

207.FORMAZIONE TRA COLLEGHI

Testo raccolto Sabina Antonioli (Operatrice) e inviato da Francesco Sanarica (Operatore) durante un corso di formazione effettuato tra colleghi (Centro L'Orizzonte, Lugano, Svizzera). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante, il contesto, la conversazione

Laura è ricoverata in Casa Anziani per demenza di grado severo. La conversazione con l'operatrice di riferimento si svolge nella camera dell'ospite.

Il testo: Vorrei andare in cucina

1. OPERATRICE: Allora come va...
2. LAURA: Allora si mangia... vorrei mangiare la crema d'asparagi...
3. OPERATRICE: La crema d'asparagi... ti piace?
4. LAURA: Sì, anche la bresaola... quanto è bagnato qui, piove sempre...
5. OPERATRICE: Piove...
6. LAURA: Piove è normale... non sarebbe normale in altri posti, qui non puoi pretendere di vedere il sole quando ti affacci...
7. OPERATRICE: Eh no...
8. LAURA: Ormai l'estate se n'è andata, l'autunno fa quello che può...
9. OPERATRICE: L'estate non c'è stata per niente...
10. LAURA: Non si è vista... per essere autunno non si può pretendere... cosa viene fuori là? La tenda?
11. OPERATRICE: E' il riflesso...
12. LAURA: Della tenda... si vede qualcosa di bianco... è il vetro... (2 minuti di pausa). Sento un po' di freddo... fa frescolino... scaldano, no?
13. OPERATRICE: Sì dovrebbero scaldare...
14. LAURA: Fa freddo...
15. OPERATRICE: Fa freddo...
16. LAURA: Sì, fa freddo... oggi è stata anche aperta la finestra...
17. OPERATRICE: Stamattina per arieggiare abbiamo aperto...
18. LAURA: Perciò il caldo è andato tutto... le temperature... adesso a andare a mangiare vedremo...
19. OPERATRICE: E' ancora presto adesso...
20. LAURA: Se mi sposti nella cucina preferisco...
21. OPERATRICE: Ti piace?
22. LAURA: La sera finisco lì...
23. OPERATRICE: Ti piace stare in compagnia?
24. LAURA: Uff... sì... per fare cosa...
25. OPERATRICE: Per fare due chiacchiere... dopo ti porto nella cucina.
26. LAURA: Sì, è ora...
27. OPERATRICE: Ci beviamo qualcosa in compagnia.
28. LAURA: Non ho niente da offrire...
29. OPERATRICE: Sei pensierosa?
30. LAURA: No, non penso a niente... andiamo va...
31. OPERATRICE: Dove?
32. LAURA: In cucina...

33. OPERATRICE: Sei fissata con la cucina!
34. LAURA: Eh, dove devo andare, a mangiare finisco lì!
35. OPERATRICE: Non vuoi andare di sopra per una mezz'oretta?
36. LAURA: Ma a fare? No, è una barba.
37. OPERATRICE: Una barba... cosa ti piacerebbe fare?
38. LAURA: Aspettare quello della cena...
39. OPERATRICE: Cosa ti piacerebbe mangiare?
40. LAURA: L'insalata russa...
41. OPERATRICE: Ti piace?
42. LAURA: No... la bresaola, cos'è?
43. OPERATRICE: E' insaccato di carne... a te non piace la carne.
44. LAURA: (2 minuti di silenzio)... poi mi portano su loro?
45. OPERATRICE: Su dove ci sono tutti gli altri?
46. LAURA: Sì con lift...
47. OPERATRICE: Cosa facciamo, andiamo allora?
48. LAURA: Sì, basta che dopo torno su...
49. OPERATRICE: Guarda, tra una mezz'oretta...
50. LAURA: Basta che torno nella cucina dove torno tutte le sere...
51. OPERATRICE: Certo... allora andiamo in cucina.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il testo mette in evidenza come sia possibile sensibilizzare i colleghi all'uso delle Tecniche capacitanti mediante semplici incontri d'équipe.

Infatti in questa conversazione l'operatrice si pone in una posizione di ascolto attento e partecipe e utilizza, per esempio, le tecniche della *Risposta in eco* e della *Restituzione del motivo narrativo* (turni 3, 5, 9 e altri). Così facendo offre a Laura il riconoscimento che è un interlocutore valido e Laura, signora con demenza di grado severo, parla liberamente, con frasi coerenti e ben costruite.