

## **Dal tempo sprecato al tempo terapeutico**

### ***Proposte per dilatare il tempo disponibile***

(seconda parte, *Alberto Longhi*)

Meeting delle professioni promosso da Rinata e ed. Dapero

Rivolto a tutti i professionisti e gli operatori delle RSA

Piacenza. 21-22 marzo 2023

Workshop a cura del Gruppo Anchise

21 marzo ore 15.30 - 18

## **Viaggiare a velocità diverse: tempi dell'ospite e tempi dell'organizzazione**

Questa proposta si basa sull'idea della dissincronia tra i tempi dell'organizzazione (tempi rapidi, scanditi da orari precisi e caratterizzati da fretta) e i tempi dell'ospite (tempi lenti, caratterizzati da lentezza sia nel movimento che nel pensiero) e in genere all'ospite è richiesto di adattarsi ai tempi dell'organizzazione. Mi sono chiesto: e se invece l'organizzazione si ammorbidisse, permettendo agli ospiti di svolgere le attività con maggiore flessibilità secondo i loro tempi? Cosa succederebbe se al posto del risveglio a un orario definito si sostituisse il risveglio naturale? E se, occasionalmente, le attività strutturate fossero sostituite da momenti di scambio di parole? L'ipotesi alla base di questa riflessione è che il riconoscimento e il rispetto dei tempi soggettivi dell'ospite favorisca una qualità di benessere inedito.

Questa riflessione teorica si è tradotta in una proposta operativa basata sull'Approccio Capacitante articolata in tappe successive.

### **Presentazioni a palla**

Non si può iniziare un lavoro basato sull'Approccio Capacitante senza conoscere i partecipanti. Ho parlato dell'Approccio Capacitante come terapia del riconoscimento e mi sono agganciato a quanto importante sia conoscere e riconoscere le persone intorno a noi, che appaiono come volti sconosciuti che ci circondano, senza un nome e senza una storia. Ho chiesto quindi a ciascuno di presentarsi con la modalità delle presentazioni a palla e di osservare cosa sarebbe accaduto al termine della presentazione. A ciascun partecipante ho chiesto di prendere la palla e il microfono, di alzarsi in piedi e di presentarsi dicendo il proprio nome (il corpo e il nome afferiscono all'io personale) e che lavoro facesse (io professionale). Le presentazioni hanno richiesto circa 30 minuti, durante i quali si è sorriso, si è riso e si è applaudito. Al termine del lavoro l'impressione generale è stata di una maggiore vicinanza degli uni con gli altri, che non erano più volti sconosciuti, ma persone con un nome e un'esperienza professionale.

### **Tempi dell'ospite, tempi dell'operatore, tempi dell'organizzazione**

Al termine delle presentazioni ho posto la seguente domanda: *il tempo scorre uguale per tutti oppure persone anziane in RSA e operatori vivono il tempo in modo diverso?* Ho chiesto ai partecipanti di riflettere prima sul tempo vissuto dagli operatori individuando alcune parole chiave che sono state tabulate; in secondo luogo ho proceduto con lo stesso esercizio tabulando parole chiave che definiscono il tempo vissuto dagli ospiti.

Alcune delle parole ricorse più frequentemente che i partecipanti hanno utilizzato per descrivere il tempo vissuto dagli ospiti sono state: *lento, noioso, di attesa, della fine, estenuante, scandito, organizzato...*

Alcune delle parole ricorse più frequentemente che i partecipanti hanno utilizzato per descrivere il tempo vissuto dagli operatori sono state: *frenetico, mai abbastanza, frustrante, scandito, organizzato...*

Ho proposto agli operatori di osservare quanto diverse fossero le esperienze della temporalità vissute dagli ospiti e dagli operatori, pur essendo inseriti all'interno della medesima routine giornaliera. Ne emerge che le attività che scandiscono la giornata in RSA portano gli ospiti a vivere uno stato di eterna attesa e gli operatori a correre in modo forsennato per cercare di svolgere tutte le attività previste nei tempi prescritti.

Ho quindi chiesto ai presenti se ritenessero che queste differenze nel modo in cui viene vissuto il tempo portassero a situazioni di infelicità conversazionale. Sono stati individuati dal gruppo alcuni momenti della giornata particolarmente infelici e sono stati identificati: il momento della notte, i lunghi pomeriggi, la frenesia delle mattine a partire dal momento del risveglio... ma il momento maggiormente infelice che è stato identificato è quando un ospite chiama l'operatore a causa di un bisogno impellente (per esempio andare in bagno) e l'operatore gli chiede di attendere.

### **Il lavoro sulle parole**

Abbiamo ricostruito una conversazione grazie all'aiuto di un'OSS:

1. *Ospite: Ma insomma, sono due ore che ti chiamo! Devo andare in bagno!*
2. *Operatrice: Non ci sei solo tu! Falla nel pannolone!*
3. *Ospite: Ma vai a quel paese!*

Ho chiesto al gruppo quando la conversazione ha iniziato a essere infelice e abbiamo convenuto che già a partire dal turno 2 la conversazione abbia assunto una piega decisamente infelice. Certamente l'ospite al turno 1 porta un elemento di infelicità conversazionale (si noti che la proposizione inizia con una preposizione avversativa, il "ma"), ma mentre l'ospite non può scegliere le parole in una direzione terapeutica, l'operatrice ha tale facoltà. Osserviamo quindi come l'operatrice a sua volta inizi la frase con una negazione "non", mancando di convalidare il bisogno dell'ospite e anzi proponendo una soluzione umiliante che si basa sull'evidenziare l'io malato della persona. Comprensibilmente l'ospite reagisce a questo messaggio arrabbiandosi.

