

## **Si può essere capacitanti anche in emergenza: con le parole e con le emozioni**

*Dario Ferrario*

Psicologo e psicoterapeuta, socio e formatore del Gruppo Anchise

### **Sostegno ai caregiver al domicilio**

L'esperienza che racconto rientra nell'ambito del mio lavoro di psicologo domiciliare a sostegno di caregiver di persone fragili. Questa attività mi porta ad entrare nelle case delle persone e ad affiancarle per individuare insieme un modo di convivere che sia sufficientemente felice per chi assiste e per chi è assistito, attraverso l'Approccio Capacitante. Le strategie, i metodi e le competenze che porto si incontrano con le esperienze personali, i bisogni, le fatiche e le risorse delle persone, dando vita a modi creativi di leggere i problemi e trovare soluzioni insieme.

### **Doppio allontanamento: dal supporto domiciliare al supporto telefonico e dalla casa all'RSA**

Ho iniziato a seguire Carla, e suo marito Vincenzo, intorno a Settembre. Vincenzo è una persona di 77 anni, ha il Parkinson da 14 anni e i primi ed evidenti sintomi di demenza. Un uomo tutto d'un pezzo, marito geloso e possessivo, tutto casa e lavoro. Carla, di poco più giovane, è una donna colta, sensibile, energica, instancabile ma visibilmente stanca.

Il lavoro fatto insieme nei primi incontri al domicilio ha permesso a Carla di accettare l'ipotesi di un ricovero di sollievo, un sollievo per lei dalle fatiche di cura nei confronti del marito, un sollievo per lui dalle lamentele, dall'impazienza, dalla rabbia che a volte sfugge al controllo della moglie. Un nostro primo risultato: *"Il senso della vita non è solo occuparmi degli altri, non sto bene soltanto se sono capace di far stare bene gli altri. Posso occuparmi anche di me stessa e stare bene senza sentirmi inutile"*. Il ricovero di sollievo, della durata di 14 giorni, comincia il 19 febbraio. Passa una settimana e siamo in piena emergenza Covid-19.

Colloqui al domicilio sospesi. Visite in RSA sospese. Ingressi e dimissioni sospese. Tutto, apparentemente, si ferma.

### **Isolati ma non da soli**

Inizio a sentire la signora con maggiore frequenza, attraverso telefonate settimanali. Dopo qualche giorno di preoccupazione e tensione, alla signora arrivano notizie rassicuranti. Il marito sta bene, la struttura non registra casi positivi al virus (fino a quel momento). Vincenzo è ben inserito, anche se chiede spesso di tornare a casa e, soprattutto, chiede notizie della moglie. Carla a modo suo non smette di darsi da fare, fa rete con le varie associazioni del territorio per una raccolta fondi, trova del materiale utile da portare alla RSA, si reca in struttura due volte la settimana per consegnare la biancheria pulita del marito e ritirare quella sporca, chiama in segreteria per avere notizie con costanza.

Passa qualche giorno ancora e la signora mi racconta di poter vedere e scambiare qualche parola via Skype con il marito, grazie all'animatrice della struttura.

### **Sul fiume di emozioni**

Già fino a questo momento un fiume di emozioni ha attraversato l'anziano, il familiare, gli operatori. Vincenzo si è trovato catapultato in una situazione completamente nuova e difficilmente comprensibile. È passato all'improvviso da casa sua, il suo letto, le sue abitudini, il suo bagno, ad una camera condivisa in RSA. Dalle attenzioni continuative e senza tregua della moglie, al susseguirsi di operatori differenti. In Vincenzo si saranno susseguite emozioni come la rabbia, il disappunto, la confusione, la delusione, lo sconforto, la tristezza. Ma gli operatori riportavano alla moglie di vedere un uomo richiedente e insistente ma anche tranquillo, sorridente e socievole. Forse Vincenzo in RSA si è sentito anche più al sicuro, meno in pericolo da imprevisti ed incidenti domestici che erano all'ordine del giorno, accudito con professionalità, sereno.

Carla, che aveva lottato tanto con se stessa per accettare il ricovero temporaneo, si è trovata costretta a vedere prolungare il tempo di ricovero di settimana in settimana, con un misto di colpa, impotenza, rabbia, tristezza e vuoto, ma anche con sprazzi di leggerezza, sollievo, pace.

