

617. Dall'ansia al piacere di conversare

Testo inviato dalla Dott.ssa Miranda Casari (pedagogista in un Centro servizi Anziani del Veneto) 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. 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

Spesso lavorare con e per le persone con demenza porta a confrontarsi con una realtà molto diversa da quella in cui siamo abituati a vivere. Le persone con demenza non solo presentano deficit della memoria, ma molto spesso questo sintomo è associato a diversi altri disturbi come: difficoltà di linguaggio, di attenzione, di distraibilità, di ansia, disorientamento, deliri e allucinazioni oppure hanno perso delle autonomie di vita quotidiana. L'approccio con la quale ci si avvicina o si dialoga con queste persone determina il riuscire a fare in modo che questi sintomi compromettano in modo più o meno marcato la vita quotidiana di queste persone. Ad un certo punto del mio percorso lavorativo mi sono posta la domanda: come posso fare per parlare con le persone con demenza in modo che la mia presenza possa essere d'aiuto? In questo corso ho imparato le tecniche utili per relazionarmi con loro non solo attraverso la parola, ma anche attraverso l'ascolto. Ascoltare quello che l'altra persona ci sta dicendo è il primo passo per riconoscere la sua presenza e dargli importanza anche quando l'eloquio è compromesso e il senso del discorso risulta incomprensibile. Guidare una conversazione capacitante utilizzando parole e tecniche idonee accompagnano la persona con demenza verso emozioni e racconti propri meno disturbanti per loro stessi.

La conversante

Laura di 73 anni affetta da deterioramento cognitivo moderato, presenta disorientamento parziale a livello spazio-temporale e personale. La memoria di registrazione è mantenuta, mentre è deficitaria quella di registrazione. Punteggio MMSE: 17/30.

Il contesto

La conversazione è avvenuta all'interno del centro servizi nel nucleo dove è ospitata la Signora per un periodo provvisorio per poter valutare il suo percorso futuro in seguito all'asportazione di carcinoma cerebrale da 2 mesi ma già in recidiva. Poco prima del mio avvicinamento la Signora presentava molta ansia perché nessuno le comunicava quando sarebbe potuta tornare al suo domicilio e stava aspettando che il Dottore uscisse per chiederlo anche a lui. La Signora era tutta la mattina che cercava di avere delle risposte. Tutti gli operatori erano impegnati nelle faccende quotidiane e nessuno riusciva/voleva/poteva dedicarle del tempo per capire come intervenire per fare in modo che Laura stesse bene e avesse le risposte. Alle ore 11 sono arrivata in nucleo e osservo cosa sta succedendo. Subito mi sembra che la situazione è l'ansia di Laura sia da prendere in considerazione per evitare che la sua ansia ormai a livelli alti non le facesse guadagnare la terapia ansiolitica al bisogno. Mi rivolgo ad un'operatrice in turno per capire come mai Laura fosse così agitata la quale mi spiega la situazione. Decido di avvicinarmi a Laura appoggiandomi alla porta come sta facendo lei e inizio la conversazione. Durata della conversazione 12'23".