Propongo quindi al gruppo di svolgere insieme una giostra delle risposte possibili, immaginando quali risposte alternative potrebbero essere presentate all'ospite. Riporto di seguito alcune delle risposte emerse con maggiore frequenza:

*2a Operatrice: Hai ragione. Appena finisco questo lavoro sono da te.*

*2b Operatrice: Arrivo subito.* [l'operatrice raggiunge l'ospite immediatamente per accompagnarlo in bagno]

*2c Operatrice: Lo capisco che devi andare in bagno. Ti chiedo cinque minuti e ti ci accompagno io.*

*2d Operatrice: Mi dispiace. Arrivo il prima possibile.*

La proposta 2a esordisce con "hai ragione". Questo è un ottimo modo per convalidare la legittimità del bisogno dell'ospite. La risposta 2a propone di aggiungere che il bisogno dell'ospite sarà soddisfatto, ma in un tempo successivo a cui viene aggiunto un riferimento: non appena l'operatrice avrà terminato il lavoro che sta svolgendo.

La risposta 2b è una tecnica capacitante che prende il nome di *dare effettività*. L'operatrice riconosce un bisogno espresso e con esso la competenza di contrattare. Non c'è modo più concreto di attuare una terapia del riconoscimento della competenza a contrattare e del bisogno espresso che soddisfare tempestivamente la richiesta della persona.

La risposta 2c prevede l'utilizzo di un'altra tecnica capacitante che prende il nome di *riconoscimento delle emozioni*. Tecnicamente il bisogno di andare in bagno non è un'emozione,

ma uno stato interno, caratterizzato da uno stimolo fisiologico che può tradursi in una sensazione che va dal fastidio al dolore. Anche in questo caso, poiché l'operatrice non è in condizione di soddisfare immediatamente la richiesta dell'ospite, offre un riferimento temporale entro cui si impegna a soddisfare il bisogno. Il rischio è che con una persona smemorata e disorientata nel tempo, "5 minuti" siano un riferimento privo di senso. Potrebbe essere più utile offrire una rappresentazione concreta del lavoro che si sta finendo di svolgere e che una volta terminato permetterà all'operatore di occuparsi del bisogno dell'ospite.

La risposta 2d esordisce con "mi dispiace". Questa tecnica capacitante prende il nome di *somministrazione di autobiografia*. In questo caso l'operatrice racconta qualcosa della sua esperienza emotiva, partecipando attivamente alla sofferenza dell'ospite. Anche in questo caso l'obiettivo raggiunto è il riconoscimento dello stato di bisogno della persona, creando le condizioni per un punto di incontro felice anche in un momento problematico come l'attesa della soddisfazione del bisogno da parte dell'ospite e l'impossibilità di soddisfarlo dell'operatore che è impegnato in un altro lavoro. La risposta successiva è un'altra dichiarazione di soddisfare il prima possibile la necessità dell'ospite. Forse anche in questo caso potrebbe essere più utile offrire un riferimento temporale più concreto.

### **Conclusioni**

Quanto emerso in questo workshop mostra come la medesima scansione temporale della giornata in RSA (risveglio, igiene, alzata, colazione, attività della mattina, pranzo, riposo, merenda, attività del pomeriggio, cena, messa a letto) per ospiti e operatori porti a vivere esperienze di temporalità molto distanti tra loro e ciò rischia di creare condizioni di infelicità che può diventare infelicità conversazionale, in circuiti di aggressività che escala generando rabbia e frustrazione in entrambe le parti coinvolte. Le condizioni di scansione temporale della giornata sia per i residenti che per i lavoratori delle case di riposo sono ineliminabili. Chi ha possibilità di incidere sulle scansioni temporali sono le figure dirigenziali delle RSA e in alcune strutture direttori lungimiranti hanno ripensato la temporalità, introducendo innovazioni come il risveglio naturale. D'altra parte, per gli ospiti e gli operatori che vivono realtà più standardizzate è importante ricordare che le difficoltà legate alla gestione del tempo non sono un limite insormontabile rispetto al perseguimento della felicità possibile. D'altra parte, anche in una condizione scomoda come l'ospite che necessita di andare in bagno e richiama l'operatore che però sta dedicandosi ad altro ed è impossibilitato a soddisfare immediatamente il bisogno dell'ospite, esiste la possibilità di scambiare parole. E le parole scambiate possono incrementare l'infelicità in entrambi i conversanti, o viceversa permettere ad entrambi di accedere alla felicità possibile in quel momento. E la consapevolezza per gli operatori di poter essere capacitanti, cioè terapeutici grazie alla scelta delle loro parole, anche nelle situazioni più difficili favorisce il benessere e previene il burnout.