### **Sulle parole che non ti aspetti**

Tra le tante telefonate un giorno Carla non sta più nella pelle, deve assolutamente raccontarmi qualcosa. Il marito, in video chiamata, le ha detto *“Grazie per quello che stai facendo”*.

Mai era uscita la parola *“grazie”* da quest'uomo così all'antica, un po' rude, vecchio stampo. Mai e poi mai un riconoscimento per quel che la moglie ha sempre fatto per lui, non un grazie per le notti insonni, le corse in ospedale, le mille sveglie per le terapie, soltanto *“Tu mi avveleni!” “Tu hai un altro e vuoi farmi fuori!” “Dove mi hai portato? riportami a casa che devo sapere cosa fai” “Con chi sei al telefono?” “Aiuto! Sto male! Aiuto!” “Vieni subito qui!” “Alzami!” “Portami in bagno!”*.

Oggi è arrivato un *“grazie...”* non strappato di forza, non catturato tra una parola e un'altra, ma in una frase completa, di senso, ben costruita: *“Grazie per quello che stai facendo”*.

### **Sul riconoscimento reciproco**

Non so cosa possa essere successo che abbia scatenato queste parole in Vincenzo, ne conservo il mistero, ma qualcosa è sicuramente successo. E se mi concentro sulle conseguenze, sui risultati che queste parole hanno provocato, posso sicuramente trovarne il potere trasformativo. Due pilastri dell'Approccio Capacitante: l'importanza delle parole e l'attenzione ai risultati.

Quel grazie scioglie il nodo di una vita. Restituisce a Carla quel riconoscimento per il quale lei ha combattuto e speso tutte le sue energie. Ma è un grazie che fa indubbiamente bene anche a Vincenzo, sono le sue emozioni a parlare a gran voce e a dire *“Sto bene, mi sento voluto bene”*.

Mi piace pensare che Vincenzo abbia potuto vedersi non soltanto come un peso, un errore, una incombenza della moglie, un impegno, un fardello, ma si sia potuto sentire riconosciuto come persona, con la sua dignità, ascoltato in ciò di cui aveva bisogno (il ricovero come risposta alle sue ansie, al bisogno di assistenza continua, all'aggravarsi del suo stato di salute) e che allo stesso modo la moglie Carla abbia potuto vedersi non soltanto come la roccia infallibile e instancabile che si sacrifica per il marito rinunciando a se stessa, covando poi rabbia, frustrazione, impotenza, sensi di colpa e inadeguatezza, ma si sia potuta sentire riconosciuta nelle sue legittime fragilità, nelle sue fatiche, nella sua stanchezza, nella sua dignità di persona (il grazie come risposta al suo bisogno di valorizzazione degli sforzi immensi nel prendersi cura del marito). In termini capacitanti Vincenzo si è sentito riconosciuto nelle sue competenze e ha dato riconoscimento alla moglie Carla.

### **Da un'emergenza a un'opportunità**

*Per l'anziano:* l'anziano è stato riconosciuto nella sua competenza a parlare (gli è stato fornito un tablet, un cellulare), a comunicare (è stato messo in collegamento con la moglie), a esprimere le sue emozioni (la gratitudine) e a contrattare e decidere (non sappiamo quanto consapevolmente, ma Vincenzo ha deciso di dire grazie alla moglie, di esprimere con le sue parole il suo affetto). Dire *“grazie”* vuol dire potersi sentire vivo, presente al cento per cento, essere una persona.

*Per il caregiver:* anche il familiare, seppur a distanza, è stato riconosciuto nel suo bisogno di stare accanto al marito, di sentirlo, di ascoltarlo, di comunicare con lui (video chiamate); è stata anche riconosciuta nella sua identità di persona che vuole essere utile, darsi da fare (portare i panni puliti due volte la settimana e di coinvolgere associazioni del territorio per una raccolta fondi).

*Per gli operatori:* ci sono RSA che nel mezzo dell'emergenza stanno lavorando bene, stanno tenendo al centro la persona, stanno continuando ad essere capacitanti. E gli effetti, i risultati, continuano a vedersi. L'opportunità che l'Approccio Capacitante fornisce agli operatori in questo momento è legata alla facilità con cui si può essere in ogni istante capacitanti. Non servono particolari setting, materiali o strumenti, ma si può essere capacitanti sempre attraverso se stessi: le proprie parole, la

propria comunicazione verbale, para-verbale e non verbale, le proprie emozioni, le proprie scelte e decisioni.