Il testo: *Sto bene e devo tornare a casa*

1. OPERATORE: Buongiorno Laura.
2. LAURA: Buongiorno, non mi ricordo come ti chiami.
3. OPERATORE: Miranda, sono l'educatrice. Posso registrare la nostra conversazione?
4. LAURA: Sì. (*Pausa breve*) adesso con questa faccenda qua, sono stata operata per un tumore alla testa, sono stata benino e adesso sono venuta qui per curarmi con la terapia e adesso non finisce altro, non finisce altro, ... (*sospira*)
5. OPERATORE: non finisce altro...
6. LAURA: non finisce altro e il medico che mi ha curato lo sa cosa mi ha detto? Mi ha detto che sto bene, che devo andare a casa.
7. OPERATORE: sto bene e devo andare a casa.
8. LAURA: (*pausa media*) sono stati loro i primi, il medico, mio figlio.
9. OPERATORE: ho visto tuo figlio l'altro giorno.
10. LAURA: l'hai visto? (*atteggiamento di stupore*)
11. OPERATORE: sì.
12. LAURA: come l'hai visto?
13. OPERATORE: è venuto qui a trovarti e ci siamo conosciuti.
14. LAURA: come sarebbe?
15. OPERATORE: è venuto qui a trovarti e ci siamo conosciuti, hai un bel figlio (*la prendo sottobraccio e ci dirigiamo su delle poltroncine lì vicino*).
16. LAURA: (*pausa breve*) eh... è anche quando vuole sarebbe bravo, gli ho detto che deve tenersi bene; dobbiamo (*pausa breve*) dire cosa mi ha detto?
17. OPERATORE: deve tenersi bene.
18. LAURA: cosa ti ha detto?
19. OPERATORE: mi ha raccontato che lui ha preso il pullman per venire qui a trovarti.
20. LAURA: (*pausa breve*) ah sì.... (*Pausa breve*) Gli ho detto che deva fare pazienza, che si deve tira buono, duro, così...
21. OPERATORE: deve avere pazienza.
22. LAURA: non abbiamo altro, il nonno è morto, la nonna è morta, il papà è morto da anni. Io ho un grande dolore, cosa facciamo? I soldi sono pochi, il papà aveva un buon lavoro, beh insomma con quello che avevamo si poteva vivere.
23. OPERATORE: si vive con un buon lavoro.
(*Passano gli operatori con il carrello della biancheria creando molta confusione. Non riusciamo a sentirci e Laura fa silenzio per 47"*). Poi ricomincia a parlare.
24. LAURA: chi sei tu? (*mi fa un sorriso*)
25. OPERATORE: sono Miranda, piacere di conoscerti Laura.
26. LAURA: sei cinese?
27. OPERATORE: no, non sono cinese, sono italiana, sono l'educatrice
28. LAURA: bene, mi fa piacere perché vedo che sei diversa da questi qua, questi qua non mi piacciono tanto (*indica a caso altri ospiti presenti in sala*). Sai cosa?
29. OPERATORE: cosa?
30. LAURA: ho capito che qua hanno un metodo diverso, diverso da noi.
31. OPERATORE: in che senso diverso da noi?
32. LAURA: prima erano in linea e apprezzano di essere italiani.
33. OPERATORE: è una bella cosa.
34. LAURA: sì, sì sono fieri di tornare italiani, no di ritornare, di essere italiani. Io sono fiera di essere italiana.
35. OPERATORE: sei fiera di essere italiana, lo sono anche io.
36. LAURA: e tu chi sei? La maestra dei bambini?
37. OPERATORE: io mi occupo delle attività che facciamo.
38. LAURA: eh (*pausa breve*)... l'educazione scolastica è importante
39. OPERATORE: l'educazione è sempre importante.
40. LAURA: e dove sono i bambini? (*sorride*)

41. OPERATORE: i bambini sono a scuola, io sono con voi per fare attività per mantenersi attivi, giovani e in gamba (*sorrido*).
42. LAURA: non è facile sai, sembra facile, ma non lo è, non lo è. (*Pausa media*) L'altro giorno mi ha chiamato, mi è venuto un problema. Cos'hai la (indicando il mio collo), è una collana?
43. OPERATORE: sì, è una collana (*sorrido*).
44. LAURA: bella! (*pausa lunga*) E comunque bisogna tenere tanto a fonte queste cose qua, che non perdiamo le nostre indole e comunque io ho tanta paura perché voglio andare a casa. Cosa ti ha detto il dottore?
45. OPERATORE: stiamo aspettando i referti degli esami che ti ha fatto.
46. LAURA: ma non mi hai detto che li ha già avuti?
47. OPERATORE: no, non li ancora ricevuti.
48. LAURA: è andato via adesso?
49. OPERATORE: è andato a visitare una paziente.
50. LAURA: dove?
51. OPERATORE: nella sua stanza.
52. LAURA: (*guarda fuori e resta in silenzio*)
53. OPERATORE: è bello il giardino, è bello passeggiare, c'è anche un bel sole.
54. LAURA: devi dire al dottore che devi dirgli che presto possibile che non abbiamo altro.
55. OPERATORE: va bene, glielo dico.
56. LAURA: hai capito?
57. OPERATORE: certo, glielo dico.
58. LAURA: poi c'è il problema di mio fratello, adesso sarà fora de novo (*forma dialettale che significa sarà fuori di nuovo*). Ehm, e se viene a portarti in casa o nella casa che stai prendendo, devi fare presto perché lui non ha tempo per portarti nella casa che non conosce, hai capito? Capisci?
59. OPERATORE: certo, farò in fretta e non ti farò aspettare.
60. LAURA: così quando ti porta devi portare ti porta a fare una piccola spesa, dopo, il giorno dopo ti porta a... a (*non ricorda cosa mi stava dicendo, tentenna*) a fare qualcosa. Ma così che non hai nessuno, per carità.
61. OPERATORE: ti porta a fare una piccola spesa.
62. LAURA: sì, magari una bottiglietta d'olio, del pane. (*pausa breve*) Se non abbiamo nessuno.
63. OPERATORE: buono l'olio sul pane.
64. LAURA: sì molto... ma se non hai nessuno cosa vuoi se non hai nessuno, non hai nessuno
65. OPERATORE: (*le prendo la mano ed inizio ad accarezzarla dolcemente*).
66. LAURA: cosa credi che sia facile? Mai mi sono trovata così, di solito ero sempre, ma adesso sono. Che ore sono adesso?
67. OPERATORE: le 11 e 21.
68. LAURA: a me sembrava di avere visto la (*indica l'orologio appeso al muro*) che sono le 11.
69. OPERATORE: sì, sono proprio le 11 e 21 minuti.
70. LAURA: non vedo (*si sporge di lato per cercare di vedere*).
71. OPERATORE: hai la colonna davanti, per questo non hai visto i minuti.
72. LAURA: (*sorride*) quello che mi aveva detto mio marito e anche il suo amico che erano bravi, mi avevano dato un nome, che erano quelli della pigrizia di Mestre e anche si è operata la professoressa di mio figlio a Mestre. Questi qua sono quelli più scadenti, sono quelli che non li vogliono nessuno, capisci? (*pausa lunga*) Quelli voleva tanti soldi, basta che mi operi bene, va bene, e mi butta sulle mani di sti qua. Sti qua sono quelli che fanno pratica, lo sapevi?
73. OPERATORE: no, non lo sapevo.
74. LAURA: (*pausa*) perché fanno pratica, e adesso ho detto a mio fratello che queste piccole cliniche devono fare pratica. Dopo fanno pratica e diventano bravi. Oggi c'è risotto alla zucca, ti piace?
75. OPERATORE: tantissimo, a te?

