L’*ApproccioCapacitante*®  7 giugno 2022

www.gruppoanchise.it info@gruppoanchise.it

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**600. Fra parole e silenzi: il valore dell’ascolto relazionale. Dal disagio alla validazione di storia e identità**

Testo inviato da *Gabriella Schizzo* (animatrice dell’equipe Psico-socio educativa presso la Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe di Vimercate (MB)) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell’anno 2021). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del famigliare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mai 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 rispettare la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l’uso per l’attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

**La conversante**

La signora Elda Brambilla, di 92 anni, è residente presso la struttura da due anni contando una precedenza frequenza al centro diurno presso la stessa.

Vedova, con due figli viventi e uno morto nella prima infanzia, Elda viveva da dieci anni in un appartamento nella stessa città della struttura, seguita da una badante notturna e una badante durante il giorno per igiene e intrattenimento.

Da due anni vive in RSA per necessità di assistenza continua.

Da alcuni mesi si riscontra un aumento di episodi di ansia e agitazione; la signora appare più confusa e apatica.

Scolarità Terza Commerciale. Demenza di grado moderato con deflessione dell’umore. Completo disorientamento spazio temporale, deficit di memoria a breve termine; prassie più compromesse dei sei mesi precedenti. Difficoltà nel calcolo. Non consapevole delle problematiche cognitive che cerca di mascherare con diverse motivazioni. Talvolta si mostra in grado di riferire dati autobiografici seppur in modo confuso. Ideazione ripetitiva e stereotipata. Deambula con walker per brevi tratti e supervisione di operatori per deficit cognitivi. Presenta ipoacusia percettiva bilaterale. Appare spesso irrequieta ed ansiosa, accetta le rassicurazioni degli operatori. Ridotta l’attenzione ambientale con tendenza all’isolamento. Manifesta gradimento per il coinvolgimento su invito individualizzato alle attività proposte secondo il calendario delle equipe psico-socio educativa e fisioterapica, accetta il rapporto di vicinanza nel piccolo gruppo.

Saldo il legame affettivo con i figli che vivono ciascuno con la propria famiglia in città vicine e che mantengono contatto costante con l’ospite in base alle norme in atto secondo emergenza sanitaria (videochiamate/telefonate o incontri in presenza).

MMSE (somministrato in data 20 gennaio 2022): 11/30.

**Il contesto**

La conversazione è avvenuta nell’aprile 2022, in reparto, alle 11.30, al termine delle attività del mattino (Messa e servizio parrucchiera con operatrice dedicata). In tali momenti quotidiani gli operatori iniziano ad apparecchiare i tavoli con i conseguenti rumori di stoviglie e scambi verbali organizzativi fra colleghi; gli ospiti possono svolgere attività in autonomia (coloritura di mandala, visione tv, lettura individuale).

Elda è al tavolo con altra ospite con sguardo assorto, mostra scarsa attenzione all’ambiente circostante, concentrata nel picchiettare le dite sul proprio walker personale e con capo rivolto verso il basso, muscoli del volto contratti. Durante questi momenti di attese l’ospite tende a recarsi frequentemente nel bagno attiguo alla veranda con supervisione di operatore, dimenticando di essersi recata poco prima. Talvolta pone alla compagna di tavolo domande circa il momento della giornata, la sua permanenza in tale struttura e quando tornerà a casa.

**La conversazione**

Al mio saluto verbale, con tono di voce pacato, avvicinandomi al suo tavolo in veranda, l’ospite ha reagito con uno sguardo di osservazione verso di me, mostrando il volto crucciato e ponendo subito domande circa il proprio *stare qui*. Ha disteso i muscoli del volto in un secondo momento rispecchiando il mio sorriso e quindi rispondendo anche verbalmente al saluto, mostrandosi affabile. Il ritmo di questo inizio ha caratterizzato l’andamento di tutta la conversazione: si sono infatti alternati turni di conversazione in cui si è palesato il disorientamento dell’ospite dovuto alla malattia, con silenzi/pause, a momenti di maggior fluidità verbale e atteggiamenti di positività relazionale.

