

712. 17 dicembre 2024. www.gruppoanchise.it

MMSE: 7/30.

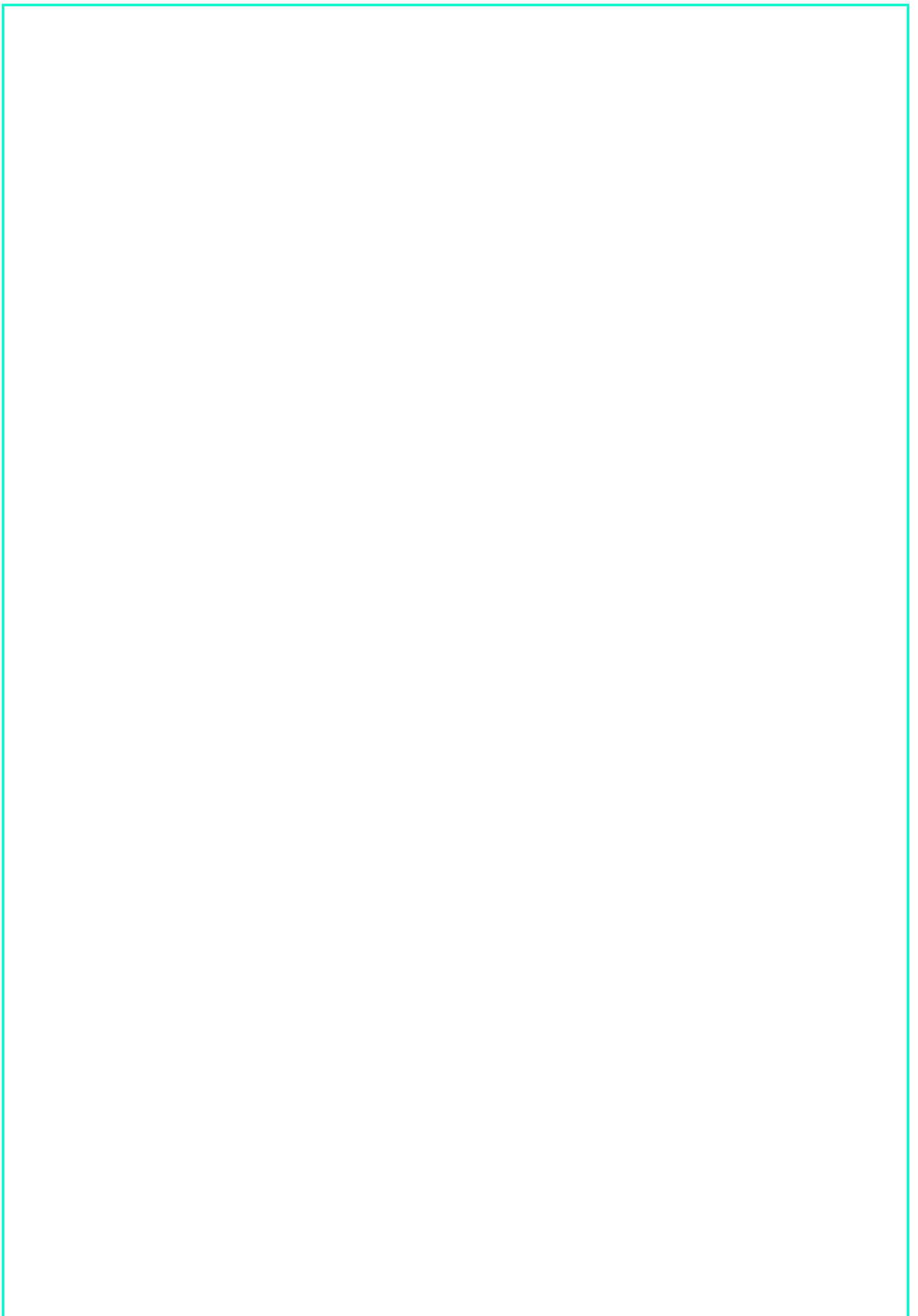
TESI FINALE DEL CORSO DI FORMAZIONE PER OPERATORE
CAPACITANTE DI 1° LIVELLO

**EVIDENZA DELLE COMPETENZE ELEMENTARI DELL'ANZIANO
CON DETERIORAMENTO COGNITIVO. DALL'ASCOLTO DELLE SUE
PAROLE ALLA VALORIZZAZIONE DELLE SUE EMOZIONI.**

Cinzia Davi'

Coordinatrice dei servizi e RSQ

RSA e Centro diurno Alzheimer Casa
Sacra Famiglia – Rovereto (TN)



Introduzione

Il mio interessamento all'Approccio Capacitante ha origini abbastanza recenti, seppur da anni pubblicizzatomi dalle colleghe del Centro diurno Alzheimer della struttura dove lavoro.

Questa primavera ho avuto il piacere di partecipare al webinar sull'agitazione psicomotoria nelle RSA, con il dott. Vigorelli, che istantaneamente mi ha portato a riflettere su quell'*Io sano* di cui non ero pienamente consapevole, iniziando ad attribuire un significato differente alle parole dei residenti disorientati della RSA.

A quel punto la prospettiva era cambiata, dal cercare risposte ai problemi di gestione della persona con disturbi del comportamento, al cercare parole felici per accompagnare la persona a vivere serenamente nel contesto residenziale.

