

MMSE 14/30. Sul riconoscere anche le emozioni negative

Sara Bolis, Educatrice presso una RSA

TESI FINALE DEL CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORE CAPACITANTE DI 1° LIVELLO

GRUPPO ANCHISE – ANNO 2024

Introduzione: le mie motivazioni nel seguire questo percorso formativo

Ho “incontrato” l'approccio capacitante affrontando il corso “*Alzheimer: introduzione all'approccio capacitante*”, che ho scelto personalmente per l'acquisizione dei crediti ECM. Avendo trovato tale corso molto interessante, ho proseguito poi con l'approfondire l'argomento con gli altri due successivi corsi sul medesimo tema; da qui poi il desiderio di saperne di più, consultando il sito internet del Gruppo Anchise, e scoprendo così l'opportunità di formarmi in maniera pratica, sul campo, come consente appunto di fare il percorso che vado qui a descrivere e commentare.

L'interesse per il tema nasce dal fatto che, benché io abbia conseguito il titolo di educatrice ormai da parecchi anni, ho fatto il mio ingresso come educatrice in una RSA solamente nell'ottobre 2019, avendo lavorato prima come educatrice in altri contesti. Per questo motivo avverto ancora oggi l'esigenza di formarmi in maniera più approfondita, in particolare rispetto al tema della demenza, che tante sfide lancia all'operatore che non si vuole arrendere all'apparente, in taluni casi, incomunicabilità. Del resto, conoscere l'approccio capacitante mi ha fatto scoprire un modo di operare che, sì, devo ancora approfondire ed affinare, ma in un certo senso mi ha fatto incontrare qualcosa di familiare, in cui “sono stata bene” non solo come operatrice ma prima di tutto come persona: la dimensione dell'ascolto, che serve per far spazio all'ascolto sia di sé sia dell'altro, è un aspetto che sto approfondendo da qualche tempo come percorso personale di crescita. Per questo motivo ho subito apprezzato un approccio che mette, quale condizione primaria, una sospensione, una pausa, meglio, la Consapevolezza, prima dell'agire (e prima del parlare) e al tempo stesso la constatazione che, se non preservi questa dimensione, se non la curi in maniera consapevole, i tempi e le modalità operative, persino nel mondo degli anziani che dovrebbe essere caratterizzato da un tempo lento, ti travolgono e ti portano a fare, a dire, ad agire esattamente senza molta consapevolezza.

Un altro aspetto che mi preme sottolineare nel mio lavoro di educatrice, è quello di procedere con un metodo, perché il metodo aiuta a tenere il focus sul senso che vi è dietro (o meglio dentro) l'agire. E questo ritengo sia importante, altrimenti, anche tra le medesime figure professionali, si procede a volte in maniera discordante, senza un indirizzo dichiarato.

Ancora, il voler approfondire questo approccio è motivato dal fatto che sto trovando molta difficoltà nel lavorare presso un Servizio in cui, a mio parere, non esiste un vero lavoro di équipe tra diverse figure professionali: ognuno agisce indipendentemente dal lavoro degli altri e questo, secondo me, rende in parte inefficace il nostro stesso operare. Sentivo dunque la necessità di una formazione che mi rimotivasse rispetto alla frustrazione che incontro quotidianamente. Peraltro ho condiviso con il direttore sanitario della mia Struttura il fatto di effettuare questa formazione, portando a lui la proposta di farne un momento formativo per tutta l'équipe: mi auguro che la proposta abbia un seguito.

Infine, sono molto interessata ad approfondire, più avanti, l'aspetto della formazione ai familiari: l'attenzione e la cura per il vissuto dei familiari è senz'altro un aspetto che ci compete come educatori (ma in realtà compete ad ogni figura professionale), anche perché il vissuto dei

familiari è un ingrediente fondamentale del benessere degli anziani e ritengo importante approfondire un metodo che aiuti appunto i familiari a gestire i propri vissuti, a comprendere meglio il proprio modo di porsi e a migliorarlo, per renderlo più efficace ma soprattutto per vivere il più serenamente possibile il rapporto con il proprio caro.