L’ospite è in veranda nel reparto al tavolo, sguardo verso il basso e picchietta le dita sopra il proprio walker accanto a lei. Durata: 8 minuti e 52 secondi.

**Il testo: *Non sono fuori proprio del tutto di testa***

1. OPERATORE. Buongiorno.
2. ELDA. … (*Alza il capo e mi osserva*).
3. OPERATORE. Buongiorno Elda.
4. ELDA. (*Risponde al sorriso*).Buongiorno.
5. OPERATORE. …

(*Mi piego in modo che i due volti abbiano la stessa altezza, mantengo lo sguardo agganciato*).

1. ELDA. Senti, ma questa signora dice che sono qui da tanto tempo, ma io non ricordo nulla. (*Indica l’ospite al tavolo con lei*).
2. OPERATORE. Lei è qui da un po’ di tempo Elda.
3. ELDA. Ah. Cosa sono qui a fare?
4. OPERATORE. Adesso ci stiamo preparando per pranzare, sono le 11.30.
5. ELDA. Ah è già quasi mezzogiorno, non mi sono accorta.
6. OPERATORE. È già quasi mezzogiorno.
7. ELDA. Quindi pranzo qui?
8. OPERATORE. Sì Elda, le fa piacere?
9. ELDA. Sì, cioè. A me va bene.
10. OPERATORE. … Le va di fare una passeggiata?
11. ELDA. Perché no. Poi dovrei anche andare in bagno.

(*Camminiamo in silenzio, ci fermiamo dopo poco e ci sediamo in un posto tranquillo, senza rumori; davanti ad una finestra sul giardino.*)