*Per me psicologo:* è sempre affascinante scoprire come basti poco a volte a rendere consapevoli le persone di quanto anche scelte apparentemente impossibili e contraddittorie, lette in chiave capacitante, possano essere invece veri e propri atti di profondo rispetto e riconoscimento di se stessi e degli altri. Molti episodi che si stanno verificando in questo momento difficile, se guardati da diverse prospettive, senza negarne la drammaticità, possono contenere anche grandi opportunità.

### **Si può essere capacitanti anche in emergenza, con le parole, con le emozioni**

Questa esperienza mette in evidenza che è sempre possibile agire in termini Capacitanti:

- *Con le parole:* che significa da una parte favorire attraverso l'ascolto e la predisposizione di un ambiente e di strumenti adeguati come un tablet (anche in questo periodo particolare) l'emergere della competenza a parlare, e dall'altra la scelta delle parole da usare in base alle tecniche capacitanti per favorire una conversazione possibile anche in presenza di difficoltà del linguaggio.
- *Con le emozioni:* che significa dare uno spazio al riconoscimento delle emozioni che emergono quando emergono, così come emergono, partendo dal presupposto che non esistono emozioni giuste o sbagliate, sane o malate, ma che ogni emozione ha diritto di esistere per come emerge. L'operatore capacitante avvista, denomina, legittima e restituisce con le parole le emozioni all'anziano. Il campo delle emozioni, come emerge in questo episodio, permette alle persone che conversano di essere e sentirsi alla pari. La legittimazione e il riconoscimento delle emozioni è un valore trasversale, che porta al riconoscimento dell'altro nella sua interezza e nella sua identità più profonda, sia che si tratti dell'anziano ospite di una struttura, sia che si tratti del familiare, sia dell'operatore. Davanti alle emozioni che proviamo e che emergono, siamo tutti sullo stesso piano.

### **Si potrà essere capacitanti, ancora di più, dopo**

- *Con le parole:* di quello che è successo bisognerà parlarne, e bisognerà trovare le parole per farlo. Ogni anziano avrà il diritto di poter mettere parola su ciò che ha vissuto, visto, capito e non capito. Ogni anziano dovrà avere la possibilità di dire, con le sue parole, qualsiasi esse saranno, ciò che è stato. Questo sarà un compito prezioso per gli operatori, che nel riconoscere la competenza a parlare e a comunicare agli ospiti delle RSA potranno fare, attraverso le loro parole, grandi scoperte. Gli anziani diranno di quel che è successo quello che potranno dire, così come potranno dirlo, e non potranno fare diversamente; l'operatore capacitante, invece, si metterà in ascolto e sceglierà, attraverso l'uso delle tecniche, le parole da usare e quelle da non usare, sceglierà cosa dire e cosa non dire, cosa fare e cosa non fare.
- *Con le emozioni:* potrebbe essere proprio questo, il mondo delle emozioni, un punto da cui ripartire dopo la disastrosa emergenza che ci ha travolto. Non sarà facile per nessuno, ma sarà per tutti vitale poter esprimere le emozioni vissute. Sarà importante che nelle RSA si individuino tempi e spazi opportuni per questo, un tempo e uno spazio per le emozioni degli anziani, un tempo e uno spazio per le emozioni dei familiari, un tempo e uno spazio per le emozioni degli operatori.
- *Con il corpo:* non ho parlato di questo aspetto nella narrazione di questa esperienza ma non posso non citare, parlando di Approccio Capacitante, l'importanza del corpo. Il dopo sarà un tempo nel quale anche i corpi avranno bisogno di tutte le attenzioni possibili. Saranno corpi stanchi, provati dall'immobilità forzata e dalle misure di distanziamento fisico, dalla paura, dagli scombussolamenti logistici che le strutture hanno affrontato in questo periodo. Corpi che torneranno a desiderare le attenzioni, il contatto, che torneranno a voler parlare attraverso il dialogo corporeo e a voler sentirsi riconosciuti.