

Testo inviato da Serena Venturelli, Educatore Professionale, per il Corso di formazione Operatore Capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in presenza Zoom, 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, 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.

TITOLO DELLA CONVERSAZIONE: Bene, bene, bene...

Il conversante.

Antenore ha 89 anni, è inserito in RSA da circa un anno e mezzo. Ha una diagnosi di decadimento cognitivo severo – malattia di Alzheimer- con disorientamento spaziale e temporale, presenta deficit di calcolo e di memoria. Esprime difficoltà a capire ed eseguire alcuni comandi. È autonomo, può deambulare in autonomia, ma è tenuto in osservazione poiché a rischio di fuga dalla struttura (situazione già verificatasi in passato più volte). Inoltre, dopo un periodo di stabilità, negli ultimi tre mesi (da Settembre 2024), è ritornata la manifestazione del disturbo di wandering (camminare per il reparto in cui è inserito senza un obiettivo preciso), prevalentemente pomeridiano, fascia della giornata in cui Antenore tenta di uscire dal reparto, nonostante una stretta sorveglianza. Nell'ultimo periodo non è più uscito dalla struttura come in precedenza perché solitamente è stato intercettato prima che potesse uscire dal suo reparto (un reparto normale, non un nucleo Alzheimer), sono anche state potenziate le proposte di attività nelle quali coinvolgerlo e renderlo impegnato (es. supporto nella sistemazione di abiti negli armadi, piegatura di fazzoletti, preparazione dei tavoli della sala da pranzo, raccolta delle foglie dalle piante sempreverdi, ecc).

Esprime momenti di aggressività se viene distolto dal suo intento di azione, soprattutto se interrotto dalle persone. Può divenire pericoloso per le altre persone anziane presenti in reparto, in quanto la sua disponibilità ad essere utile per gli altri può determinare l'esecuzione di cose che non dovrebbe fare (es. alzare un'altra persona seduta sulla carrozzina, dare da bere ad un anziano disfacico, slacciare una cintura, ecc).

Da giovane Antenore è stato uno sportivo, praticava il calcio, è tutt'oggi una persona dinamica. Ha lavorato come operaio meccanico, riparando autobus.

Le iniziali difficoltà alla memoria risalgono poco dopo la perdita della moglie (nel 2011). Evento dal quale sono iniziati i primi disturbi di depressione e i primi segni di perdita della memoria, l'affaccendamento, ma soprattutto il verificarsi di situazioni in cui mettersi in pericolo quali ad esempio, trafficare con la caldaia, gli elettrodomestici, saltare l'assunzione della terapia. Una gestione al domicilio difficile che ha portato la famiglia alla richiesta di accesso in RSA.

Ancora oggi Antenore, richiede di muoversi frequentemente nel corso della giornata, perché lo stare seduto per troppo tempo, lo infastidisce, diviene irrequieto. Il punteggio dell'ultimo MMSE è di 10/30 (somministrato a Ottobre 2024).

Il contesto della conversazione.

L'operatore raggiunge Antenore presso il soggiorno dove solitamente trascorre il tempo quando non impegnato in alcuna attività giornaliera al di fuori del reparto e cerca di affrontare la conversazione in un momento della mattinata (ore 10.30 del mattino) in cui l'ambiente è tranquillo nonostante la presenza di altri residenti. Il tavolo presso il quale è seduto, è per Antenore un punto della sala da lui riconosciuto. Lì, sa che ritrova il posto dove lui può stare nel corso della giornata, la seggiola sulla quale potersi sedere. Spazio in cui si sente sicuro. Alla parete a cui è affiancato il tavolo vi è appesa una sua fotografia e la scritta col suo nome. Inoltre, a poca distanza dal tavolo Antenore riesce sempre a vedere la porta della sua camera, dove entrandovi riconosce il suo letto e comodino (sono presenti indicazioni attraverso l'utilizzo sempre di una sua fotografia).