1. ELDA. Fa freddo stamattina.
2. OPERATORE. Fa freddo.
3. ELDA. Almeno io ho freddo, son vestita come gli altri giorni, però oggi sento un po’ più di freddo.
4. OPERATORE. Ha più freddo.
5. ELDA. Sono andata dalla parrucchiera, e dalla parrucchiera c’era caldo.
6. OPERATORE. Elda, ascolti, posso registrare la nostra conversazione?
7. ELDA. Non ho… non ho nessun, come si può dire… Mmh. Non c’è divieto. Puoi farlo, puoi farlo. Non ho niente da nascondere, ecco. Quello che faccio, lo faccio sempre. Se faccio cose sbagliate lo riconosco, perciò vuol dire che non sono fuori proprio del tutto di testa.
8. OPERATORE. Non è fuori di testa, no Elda.
9. ELDA. Va bè… (*Rivolge lo sguardo verso la finestra*).
10. OPERATORE. Com’è la giornata oggi?
11. ELDA. È una giornata nebbiosa, nuvolosa soprattutto. Va bè d’altra parte è il suo momento, eh.
12. OPERATORE. È il suo momento.
13. ELDA. … (*Osserva le vetrate*).
14. OPERATORE. Io sono Gabriella.
15. ELDA. Gabriella?
16. OPERATORE. Gabriella, sono l’animatrice, volevo conoscerla un po’.
17. ELDA. Eh. Cerchiamo di conoscerci, ecco. (*Mi porge la sua mano*).
18. OPERATORE. (*Stringo la mano*). Piacere, Gabriella.
19. ELDA. Elda, piacere.
20. OPERATORE. Che bel nome.
21. ELDA. Gabriella… C’era mio fratello che si chiamava Gabriele.
22. OPERATORE. Gabriele?
23. ELDA. Fra i conoscenti c’era una Gabriella, ma non mi ricordo in questo momento… Va bè…
24. OPERATORE. Sono di Vimercate.
25. ELDA. Della mia stessa città?
26. OPERATORE. Sì.
27. ELDA. (*Pausa*). E come mai sei qui con me oggi?
28. OPERATORE. Avevo piacere di conoscerla.
29. ELDA. Perché conosci qualcun altro dei mieiiii…
30. OPERATORE. Conosco altre signore che sono qui.
31. ELDA. Che abitano qui, cioè che sono qui, va bene. (*Pausa.* *Guarda fuori dalla finestra*). Và che vento.
32. OPERATORE. C’è il vento.
33. ELDA. (*Pausa*).
34. OPERATORE. (*Pausa*).
35. ELDA. E va bè.
36. OPERATORE. Che bei capelli.
37. ELDA. Sono appena uscita dalla parrucchiera. Una volta alla settimana ci vado sempre.
38. OPERATORE. Sempre?
39. ELDA. Da sempre.
40. OPERATORE. Ottimo.
41. ELDA. Sì perché mia mamma con me e mia sorella ci teneva che fossimo sempre in ordine, perciò ci ha abituato tutte le settimane ad andare dalla parrucchiera e… L’abitttudine è rimasta.
42. OPERATORE. Lei e sua sorella.
43. ELDA. Eh?
44. OPERATORE. Lei e sua sorella.
45. ELDA. Io e mia sorella, sì.
46. OPERATORE. …
47. ELDA. Fino a quando ci siamo sposati, che allora andavamo ancora, ma per conto nostro, invece qua si andava tutte e due insieme, ci teneva a vederci sempre tutte e due ordinate mia mamma, era una che ci teneva. Sempre osservava come ci vestivamo, se c’era qualcosa che non andava bene, ce lo faceva togliere. Era proprio una che ci teneva. E dopo veniva spontaneo che anche noi ci guardavamo tra una e l’altra se eravamo a posto, se c’era qualcosa che non andava bene. Va bè.
48. OPERATORE. Una bella abitudine.
49. ELDA. Sì, una bella abitudine, sì.
50. OPERATORE. …
51. ELDA. … (*Sospiro lungo*). Giornate un po’ tristi, sempre col, con le nuvole. E va bè. (*Muove la mano sinistra*). Sta mano qui che non mi fa mai giudizio, mi fa sempre male e non mi ricordo cos’ho fatto.
52. OPERATORE. ...
53. ELDA. Devo essere caduta, perché mi fa male.
54. OPERATORE. Sì?
55. ELDA. Perché mi fa male, vuol dire che son caduta.
56. OPERATORE. Può essere che sia caduta.
57. ELDA. Sì.
58. OPERATORE. Però la muove bene.
59. ELDA. La muovo sì, come questa (*muove la mano destra*). Solo che questa non mi fa male, questa invece a far così mi fa un po’ male (*muove entrambe le mani e le osserva*). Perciò vuol dire che ho fatto qualcosa, però non mi ricordo, va bè. L’importante è che le mani le muovo.
60. OPERATORE. L’importane è questo, che stia bene.
61. ELDA. Eh… Va bè. Almeno c’ho sempre la compagnia.
62. OPERATORE. Ha la compagnia?
63. ELDA. Eh sì, le mani che mi fanno male e si fanno sentire eh. (*Sorride*).
64. OPERATORE. Ha ragione. (*Sorrido a mia volta*). Elda, sei sempre in ordine, sempre vestita bene.
65. ELDA. Mia madre aveva quell’abitudine lì.
66. OPERATORE. Ed è stata una bella abitudine.
67. ELDA. Fin da quando eravamo bambine non ci faceva uscire fino a quando non eravamo a posto come voleva lei.
68. OPERATORE. Allora ti faccio i complimenti, e ti riaccompagno se vuoi, andiamo al tavolo che si pranza.
69. ELDA. E io ti ringrazio.
70. OPERATORE. Arrivederci Elda.
71. ELDA. Arrivederci, grazie. (*Sorridendo muove la mano verso di me con il gesto del saluto*).

**Commento** (a cura di *Gabriella Schizzo*)

***1.Introduzione***

*Non esiste nulla di vero se non i rapporti, cioè la maniera in cui noi percepiamo le cose.*

Gustave Flaubert

Il lavoro che segue è frutto di uno dei miei percorsi formativi nonché della mia personale storia di vita. Anzi, è uno dei molti frutti, dato che la conversazione riportata non è che una delle possibili declinazioni in cui poter applicare gli strumenti forniti dall’Approccio capacitante.