Testo commentato

Sul cercare di accompagnare l'anziano, per quanto possibile, a riconoscere quello che di buono e bello si può cogliere nel presente, per quanto esso sia limitato, a fronte di un atteggiamento volto a concentrarsi principalmente su quello che manca.

Testo inviato da Sara Bolis, educatrice, per il Corso di formazione Operatore Capacitante di 1° livello tenutosi online nell'anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, 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.gruppoanchiese.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

Maria è una signora di 84 anni ed è in RSA da gennaio 2024 (proveniente da un'altra RSA che nel frattempo ha chiuso). Ha una diagnosi di demenza in encefalopatia mista, vascolare e degenerativa. Maria ha dei figli che vengono a trovarla con regolarità una volta alla settimana; inoltre nel corso della settimana riceve visita anche dalle sorelle.

Il punteggio dell'ultimo MMSE (luglio 2024) è di 14/30 .

Il contesto

La conversazione si svolge presso la camera della signora, dopo il riposo pomeridiano. L'operatrice socio-sanitaria ha già aiutato Maria ad alzarsi dal letto. Maria si trova ora in carrozzina ed anche se l'operatrice l'ha invitata a portarsi in sala da pranzo, lei è rimasta nella sua camera. Io la raggiungo lì, apparentemente non sta facendo niente e tiene in mano un fazzoletto.

La conversazione

Durante la conversazione Maria parla quasi costantemente con un tono lamentoso (come quando si parla piangendo), tono che utilizza molto spesso nelle sue conversazioni. Il ritmo è piuttosto veloce, ci sono poche pause e Maria prende parola quasi sempre immediatamente dopo ogni mio intervento.

Maria parla sempre in italiano (esattamente così come riportato) con qualche parola, poche, pronunciate in maniera distorta e qualche parola del tutto incomprensibile.

Durata: 12 minuti e 41 secondi

Il testo: *I figli sono i tuoi figli non c'è niente da fare!*

1. OPERATORE. Eccomi Maria, buongiorno
2. MARIA. Ciao signora, sei proprio gentile, tanto
3. OPERATORE. Anche lei è gentile
4. MARIA. Ascolta, cosa devo fare io?
5. OPERATORE. Avevo voglia di chiacchierare un po' con lei, le va?
6. MARIA. Sì, quello che ci arrivo (*ride*)
7. OPERATORE. Ma certo, quello che ci arriviamo (*ride*)
8. MARIA. Eh...
9. OPERATORE. Ha voglia di raccontarmi qualcosa?
10. MARIA. Che cosa devo raccontarti, che sono qua in difficoltà anch'io?

11. OPERATORE. È in difficoltà?
12. MARIA. Eh in difficoltà, insomma, io io non lo so perché ieri avevo messo via (*parola non comprensibile*) due dei fazzolettini qui, oggi non ci sono più.
13. OPERATORE. Sta cercando dei fazzoletti dunque
14. MARIA. Eh un po' di tutto, un po' di eh... (*parola non comprensibile*)
15. OPERATORE. Allora possiamo fare che dopo quando andiamo in sala da pranzo le cerco un pacchetto, va bene?
16. MARIA. Ma non per il per il cercarlo, così, lo pago non è che...
17. OPERATORE. No, non c'è bisogno di pagarlo, adesso guardo... dopo guardo se ce l'ha qua nel cassetto e glielo do quando andiamo in sala da pranzo, va bene?
18. MARIA. Perché come mai così, perché si diventa così stupida
19. OPERATORE. Si diventa un po' stupidi?
20. MARIA. (*Ride*)
21. OPERATORE. (*Ride*)
22. MARIA. Eh questo è un fazzoletto (*registrazione incomprensibile perché l'operatore si sovrappone*)
23. OPERATORE. Sì, un fazzoletto, per cui uno l'abbiamo già, per cui adesso siamo a posto, eh?
24. MARIA. Eh uno?! Uno è abbastanza da fare uno? Così, piccolino?
25. OPERATORE. Allora dopo ne prendiamo altri, va bene?...
26. MARIA. Come mai ho preso quella strada qua?...
27. OPERATORE. Ha preso una strada...
28. MARIA. Brutta
29. OPERATORE. Ci si sente un po' in confusione?
30. MARIA. ... (*Parola incomprensibile*) in confusione, ascoltami.
31. OPERATORE. La ascolto
32. MARIA. Si può parlare con te?
33. OPERATORE. Certo, la ascolto...
34. MARIA. Ma te, quando avevi fatto quelle cose qua, come fai a farle te, io non sono più capace di fare queste adesso
35. OPERATORE. È un po' faticoso?
36. MARIA. Sì sì
37. OPERATORE. Quando si è in confusione vero?...
38. MARIA. Perché non mi fate (*parola incomprensibile*) perché non mi... perché io ci ho detto anche ai figli venite venite venite ma non sono ancora venuti
39. OPERATORE. I suoi figli le mancano?
40. MARIA. Eh tanto, sì, i figli e la mamma e il papà
41. OPERATORE. I figli la mamma e il papà sono importanti!
42. MARIA. Eh capìto
43. OPERATORE. Sono unici
44. MARIA. Sì capìto
45. OPERATORE. Sì, anche per me.
46. MARIA. Anche per te.
47. OPERATORE. I figli sono unici!
48. MARIA. Ecco. Adesso qui quel sole che arriva qua
49. OPERATORE. Possiamo abbassare un po' la tapparella?
50. MARIA. Un momentino
51. OPERATORE. Ecco la tiro giù... Va bene così?
52. MARIA. Ecco va bene, ecco va bene così
53. OPERATORE. Dicevamo dei figli?
54. MARIA. Sì. Eh insomma eh eh i figli sono i tuoi figli, non c'è niente da fare
55. OPERATORE. È vero!
56. MARIA. Anche che siano, diciamo, lo sai...
57. OPERATORE. Sono unici, sono speciali per le mamme