È stata fatta anche la valutazione dall'operatore di impiegare per il colloquio un'altra stanza, tuttavia, il soggiorno dove Antenore risiede nel corso della giornata è il luogo dove lui si sente maggiormente sicuro, meno soggetto quindi a eventuali destabilizzazioni. Precedentemente a questa registrazione, ne erano state fatte altre due, di cui una passeggiando per i corridoi della struttura – dato che Antenore non ama stare seduto per troppo tempo in seggiola-, ma troppi sono stati gli elementi di distrazione incontrati, che non hanno consentito il raggiungimento pieno degli obiettivi di una conversazione capacitante.

L'operatore, giunto in soggiorno, si dirige verso Antenore, lo saluta e prova a comprendere quale sia l'umore della sua giornata.

La conversazione.

La conversazione è avvenuta in un clima disteso e tranquillo, di cordialità. Antenore si è sempre dimostrato ben disposto a conversare. Solo in due passaggi nel corso della chiacchierata l'operatore è intervenuto proponendo un altro argomento di conversazione, per stimolare nuovamente il dialogo, poiché la sensazione vissuta da entrambi (per primo da Antenore) è che dopo aver rispettato una lunghissima pausa, Antenore avesse esaurito le cose da dire e non sapesse più cosa raccontare. In alcuni passaggi della conversazione Antenore ha espresso col tono della voce una emozione di gioia, soprattutto nell'argomentare i temi che a lui stanno particolarmente a cuore: l'attività lavorativa svolta in passato e la passione del calcio vissuta da sportivo professionista in età giovanile. Il ritmo della conversazione è stato lento. Moltissime le pause intervenute e rispettate dall'operatore. Tanti anche i momenti positivi espressi con la risata: quella soltanto di Antenore oppure insieme all'operatore. Antenore si è sentito ascoltato e riconosciuto.

Durata: 11 minuti e 32 secondi

Il testo: Bene, bene, bene...

1. OPERATORE: Buongiorno Antenore.

2. ANTENORE: Tutto bene?

3. OPERATORE: Io tutto bene. Tu invece?

4. ANTENORE: Non male.

5. OPERATORE: Non male.

6. ANTENORE: Non... benissimo, però... non male.

7. OPERATORE: È una buona giornata oggi?

8. ANTENORE: Sì... infatti... non piove (*pausa*) è un orario... non... non troppo impegnativo...

9. OPERATORE: ...non troppo impegnativo...

10. ANTENORE: ecco, è lì, piano piano...cerchiamo (*ride*) cercavamo di mettere tutto in ordine... senza fare disturbi agli altri (*pausa lunga*).

11. OPERATORE: Non disturbiamo gli altri...

12. ANTENORE: eh, appunto... perché essendo fuori cose così, non sanno niente, invece noi all'interno sappiamo...abbiamo... abbiamo detto quel che dovevano fare... i ragazzi si sono comportati molto bene.

13. OPERATORE: benissimo...

14. ANTENORE: eh, molto bene...

15. OPERATORE: e sei contento...

16. ANTENORE: porca miseria! (*ride*) eh...porca miseria... per me era un bel... era un bel...ah ah ah...(ride). Eh. Adesso non mi ricordo cosa stavo dicendo...

17. OPERATORE: quindi, i ragazzi si sono comportati bene...

18. ANTENORE: ah!

19. OPERATORE: e siamo a posto anche noi!

20. ANTENORE: Ecco! Ecco! Quando sono a posto i bambini, non ci sono problemi per noi. Molto tranquilli... (*pausa*)

21. OPERATORE: Molto tranquilli Antenore.

22. ANTENORE: Sì sì. Non serve... quella grande voglia di...di...di...di...di... insegnare, cose così... su se bene tranquilli, tutti fanno silenzio e si va avanti.

23. OPERATORE: e si va avanti.

24. ANTENORE: eh sì... sono situazioni così quelle lì, porca miseria... sono situazioni delicate. Molto delicate. Non sempre vanno male... per lo meno, da noi, si sono comportati bene. Noi li abbiamo rispettati e allora... si tira avanti.