Quando nel 2017 mi sono affacciata al mondo della cura dell’anziano e dell’anziano con demenza, iniziando a lavorare come animatrice nell’Equipe psico-socio educativa presso la Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe, sono state numerose le difficoltà incontrate.

L’entusiasmo e la bellezza insite nel lavoro di relazione necessitavano di essere orientate. È in questa consapevolezza e nel desiderio di crescita che l’incontro con le tecniche capacitanti ha attirato la mia attenzione. Un interesse maturato sul campo, osservando in prima persona i benefici che la loro attuazione, da parte delle mie colleghe, apportava al benessere dell’anziano smemorato. Il lavoro di equipe in questo è stato infatti fondamentale, spazio in cui le qualità e le competenze diverse di ogni componente permettono ogni giorno di arricchire il lavoro dell’altro. L’immediatezza dei risultati felici osservabili nella quotidianità degli ospiti mi ha quindi spinta ad approfondire e ricercare in prima persona quanto osservato sul lavoro.

Il percorso di formazione è stato a sua volta una positiva scoperta. A causa delle restrizioni e norme in atto, ho seguito gli incontri attraverso la piattaforma Zoom. Tale contesto, seppur apportando grandi limiti nella conoscenza diretta, ha permesso apertura e condivisione di emozioni e difficoltà, nonché uno scambio valido di esperienze, utile nella situazione pandemica vissuta. L’eccezionalità di tale periodo storico, e le relative conseguenze sulla qualità di vita sia per gli ospiti di rsa che per gli operatori stessi, mi ha ancor di più palesato quanto sia necessario ed imprescindibile per un professionista della cura una padronanza salda e consolidata di strumenti e metodi specifici. La guida decisa e la prospettiva validante del professor Vigorelli, mai perentoria o invadente, ha fatto sì che dai confronti potessero emergere commenti personali e scambi validi sia su osservazioni teoriche che su esperienze pratiche.

A tutto questo devo accennare, come per ognuno di noi, quanto l’esperienza lavorativa si sia intrecciata inesorabilmente con la storia di vita personale. Provenendo da una formazione in ambito letterario e con esperienza lavorativa nel campo del giornalismo, l’attenzione e la cura nella scelta e nell’uso della parola assumevano una nuova prospettiva, viva e dinamica nella conversazione di cura formale e informale quotidiana. Così come nei testi poetici o in prosa si legge e interpreta anche il valore dello spazio vuoto, della distanza anche grafica fra le parole, ho potuto capire come anche nelle pause e nei silenzi delle conversazioni lette ed analizzate, e come l’assenza di parole, non fossero vuoto ma necessario ascolto, osservazione ed accoglienza dell’altro.

Ho potuto percepire come parole e silenzi sono insieme parte integrante della conversazione. Redigono in contemporanea quella rete di corrispondenze fra detto e non detto, fra vicinanza e assenza, fra sguardo non giudicante e restituzione di valore e identità.

Il lavoro che segue non è quindi altro che esperimento ed attuazione di quanto ancora sto apprendendo, consapevole che teoria e pratica debbano proseguire in una costante sintonia senza pretese di esaurirsi, ma in un continuo cammino di crescita e formazione.

***2.Commento al testo***

Confrontando la situazione iniziale e la situazione finale in cui si è osservata la signora Elda, appaiono immediati gli effetti positivi sul comportamento di quest’ultima apportati dalla conversazione appena svolta. Di seguito si espongono i tentativi della messa in atto delle tecniche capacitanti e gli effetti sull’ospite osservandone il comportamento in relazione al linguaggio e ai silenzi/pause.

*Situazione iniziale*

All’approccio iniziale l’ospite si mostra in atteggiamento di chiusura, con movimento afinalistico delle dita della mano sul walker, sguardo crucciato e rivolto verso il basso.

La signora Elda, mutacica, al proprio tavolo, assorta, solo talvolta rivolge alcune domande ricercando rassicurazione dall’ospite che ha accanto, sua compagna di tavolo, che le risponde secondo le potenzialità personali e con conseguente aumento del senso di incapacità per il disorientamento.