76. LAURA: tanto, mangi qua oggi?
77. OPERATORE: sì, mangio in mensa.
78. LAURA: secondo te, il risotto alla zucca non fa male? Alla pancia?
79. OPERATORE: no, non mi è mai successo di stare male, cucinano molto bene qui
80. LAURA: io mangio, lo mangio, secondo te qui sono buoni o cattivi (*indica 2 operatori che stanno apparecchiando i tavoli*)?
81. OPERATORE: sono buoni, brave persone.
82. LAURA: quasi tutti, alcune sono, hanno, fanno tanto (*mi indica l'operatore che si sta occupando di apparecchiare le tavole per il pranzo*).
83. OPERATORE: è Mario (*un operatore*), sta apparecchiando.
84. Mario: preparo i tavoli per il pranzo.
85. LAURA: fa anche le bambole, fanno anche le bambole, però io qua devo, posso mangiare, a casa mangio diverso, non devo mangiare e bibite e devo bere il the.
86. OPERATORE: molto buono il the.
87. LAURA: e non bevo, e non bevo, si the con il limone senza zucchero, ma insomma, fanno bene da mangiare.
Si alza e va verso il tavolo per sedersi a mangiare

Commento (a cura di *Miranda Casari*)

Questa conversazione può essere suddivisa in diverse parti. Dal turno 1. al turno 8. Laura è molto in ansia per via del fatto che deve parlare urgentemente con il Dottore perché le dia l'autorizzazione a rientrare a casa. Questa situazione si ripete tutti i giorni all'arrivo del Dottore all'interno del nucleo protetto. Al suo ingresso nel Centro servizi le è stato detto che deve fare degli accertamenti perché non sta bene e l'unico che può dare le dimissioni è il Medico.

Dal turno 9. al turno 23. la situazione cambia in quanto l'operatore usando le strategie di un dialogo capacitante cattura la sua attenzione su argomenti piacevoli e che la distraggono dalla sua ansia del rientro a casa. Dopo aver catturato la sua attenzione è stato anche possibile riuscire a spostarsi dalla porta del medico e di sedersi su delle poltroncine comode che facilitano una conversazione più rilassata. Al turno 23. Gli operatori OSS presenti nel nucleo passano davanti a noi con dei carrelli di acciaio che provocano così tanto rumore che dobbiamo sospendere la conversazione perché non riusciamo a sentirci. Quando è possibile riprendere la conversazione la Signora Laura riprende la conversazione ripartendo dalle presentazioni come si può notare al turno 24. mantenendo una conversazione distesa e piacevole fino al turno 44. dove le ritorna in mente cosa doveva fare in mattinata (trovare il Dottore per chiedergli di poter andare a casa). Dal turno 44. al turno 65. riemerge l'ansia e il suo racconto riguardante la famiglia e il suo vissuto difficile.

Dal turno 66. cambia nuovamente, forse inizia ad avere fame visto che si sta avvicinando l'ora di pranzo. Fino alla fine della conversazione mantiene una conversazione senza presenza di ansia, rassegnata che anche oggi non è riuscita a parlare con il Dottore ma si sta avvicinando il momento del pranzo e la sua attenzione viene catturata dal trambusto dell'apparecchiare le tavole e dalle persone che iniziano ad avvicinarsi ai tavoli.

Conclusione

L'operatore, utilizzando delle tecniche capacitanti dell'ascolto, della restituzione del motivo narrativo e della risposta in eco riconosce le difficoltà e l'ansia di Laura dando importanza alla situazione, non impedendole di esporre le sue paure ma cercando comunque di portare la conversazione verso emozioni più positive e a un dialogo più rilassato. Laura, nonostante le sue difficoltà dovute dalle pluripatologie da cui è affetta, riesce a mantenere una conversazione abbastanza fluida fino al termine del nostro incontro.