25. OPERATORE: si tira avanti...
26. ANTENORE: bene, bene, bene, bene... è così! È così... bene, bene, bene... (*ride*)...
27. OPERATORE: Senti Antenore...
28. ANTENORE: Bene, bene, bene... (*pausa lunga*)
29. OPERATORE: Hai voglia di raccontarmi un poco del tuo lavoro passato? Hai dei ricordi? Belli... o... brutti...
30. ANTENORE: No no no... sono belli ancora.
31. OPERATORE: bene!
32. ANTENORE: Perché io faccio qualcosa, cioè, non fuori come eravamo, ma all'interno si comportan...si devono comportare bene per far star bene anche gli alt...per far star bene anche i giovani.
33. OPERATORE: Giustamente...
34. ANTENORE: Sì sì ah, ecco.
35. OPERATORE: I giovani...
36. ANTENORE: ah ah ah aha... io sono stato giovane moolti anni fa...ah ah ah ah ah (*ride*) no perché oramai ho superato gli ottant'anni...
37. OPERATORE: E che giovane sei stato Antenore?
38. ANTENORE: eh, mica male...
39. OPERATORE: mica male...
40. ANTENORE: mica male sì! Mica male porca miseria (*pausa*) perché vedere i giovani che giocano così così è una bella soddisfazione...noi che eravamo abituati a sostenerli e ad osservarli, non farli cadere, non farli star male.
41. OPERATORE: Non farli stare male, certo.
42. ANTENORE: Ecco sì. Ah ah ah (*ride*). Nooo. Era tutto bello. Tutto bello. Siamo stati fortunati. Ecco. Succede sempre così che va tutto bene. Porca miseria.
43. OPERATORE: Beh, ti sarai impegnato anche tu!
44. ANTENORE: Eee... ma cosa eee... per me piccoli impegni così, non mi pesano...
45. OPERATORE: Non ti pesano.
46. ANTENORE: Non mi pesano. Oramai sono abituato ad aiutare. Pam pim pum...bam bim bum b aba baaaa... senza nessun problema. Allora si va avanti. Nooo, per me è stata una bella soddisfazione. Soddisfare e addestrare i giovani! Purtroppo è così, eh... sono situazioni del genere... che vanno avanti i vecchi. Vanno...
47. OPERATORE: Ascolta, ma questi giovani avevano voglia di imparare?

48. ANTENORE: Appunto, orca miseria! Ecco! Dopo i giovani avevano voglia di fare, provare, giocare. Pim pam pam... avevano mille voglie da fare. Mille voglie... Noi eravamo superati oramai, eravamo stanchi (*ride*)... non avevamo più voglia di niente...no! (*ride*)
49. OPERATORE: Non avevi più voglia di niente?
50. ANTENORE: Ehhh... io non di non dicevo niente a nessuno. È così, si andava avanti un pò un pò di cose, nessuno diceva niente e lì il tempo passava, senza disturbare nessuno (*pausa*) Bene bene bene...
51. OPERATORE: Ma sei soddisfatto!
52. ANTENORE: Porca miseria. No perché, mi aspettavo che magari facessero qualcosa di dritto. I giovani! Invece fortunatamente anche loro si sono sistemati, si sono calmati, e hanno accettato il loro la la la l'avvenimento del questi, questi amici che sono fuori dalla loro situazione. No no, è molto bello, molto bello. Tutti soddisfatti. Siamo stati soddisfatti.
53. OPERATORE: Soddisfatti... Tutto bene. Bene.
54. ANTENORE: eh... eh. Purtroppo (*pausa*)
55. OPERATORE: E invece cosa mi puoi raccontare di una tua grande passione come quella per il calcio?
56. ANTENORE: eeeh, naturalmente faceva parte di sostenere questa voglia di fare il coso, senza ricordare quel che c'era quell strestrestre resta fuori dal dal coso... giocavo a calcio pam pam pam prendi la palla di qua prendi la palla di là, pum pim pam, urca mamma mia (*ride*) è stato bello. Molto. Molto bello. Senza disturbare nessuno. Senza disturbare nessuno.
57. OPERATORE: Senza disturbare nessuno...
58. ANTENORE: È una bella soddisfazione.
59. OPERATORE: Assolutamente.
60. ANTENORE: Orca miseria (*pausa*) i giovani di solito han voglia di coso, invece avendo addestrati e accettati tutto quello che volevo che facessero, hanno fatto.
61. OPERATORE: Hanno fatto.
62. ANTENORE: È tutto bene.
63. OPERATORE: È tutto bene. Grazie Antenore di questa chiacchierata.
64. ANTENORE: Bene bene bene (*ride*).
65. OPERATORE: (ridiamo insieme). Tornerò ancora se ti fa piacere...
66. ANTENORE: No no no... porca miseria, ci mancherebbe. Possiamo guardare assieme la situazione e la squadra, la squadra che gioca. Ci ci accontentiamo del loro comportamento. Ecco. Bon. Tutto bene.
67. OPERATORE: Perfetto. Allora, staremo attenti a guardare eh?
68. ANTENORE: Ecco!
69. OPERATORE: Come si comportano...