58. MARIA. Eh certo (*ride*)
59. OPERATORE. (*Ride*)
60. MARIA. Ah che bella coperta
61. OPERATORE. Molto bella! Tutta colorata!
62. MARIA. Eh sì
63. OPERATORE. Sì... e anche calda!
64. MARIA. Anche calda!
65. OPERATORE. Provi a sentirla
66. MARIA. Eh sì!
67. OPERATORE. Sì
68. MARIA. Ascolta, io avevo qua appena questo qua che è un fazzolettino e basta. Io dopo non posso non posso andare non posso più andar di fuori né niente, come faccio a andare a comprare quello che mi occorre?
69. OPERATORE. Le servono dei fazzolettini
70. MARIA. Sì, i fazzolettini sì
71. OPERATORE. Vediamo se
72. MARIA. Adesso io non ci ho qua i soldi dopo te li porto
73. OPERATORE. Non servono i soldi. Aspetti che adesso guardo subito se magari li ha qua in camera
74. MARIA. Ah ecco
75. OPERATORE. Vado a vedere (*pausa lunga per cercare i fazzoletti*)
76. OPERATORE. Ho trovato questo pacchettino può andar bene?
77. MARIA. Sì ecco brava, è meglio che niente (*registrazione non comprensibile*)
78. OPERATORE. Bene, così siamo a posto con i fazzoletti
79. MARIA. Mettiamo dentro qua, ma, ma io non lo so! Alla sera ci sono, al mattino non c'è più niente! Mi sa (*parola incomprensibile*) che li portano via
80. OPERATORE. I fazzoletti si usano e poi finiscono (*ride*). Ecco adesso per un po' ce li abbiamo.
81. MARIA. Adesso qua, li metto dove qua? Dentro qua, così?
82. OPERATORE. Secondo me può andar bene lì...
83. MARIA. Guarda...
84. OPERATORE. Ecco, lei cosa dice, così può andar bene?
85. MARIA. Ma per me sì, meglio che niente
86. OPERATORE. Sì
87. MARIA. Anche se sono un po' piccoli fa niente
88. OPERATORE. Va bene, quando le servono ce li ha
89. MARIA. Ascolta, io voglio sapere perché i figli non vengono su, prima venivano su sempre
90. OPERATORE. Maria, può essere che i figli a quest'ora stiano lavorando?
91. MARIA. Va bè a parte il lavoro...
92. OPERATORE. Ma il loro è un lavoro impegnativo! Da lunedì a venerdì sono sempre impegnati al lavoro!
93. MARIA. Quello sì. Allora io... e noi non facciamo niente?
94. OPERATORE. Certo che facciamo anche noi qualcosa
95. MARIA. Ah appunto
96. OPERATORE. Dopo andiamo di là, oggi cantiamo
97. MARIA. Ma non ho voglia di venire a cantare io
98. OPERATORE. Non le va?
99. MARIA. No. Non voglio più niente io, io voglio andar giù nel lago e saltar dentro
100. OPERATORE. È dura a volte eh?
101. MARIA. Vado giù, andar dentro a saltar dentro (*parola incomprensibile*)
102. OPERATORE. È proprio disperata
103. MARIA. Sono disperata (*parola incomprensibile*)
104. OPERATORE. Maria? È dura a volte eh?
105. MARIA. Allora cosa faccio io? Dimmelo te cosa devo fare io