*L’inizio della conversazione*

La conversazione si apre con il saluto e l’utilizzo del nome della signora, turno 3, che ne restituisce riconoscimento e identità. L’uso di un tono pacato e l’attenzione alla prossemica rende felice questo inizio di conversazione. Risulta fondamentale, infatti, il mantenimento di una posizione adatta all’aggancio visivo, con contatto oculare ricercato e postura che favorisca la stessa altezza degli occhi. Al turno 6 si nota come tale atteggiamento favorisca la verbalizzazione del disagio vissuto dalla signora e la ricerca di ascolto. Non si può che rispondere a tale condivisione, con verità e in modo diretto, rispettandone la dignità.

*La condivisione del disagio*

L’ospite prosegue quindi al turno 8 e al turno 12 con altre richieste a cui rispondo secondo la tecnica attiva capacitante: rispondere alle domande. Le frasi che pronuncio sono brevi, chiare, non complesse e restituiscono un concetto unico sulla realtà immediata. La reazione dell’ospite è positiva, sembra riuscire ad accettare quanto le si restituisce. Al turno 9 si tenta anche di favorire orientamento temporale fornendo qualche dato di realtà sull’orario e su ciò che sta per avvenire (il pranzo). La risposta in eco al turno 11 valida quanto accettato dall’ospite che si mostra quindi libera di poter continuare ad esprimere i propri interrogativi; non viene giudicato quanto è vero o quanto è falso. In tale apertura relazionale si prova a dare valore al volere dell’ospite secondo gradimento: turno 13 e turno 15.

*La tranquillità del setting*

L’ospite, in atteggiamento positivo, accetta di passeggiare.

Questo rende possibile la ricerca di un setting favorevole, con assenza di rumori o eccessive distrazioni ambientali e una miglior qualità di registrazione.

Le risposte in eco al turno 18 e 20 favoriscono la verbalizzazione di pensieri nell’ospite con frasi più lunghe e condivisione di un ricordo recente legato a quanto svolto nella mattinata.

Il consenso alla registrazione fa emergere nuovamente i temi già accennati dalla signora: il disagio nel percepire che non ha tutto sotto controllo e la paura di *essere fuori di testa*. Tale espressione non può essere tralasciata. Al turno 24 quindi la risposta in eco accoglie il disagio e vuole restituire identità alla signora pronunciando il suo nome; il mio tono di voce è fermo e serio, pacato, la frase è semplice e chiara. L’ospite risponde con atteggiamento più tranquillo, rilassa muscoli del volto e inizia ad osservare il paesaggio dalla finestra e risponde con un’espressione che da qui in avanti risulterà ricorrente: *va bè* (turni: 25, 27, 39, 51, 63, 67, 75, 77).

*Mantenere aperta la conversazione*

Al turno 26 si cerca di accettare e tenere aperta la conversazione accompagnando l’ospite verso l’oggetto verso cui ha indirizzato la propria attenzione: l’ambiente fuori dalla finestra.

Segue la somministrazione di frammenti di autobiografia presentandomi con il nome e con la città da cui vengo. A tale tecnica l’ospite risponde in modo positivo: sia con atteggiamento di gradimento (turno 33) che usando parole felici (turno 33 e 35).

Inizia l’emergere di ricordi personali al turno 37: la capacità di far riferimento alle persone significative della propria vita che viene poi portata avanti come tema anche successivamente. Una semplice osservazione alla cura della propria persona sembra restituirle parte della storia personale condivisa con il ricordo legato alla madre e alla sorella (dal turno 52). La felicità di tale stimolazione si osserva chiaramente al turno 63 dove si nota una lunga condivisione autobiografica. Dopo aver validato la storia personale condivisa, con accettazione dell’ospite (turno 64 e turno 65), si ritorna quindi alla realtà: tale ritorno all’ambiente circostante avviene da parte dell’ospite dopo il silenzio che rimane ascolto dall’operatore al turno 66. La realtà che vive la signora, entro cui si mantiene ascolto, è legata a osservazioni riguardo al tempo atmosferico che osserva dalla finestra e alle sensazioni fisiche di quanto percepisce con il movimento della mano, anch’esso descritto con dettaglio al turno 75; la condivisione da parte dell’ospite è con tono apparentemente leggero e avviene con il sorriso.