70. ANTENORE: Fare ancora ancora piccoli piccoli accertamenti per evitare che magari vadano fuori riga, ma fortunatamente sono sempre andati ttt tutto bene. Tutto bene. E lì, e lì è stata una bella soddisfazione...
71. OPERATORE: Meglio così.
72. ANTENORE: Una soddisfazione anche per noi. Quello che avevamo fatto da giovani. Porca miseria eh. Bello, molto bello. Molto.
73. OPERATORE: È molto bello sentire che questo ricordo lontano che appartiene alla tua...
74. ANTENORE: Appunto. Ecco ecco ecco, ricordare la la vecchia, la vecchia situazione che avevamo fatto, è una bella soddisfazione. Farla sente sentire a questi giovani. Per evitare che loro non vadano fuori riga, invece anche loro fortunatamente si comportano bene. Bon.
75. OPERATORE: Bon.
76. ANTENORE: Eh eh eh. Molto bene. Molto bene. È una bella soddisfazione vederli a comportarsi così. Oh! Ohhh.
77. OPERATORE: Assolutamente Antenore.
78. ANTENORE: Porca miseria. No no. Che venga molto più spesso. Ahhh... questo comportamento. Che almeno ti dà una soddisfazione. Molto alta. Perché altrimenti è così...
79. OPERATORE: Altrimenti le cose...
80. ANTENORE: Ohhh. Spaccano tutto, rovinano... vvvv va va va... invece noi abbiamo la squadra che si comporta molto ma molto bene. E lì, è una bella soddisfazione.
81. OPERATORE: Beh...quindi c'è anche chi è bravo ad insegnare...
82. ANTENORE: Ecco! È ssss stata una bella soddisfazione che che ho avuto da ottenere da loro il comportamento moolto molto molto molto preciso e regolare. È quello. Quello (*ride*).
83. OPERATORE: Bene Antenore. Grazie per questa chiacchierata.
84. ANTENORE: Bene bene.
85. OPERATORE: Se ti ha fatto piacere, tornerò.
86. ANTENORE: Bene. Grazie.
87. OPERATORE: Così ci raccontiamo ancora qualcos'altro della tua vita e della tua storia.
88. ANTENORE: Bene. Ecco! Bene. Ecco. Bene bene.
89. OPERATORE: Ciao Antenore.
90. ANTENORE: Grazie. Bene. Buon viaggio.
91. OPERATORE: Grazie. Mi dici anche buon viaggio! Ci rivediamo. A presto!
92. ANTENORE: Ciao!

Riflessioni e conclusioni.

Riflettendo sul percorso fatto sin qui, rivedo che la partecipazione al corso mi ha fatto innanzitutto porre l'attenzione alla modalità con la quale costruiamo le frasi di senso nel corso delle nostre conversazioni e nella nostra vita e come queste al contrario invece nel tempo si possano deteriorare e perdere, man mano che il decadimento cognitivo o la demenza avanzano, andando via via ad impoverire il nostro linguaggio verbale.

Questa attenzione mi ha riportato molto al periodo della mia vita in cui osservavo (dieci anni fa circa) i miei figli sin da piccoli apprendere il significato di una parola nuova e pian piano introdurla nel loro vocabolario conversazionale quotidiano sino ad essere capaci di strutturare una frase completa, dotata di senso. E osservare invece oggi, con l'attenzione alle parole che restano, come nella persona anziana che perde via via la capacità di parola, lentamente scompaiono quei vocaboli utilizzati per molto, molto tempo nel nostro conversare nella vita.