106. OPERATORE. Allora, vediamo, potremmo... Potremmo andare di là, adesso sono quasi le tre e mezza, potremmo andare di là a fare una merenda, cosa dice?
107. MARIA. E che merenda di che cosa?
108. OPERATORE. Non le va?
109. MARIA. No
110. OPERATORE. Allora potremmo stare qua ancora un po' a chiacchierare.
111. MARIA. Sì
112. OPERATORE. Va bene? (*ride*)
113. MARIA. Sì
114. OPERATORE. Bene (*ride*)
115. MARIA. Dai. E come mai è mezz'ora che sono lì, a letto?
116. OPERATORE. Ha fatto un riposino, forse?
117. MARIA. Eh, ho fatto un riposino ma è mezz'ora (*parola incomprensibile*) sono stata lì a letto mezz'ora
118. OPERATORE. È riuscita a dormire un pochino?
119. MARIA. No
120. OPERATORE. No?
121. MARIA. No (*parole incomprensibili*) le mie sorelle, alle mie sorelle e i fratelli dicevo non parlatemi più a me di (*parola incomprensibile*) di di ricovero perché se no guai, mi ammazzo...
122. OPERATORE. Maria è proprio dura a volte eh?
123. MARIA. E come faccio? È dura per te, è dura per me, è dura per tutti
124. OPERATORE. Sì è vero, a volte è dura anche per me, però non sempre!
125. MARIA. Ma io sono sempre qua! Come faccio a non essere sempre... (*parole incomprensibili*) mi dicono e qua e là, prova a stare qua...
126. OPERATORE. A volte è dura però ci sono dei momenti che stiamo bene anche qua
127. MARIA. Sì per l'amor di dio (*parole incomprensibili*), per carità. Perché?...
128. OPERATORE. Ci sono dei momenti in cui si sta bene anche qua
129. MARIA. Ma io come faccio a star bene qua? Come faccio a star bene qua?
130. OPERATORE. Tante volte è dura, a volte però ci sono dei momenti belli anche qua
131. MARIA. No, non ci sono dei momenti belli. No, perché qua questi qua mi lasciano tutto in giro, anche questi che sono così belle (*guarda la coperta*)
132. OPERATORE. È vero questa coperta è proprio bella, non la vuole vedere in giro eh? (*ride*). Allora la mettiamo nell'armadio?
133. MARIA. Sì
134. OPERATORE. Preferisce?
135. MARIA. Ma guarda te
136. OPERATORE. Lei cosa dice?
137. MARIA. E lasciala lì, dai
138. OPERATORE. Va bene, allora la lasciamo qua
139. MARIA. Lasciala lì. Ma come mai non è più arrivata qua la signora lì?
140. OPERATORE. La signorina che l'ha alzata? Perché le ho detto che venivo io da lei. Per quello.
141. MARIA. Ah ecco
142. OPERATORE. Sì
143. MARIA. Che venivi te
144. OPERATORE. Sì, avevo voglia di venire a trovarla
145. MARIA. Meno male... E come faccio tante cose che non sono più capace a farle
146. OPERATORE. Potremmo farle insieme le cose che non riesce? Cosa dice
147. MARIA. Sì, perché qua non ci riesco più a farle io.
148. OPERATORE. Qualche volta possiamo provare insieme, va bene? Senta Maria, adesso io devo andare in sala da pranzo, le va di venire con me?
149. MARIA. Per fare?

