più frenetico e poco rispettoso delle singolarità e della libertà decisionale.

Visto gli ultimi difficili anni trascorsi, dubito purtroppo che si potrà nel futuro disporre di risorse che permettano grossi cambi strutturali o arricchimento in termini quantitativi di personale; perciò è proprio con queste piccole attenzioni negli atteggiamenti (accogliere, tacere, aspettare, non fare domande...) che si può lavorare sulla qualità.

Purtroppo quando si parla di qualità di vita in queste strutture poche volte ho visto l'interesse dall'alto perché l'ambiente diventi uno spazio sociale dove la conversazione, il dialogo, la parola siano facilitati. Un piccolo cambiamento può quindi avvenire probabilmente se si comincia dal basso, dal gruppo di lavoro, dalle singole persone che lavorano in reparto.

Mi ero sempre sentita un po' inadeguata nelle risposte da dare agli anziani dementi ma ora mi rendo conto che sta entrando nella mia pratica quotidiana la riflessione sulle parole da dire e da non dire e l'attenzione a rallentare i tempi della relazione che imponevo al mio interlocutore.

Ed ho notato come molti ospiti cognitivamente compromessi, pur non ricordando chi sono, riconoscono nei successivi contatti che in qualche modo mi hanno già vista, che non sono a loro totalmente estranea.....forse perché emotivamente rivedono le stesse modalità accoglienti....

La distinzione tra io sano e io malato ci consente di vedere il demente in più prospettive: non può essere descritto una volta per tutte e perciò rimane per noi sempre da scoprire nella sua imprevedibilità: se si dedica alla persona veramente tempo e ascolto si possono scovare tanti aspetti e altre sfumature. Come la nostra predisposizione al dialogo, all'empatia, alla pazienza può essere nei giorni diversa, così lo è anche per loro.

Questo lavoro e questo corso mi ha dato sicuramente consapevolezza che ogni mia risposta, ogni mia parola può essere fondamentale per promuovere più comprensione, più riconoscimento, più benessere nella persona che ho davanti.

Non è necessario che tutte le parole abbiano un senso per comunicare e far sentire bene l'altro.

Quante volte le nostre risposte sono inadeguate, frettolose, poco rispettose.... E quante volte togliamo a loro lo spazio per esprimersi, togliamo il silenzio e lo riempiamo con le chiacchiere tra colleghi....

La nostra attenzione deve concentrarsi sul non mettere in ulteriore difficoltà l'altro e non togliere possibilità di manifestare le sue competenze elementari.

Mi sento di dover fare ancora un grande lavoro sul mio tacere per far emergere l'anziano come protagonista, difendendo il suo spazio, la sua parola, il suo diritto di esprimersi come e quando può.

In conclusione vorrei ringraziare i miei amici anziani che mi ricordano sempre quanto può avere valore un gesto gentile e quanto importante può essere l'incontro, anche breve, con persone le cui parole ci migliorano la giornata.