Ho poi posto maggiormente a fuoco come nella fase iniziale di perdita delle parole, l'anziano – nonostante lo smarrimento che in alcune fasi è da lui ancora percepito- cerchi in un primo periodo di compensare: ricerca delle strategie per dire e comunicare quella parola mancante che non riesce più a dire, fino a quando però quel senso di smarrimento diviene avvertito anche dall'interlocutore stesso, a volte in modo più o meno esplicito.

Quando tutto questo accade all'interno di una RSA, ho potuto constatare, che il sostegno alla persona che ha difficoltà di espressione di parola, il dire “non preoccuparti se in questo momento non ti ricordi, andiamo comunque avanti nel racconto”, non sempre accade.

Atteggiamenti questi che riscontro sia nei colleghi che nei familiari vicini. E accade che l'anziano si senta incompreso e frustrato, mentre l'interlocutore lo avverte spesso superficiale, incapace di avere degli strumenti alternativi attraverso i quali poter ancora dotare di significato le conversazioni che avvengono nel corso della giornata o negli orari di visita. Non sempre, però ritrovo anche nell'interlocutore quello stesso senso di smarrimento provato dall'anziano. Più facile è fermarsi e scegliere di non dare alcuna restituzione.

Credo pertanto che la partecipazione al corso, possa consentirmi come educatore e operatore capacitante di dare spunti sul come favorire una conversazione anche con quello che è stato chiamato l'“io malato” dell'anziano non più capace di esprimersi al meglio, sia a favore dei colleghi, dando loro spunti per i momenti informali della giornata in cui si svolgono molte attività a contatto diretto con l'anziano (l'igiene, la riabilitazione, la camminata dalla camera al salone, ecc). Ma spunti di riflessione positiva anche per i familiari, quelli degli altri pazienti ricoverati, che giungendo in struttura si ritrovano a fare conversazione, insegnandogli probabilmente di andare oltre al significato delle parole per come noi le conosciamo o le abbiamo sempre conosciute.

Credo poi, che un grande percorso possa essere attuato con i familiari diretti che vivono talvolta con sgomento, lacerazione, peso, la perdita della capacità di parola dei propri cari. Ho iniziato già nelle scorse settimane a dare qualche indicazione, suggerendo che deve essere nostra la capacità di cambiare punto di vista. Per quanto la situazione ci renda sofferenti, provare a continuare a comunicare con il proprio caro, anche quando la parola pronunciata non è giusta, la frase detta non è corretta e anziché correggere o contrastare, provare invece a ricondurre ciò che viene espresso dal proprio caro ad un significato dotato di senso, tentando di non intervenire e sostituirsi, di rispettare i tempi, di avere la calma e la capacità di ascoltare e sostenere le cose che ci vengono raccontate,

facendo sì che l'anziano si senta accolto, facendo sì che avverta attraverso l'espressione di sé di essere ancora una persona considerata. Perché tutto ciò porta alla creazione di un benessere personale e comune.

Insegnare che noi possiamo parlare poco e che ciò che più è importante è che sia l'interlocutore a parlare di più, così come lui riesce e come vuole.

Prima di avvicinarmi alla registrazione della conversazione, ho spesso pensato di avere delle caratteristiche personali a "vantaggio" in generale nella conversazione con la persona, quali la gentilezza e la capacità di ascolto, molto restituitemi dalle persone con cui mi avvicino a parlare. Tuttavia mi sono resa conto che per favorire una conversazione capacitante è indispensabile acquisire altre nozioni frequentemente e forse date per scontate come ad esempio la scelta delle parole giuste da impiegare. Per arrivare a scegliere quale conversazione presentare quest'oggi, ci sono state altre conversazioni che non mi hanno soddisfatto del tutto, innanzitutto perché non mi sono sentita sciolta con l'interlocutore e ho sentito anche la mia difficoltà di scelta della parola adatta per consentire all'interlocutore di proseguire.

Nella conversazione con Antenore ho riscontrato la mia capacità nel permettere a lui di sentirsi ascoltato, attraverso il rispetto dei tempi di espressione personale, cercando di non interromperlo mai né di sostituirmi a lui, terminando magari al suo posto le frasi. Ho cercato di non fare interventi impiegando le parole no o non. E ho osservato che una delle tecniche che preferisco impiegare nel corso della conversazione capacitante è la tecnica delle parole/frasi eco che consentono all'interlocutore di proseguire nel raccontarsi, ma anche tenere il filo del discorso.