150. OPERATORE. Per andare a trovare anche gli altri, magari fare anche una merenda insieme se le va
151. MARIA. No. Sono qua da sola dopo. Ho visto anche ieri sera che sei andata via sono rimasta lì come una scema.
152. OPERATORE. Allora facciamo così, per non rimanere qua da sola venga con me. Dai andiamo!

Commento

-In questo dialogo mi pare che Maria ponga l'accento in continuazione su quello che manca (i figli, i fazzoletti, i soldi, la capacità di fare delle cose da sola) e viceversa non riconosca, se non raramente, gli aspetti positivi che, per quanto limitati, vi sono. In effetti la conoscenza un po' più approfondita di Maria oltre a questo momento di dialogo, mi porta ad osservare nella quotidianità dei momenti (anche se pochi) in cui è sorridente e mostra di stare bene. Per questo nel corso del dialogo, cerco di accompagnarla in un altro mondo possibile (turno 126) e per un attimo sembra anche lei considerare che questo mondo possibile sia anche un suo mondo (turno 127), salvo poi negarlo subito dopo (turno 131); ma, nel medesimo turno 131, si può osservare come almeno riconosca che qualcosa di bello c'è.

-Anche l'analisi delle parole utilizzate evidenzia una presenza marcata delle negazioni che spesso esprimono appunto una mancanza (non, non lo so, non ci sono più, non mi fate, non sono più capace, non posso, niente, non facciamo, non vengono, non è più arrivata); altre parole con valenza negativa esprimono lo stato d'animo (difficoltà, stupida, brutta, disperata, è dura, scema). Vi sono poi alcune parole con valenza positiva: gentile, figli, mamma, papà, sorella, fratelli, bella, calda, brava, belle. Sia le prime che le seconde sono distribuite lungo tutta la conversazione. Tuttavia dal turno 39 al turno 66 non vi sono da parte di Maria parole con valenza negativa o che esprimono una mancanza, ed è questo il turno in cui parla dei figli. Inoltre, si noti che l'unica apertura che Maria fa di sua spontanea volontà a qualcosa di positivo (turno 60), segue esattamente il riferimento che fa ai suoi figli. Altre parole che utilizza Maria esprimono una apertura alla conversazione (ascolta, ascoltami, guarda).

-Il tono piangente della signora mi incalza per tutto il corso della conversazione. E' un vissuto che da una parte forse mi porta a voler essere un po' troppo interventista (salvo poi notare che non c'è un intervento "riparatore" della sua sofferenza, es. turni dal 96 al 99). Sicuramente non è stato facile sentire il peso di tanta sofferenza e, benché io non abbia faticato a riconoscere il suo stato emotivo e a legittimarglielo, del resto appena lei mi offre la possibilità di decidere sul da farsi (turno 105) mi rendo conto, rileggendo il dialogo, che io ne approfitto per cercare una via d'uscita proponendole appunto di uscire dalla conversazione! (turno 106)

-La signora sembra per certi versi remissiva (lo deduco appunto dal tono costantemente piangente, ma anche dal fatto di chiedere diverse volte che io decida per lei, es. al turno 4), salvo poi in realtà non essere tanto remissiva nelle decisioni: sembra infatti voler decidere in autonomia (es. turno 109 e turno 137). Per questo motivo utilizzo la tecnica del tenere aperta la contrattazione, per darle la possibilità di sentirsi ascoltata e riconosciuta (salvo al termine, in quanto per necessità di chiudere la conversazione, sono piuttosto direttiva al turno 152)

-La conversazione sembra non avere tanto una svolta positiva, ma essere piuttosto segnata dall'inizio alla fine da un vissuto triste. Forse l'importante in una conversazione con una persona che porta un vissuto triste tanto marcato, è saper cogliere quelle piccole "finestre" in cui emergono per un attimo aspetti positivi. In questo dialogo gli aspetti positivi che registro sono: il riferimento ai familiari (turni 40 e 54), il riferimento alla bella coperta (turno 60), il riferire un piacere nel conversare e nel condividere il proprio dolore, cosa che si deduce dal fatto di voler proseguire la conversazione nonostante i contenuti dolorosi (turno 111); il riconoscimento di aspetti belli in mezzo a tanti aspetti negativi (turno 131); infine anche il fatto

di constatare che le proprie parole possono incidere sulla realtà (es.: alla fine mi “arrendo” e, nonostante la signora abbia già con sé un fazzoletto, non posticipo più la ricerca dei fazzoletti e acconsento a cercare per lei un altro pacchetto, al turno 73).