*La conclusione con il saluto*

Dopo accoglienza e restituzione del sorriso, riassumo quanto condiviso al turno 80, riconfermandolo al turno 82 in eco. Segue una breve e chiara spiegazione di ciò che sta per avvenire, il termine della nostra conversazione e l’arrivo del pranzo (turno 84) e il saluto finale per concludere.

*Situazione finale*

Al termine della conversazione notiamo che il volto della signora ha muscoli distesi, l’atteggiamento dell’ospite è collaborante ed inoltre sembra manifestare una consapevolezza ed accettazione verso ciò che sta per accadere, nel breve futuro (pranzare). Inoltre il saluto ed il *grazie* pronunciati al turno 87 sono affiancati da un movimento della mano finalizzato a inviare all’operatore un messaggio, svolgendo il gesto del saluto.

Risulta inoltre sospesa per tutta la durata della conversazione la percezione da parte dell’ospite del bisogno di doversi recare alla toilette.

La differenza evidente di comportamento fra un prima e un dopo mette alla luce che qualcosa è successo, qualcosa è avvenuto in quei minuti di conversazione. Si può, inoltre, sottolineare come questo qualcosa non può che essere stato positivo date le reazioni felici manifestate dalla signora.

***3.Conclusioni***

L’evidenza dell’efficacia delle tecniche capacitanti nella relazione di cura è disarmante. Tutte le tecniche passive e attive proposte dal metodo vengono riassunte dal must proposto dalla *regola d’oro*: evitare parole e comportamenti che sono seguiti da risultati sfavorevoli e mettere in pratica parole e comportamenti che sono seguiti da risultati favorevoli.

Tenere a mente tale imperativo mi permette nella pratica quotidiana di chiedermi sempre “Come sta il mio interlocutore?”. Con la pratica e l’esercizio, tale domanda rimane in modo spontaneo parte del modo di agire e non agire, di scegliere di parlare o di rimanere in silenzio.

La felicità della conversazione, con l’unico scopo dello stare bene insieme, risulta quindi guidata da questa bussola che è l’osservazione e che continuamente si sposta e segue l’orientamento che le nostre scelte stanno prendendo. L’altro, il nostro interlocutore, immediatamente con i suoi comportamenti e le sue reazioni, restituisce il suo benessere o il suo malessere in modo più o meno consapevole. In tutto questo, l’ascolto dei gesti e delle parole, nonché del tono di voce e dello sguardo, deve sempre essere attivo.

Con l’inizio della messa in pratica delle strategie proposte dal corso, la mia curiosità iniziale è stata sostituita da un desiderio di migliorare sempre più la capacità di selezionare, in modo consono e valido, quale sia la tecnica più efficace per la persona, il momento ed il contesto che ho davanti. Per questo non basta solo ascoltare.

Chiaro è che bisogna farlo in sospensione di giudizio, restituendo dignità e identità a chi abbiamo di fronte. Come ha affermato Gustave Flaubert non esiste nulla di reale per una persona che il modo in cui essa percepisce le cose, il mondo in cui essa gioca il proprio essere e che quindi comunica.

Nell’approccio capacitante ho scoperto strumenti utili per poter entrare in sintonia, nella durata di una conversazione, negli scambi verbali della pratica dell’assistenza quotidiana, con il mondo dell’altro, ricercando quel punto di incontro felice che rende ogni interazione fra persone possibilità di incontro e scambio, nel qui e ora.

Al termine di questo corso mi sento di affermare che si tratta solo di uno step iniziale. L’esperienza e la messa in atto sul campo delle tecniche, la lettura dei testi e la condivisione dove possibile ed il confronto con altri operatori, possono arricchire ed aiutare il cammino di qualità verso il percorso che il professionista della cura ha il dovere di non terminare mai.