Ho percepito più volte che Antenore si è sentito considerato e con lui le parole che ha espresso, anche quando "inciampate", incomplete, sbagliate. Le emozioni espresse sono state positive. La percezione è stata che Antenore si sia sentito accolto. Molte le espressioni di riso manifestate da Antenore - da solo e anche insieme. Molte volte ha ripetuto le parole "bene" e "bello". La sensazione che ho provato è che il favorire l'emergere delle parole, ha costruito proprio una convivenza felice dello stare insieme in quel momento in entrambi gli interlocutori. E tutto questo non era per me scontato in quanto Antenore in più di una occasione passata può divenire una persona con cui è difficile parlare. Se non è di umore positivo, se gli viene detto qualcosa che lo può infastidire, tronca per primo qualsiasi chiacchierata e diviene silenzioso dicendo di non volere parlare.

Lo spazio scelto per conversare con Antenore è stato quello del soggiorno dove solitamente trascorre la sua giornata. Nella valutazione dello spazio, ho pensato anche ad altri luoghi per lo sviluppo della chiacchierata, tuttavia, trasferirlo ad uno spazio meno riconosciuto da lui, avrebbe potuto irrigidirlo e far perdere le sicurezze invece dettate da un luogo familiare e quotidiano. Sono stata fortunata in quanto durante la conversazione non si sono verificati episodi particolari di disturbo, nonostante la presenza di altri residenti della casa.

Ho cercato di mantenere attivo l'aggancio visivo del mio interlocutore. Antenore ha qualche difficoltà visiva legata all'età. Pertanto mi sono seduta procurandomi una seggiola e ponendomi di fronte a lui, in una posizione alla pari tra i due conversanti. Durante la conversazione Antenore ha gesticolato parecchio con le mani. In viso ho ritrovato frequentemente una espressione distesa e sorridente.

Vi è stato un errore da parte mia nel pronunciare le parole alla battuta N. 29 quando introducendo la domanda, ho detto: "Hai dei ricordi? belli... o... brutti." domanda da me posta, perché volevo portare Antenore a raccontarmi della sua attività lavorativa passata. La verità è che è stato lui poi a capacitare

il contenuto dicendomi “no no no... sono ancora belli”. Dell’errore mi sono accorta nel momento stesso in cui avevo pronunciato la frase. Ma oramai, era stata detta.

Anche la tecnica della restituzione narrativa è stata impiegata da parte mia nella conversazione. Antenore come anziano affetto da demenza è tornato più volte a parlare degli stessi argomenti, ma riascoltando il testo della narrazione, sono emerse più identità stratificatesi nel corso della sua vita, quando si è riferito ai bambini, ai giovani non solo componenti della squadra di calcio a cui apparteneva, ma anche i giovani che ha avuto modo di formare nel corso della sua attività lavorativa passata di meccanico/manutentore di autobus.

Concludendo, penso che con l’allenamento quotidiano in ogni conversazione della giornata, sarà possibile migliorare e divenire sciolta nell’impiego delle parole utili a favorire una conversazione capacitante.

Tali tecniche saranno da me impiegate non soltanto nella relazione con gli anziani della mia struttura, ma anche con colleghi e soprattutto con i familiari, restituendo loro la possibilità di comunicare anche quando l’espressione verbale è limitata a causa della malattia, provando nel suggerire ad essere noi che dobbiamo cambiare il punto di vista, indirizzandoci nel vedere le cose dal punto di vista dell’anziano malato e non dal nostro punto di vista di individuo sano, per arrivare al concetto che condivido pienamente -emerso in questo percorso formativo- che ancora si può raggiungere un mondo possibile fatto di parole, ricordi, emozioni. Espressione della realtà e del momento vissuto dall’anziano: il qui ed ora. Nel quale noi ascoltatori lo accompagniamo, restituendogli dignità e valore.

Serena Venturelli

Educatore Professionale c/o

RSA “La Residenza” Via dei Mille, 41

Fondazione “Casa di Dio” O.N.L.U.S.

BRESCIA