-Nonostante i contenuti faticosi della conversazione, la signora sembra trarne beneficio, per il solo fatto di essere legittimata e riconosciuta. Ad esempio per il solo fatto di averla salutata e chiamata per nome, Maria definisce l’operatore gentile (turno 2). Questo bisogno di essere riconosciuta, accolta e ascoltata, emerge anche dal fatto che l’espressione “ascolta” (o “ascoltami”), si ripete più volte: ai turni 4, 30, 68 e 89.

-Rileggendo il dialogo, mi sono resa conto che avrei potuto cercare di ritornare sul motivo narrativo dei familiari: la mamma, il papà e i fratelli e le sorelle. Credo di non averlo fatto in quanto la conversazione, da parte della signora, è stata molto incalzante: le pause sono molto poche e la signora interveniva immediatamente dopo una mia frase. Questo mi porta a concludere che è molto importante affinare la capacità di stare nella conversazione con piena consapevolezza, altrimenti si rischia che l’incalzare stesso della conversazione porti a perdere dei pezzi o a rispondere “in automatico”.

-Per quanto riguarda le tecniche capacitanti, ho utilizzato: il tono pacato, l’ascolto, sottolineato anche a parole (es. turno 31 e turno 33), l’attenzione a non completare le frasi, il riconoscimento della competenza a contrattare (dal turno 106 al turno 114), la restituzione del motivo narrativo (es. turno 27 e turno 41), la risposta in eco (es. turno 7 e turno 11), il riconoscimento delle emozioni, in particolare quelle negative, lungo tutta la conversazione (es. turno 29), il restituire effettività (turno 75), il tentativo di ampliare il tema (turno 53), la somministrazione di autobiografia (turno 45) e il tentativo di trovare un punto di incontro felice tra mondi possibili apparentemente inconciliabili (turno 126).

Per quanto riguarda le tecniche da migliorare, queste riguardano: il non fare domande (in effetti più volte pongo delle questioni), il non interrompere (al turno 22 l’operatore si sovrappone rendendo incomprensibile l’affermazione della signora), l’uso di frasi brevi e chiare ad es. nei turni 17, 106 e 148 sono espressi più concetti insieme, che in parte si contraddicono. Inoltre al turno 80 c’è un tentativo dell’operatore di portare la discussione su un piano del vero (vero secondo il punto di vista dell’operatore) che poco importa in realtà al punto di vista della signora (cioè il fatto che i fazzoletti non vengono rubati come lei sostiene, ma che si usano e poi finiscono).

Conclusione

Il lavoro di trascrizione della conversazione avuta, mi ha aiutato a mettere in luce quanto sia importante riflettere sulle parole e sul loro contenuto durante il colloquio con l’Anziano. Si tratta di un lavoro importante e al tempo stesso non facile, non immediato, rispetto al quale occorre consapevolezza ed allenamento. Ho ritrovato, in questo lavoro, il prezioso ruolo del “*testimone interiore*” del mio percorso di danza-movimento-terapia, testimone che richiede ascolto e, appunto, consapevolezza, affinché non si sia travolti dal fare.

Dare ascolto a questa dimensione porta come conseguenza ad avere maggior cura dell’altro, ai particolari, ai dettagli. Ed in effetti, con i nostri anziani, sappiamo che spesso la serenità, il punto di incontro felice, sta nelle piccole cose, nei piccoli obiettivi, nei piccoli motivi del gioire, ancor più forse che in altre fasi della vita. E forse è questo, a mio parere, un percorso di vita particolarmente riuscito: arrivare nell’età anziana a saper valorizzare le poche e piccole cose che contano. E allora vale la pena di approfondire un approccio, l’Approccio Capacitante, che ben aiuta ad accendere i riflettori su quei motivi di Serenità, talvolta piccoli ma essenziali per un’esistenza sufficientemente felice.