Ho proposto la formazione come operatore capacitante ad alcune figure dell'equipe, infermiere, animatore, OSS, al fine di poter mettere in atto strategie condivise per il benessere delle persone, con l'idea di estendere in seguito la formazione ad un numero sempre maggiore di operatori a contatto diretto con le persone confuse e disorientate che assistiamo.

EVIDENZA DELLE COMPETENZE ELEMENTARI DELL'ANZIANO CON DETERIORAMENTO COGNITIVO.

Testo inviato da Cinzia Davi' (Coordinatrice dei servizi, Rsa e Centro Diurno Alzheimer Casa Sacra Famiglia di Rovereto) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2024). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno o 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.

Il conversante

Il Signor Luigi, di 93 anni, in grado di svolgere in autonomia alcune attività di vita quotidiana, presenta diagnosi all'accoglienza in Rsa di Demenza mista di grado moderato-severo con BPSD, disturbi comportamentali che non si sono più manifestati dopo pochi mesi di residenza in struttura. Punteggio MMSE: 7/30, ultima valutazione del 2022. Punteggio SPMSQ: 9/10 valutato in dicembre 2024.

Il contesto

La conversazione è avvenuta nell'ufficio di coordinamento, al mattino dopo colazione, in assenza di elementi disturbanti.

La conversazione

La conversazione è avvenuta con ritmo sostenuto, toni pacati, in molti casi il conversante interrompeva le frasi dell'operatore facendo eco.

Durata: 50 minuti.

Il testo: Le belle cose!

1. LUIGI. Buongiorno sai.
2. OPERATORE. Buongiorno Luigi.
3. LUIGI. Siamo stati già lontano, là in mezzo in mezzo a quei così lì, senti, eh insomma cosa vuoi, bisogna stare attenti ecco un pochino e basta, è vero?
4. OPERATORE. È vero.
5. LUIGI. Sì sì. (*guarda verso la finestra*) Ecco là adesso non piove no? Mi sembra che non piove. Dicevo io!
6. OPERATORE. (*mi giro anch'io a guardare verso la finestra*) No, anche a me sembra che non piove.
7. LUIGI. Meglio così, sì meglio... più veramente meglio...
8. OPERATORE. È fastidiosa la pioggia.

9. LUIGI. *(risponde prima che io termini la frase)* Eh eh è vero eh!... Mmh mmh... eccoci qua... mmh *(si guarda i pantaloni e toglie dei pelucchi bianchi presumibilmente della maglia che indossa)*
10. OPERATORE. Son belli questi pantaloni!
11. LUIGI. Sì! Non c'è male... Eh sai... e... il colore anche che *(pausa 3 secondi)* che sta poco... mhmm vedi vanno quei quei così là piccolini vero? Ecco guarda.
12. OPERATORE. Vengono dal maglione.
13. LUIGI. Eh bene sì eh, verranno dal maglione sì
14. OPERATORE. Ma vanno via in fretta.
15. LUIGI. Beh sì oddio tanto sì. sì... cosa sì... sì... va in su e non in giù *(ride, sorrido con lui)*. Bene, *(guarda nuovamente verso la finestra)* ecco ha visto è un po' un poco bruttino oggi veramente.
16. OPERATORE. *(mi alzo e vado alla finestra a guardare bene)* Ci sono poche nuvole però vedo che sta arrivando il sole.
17. LUIGI. Eh il sole eh chissà, e allora forse forse è meglio chissà... forse è meglio... mmh.
18. OPERATORE. Le piace il sole?
19. LUIGI. Sì è vero, è anche bello il sole sai, noi eravamo su alla *(testo omissso per identificazione di persone e luoghi)* e c'era sempre il sole c'era e allora ci siamo un po' abituati sai a stare attenti e così... mmh ...
20. OPERATORE. A stare attenti...
21. LUIGI. Sì eh, più che mai sì eh. *(passa una mano sulle scrivanie)* Che belli sti tavoli eh, è vero?
22. OPERATORE. Sono fatti dal falegname.
23. LUIGI. E questo qui questo qui viene sollevato *(osserva l'appoggio delle basi di legno su struttura metallica delle scrivanie)* viene proprio.
24. OPERATORE. Sì.
25. LUIGI. È vero eh!... Eh Chissà per cosa *(batte sulle ante dell'armadio per sentirne il rumore del legno)* caspita eh, son belli anche questi, sono belli anche questi.
26. OPERATORE. Li hanno fatti su misura.
27. LUIGI. *(si gira a guardare gli altri componenti dell'arredo dell'ufficio)* Quel là vero?
28. OPERATORE. Sì.
29. LUIGI. Sì. Eh adesso sì...
30. OPERATORE. Quel là è *(mi interrompo quando percepisco che vuole prendere parola)*
31. LUIGI. Se vengono su a prenderli li vedremo meglio, è vero? *(sorride e io sorrido con lui)*.
32. OPERATORE. Sì, sì si...
33. LUIGI. È la vita...mmh...questi anche son belli tavoli *(batte sulla scrivania)* eh questi qui eh, è vero?... bene bene cara *(alza lo sguardo e vede un quadro della sacra famiglia)* Ah! quel tavolo lassù, quelle, quel coso lì come si chiama è reno è...è vero eh...
34. OPERATORE. Gesù bambino, la madonna...
35. LUIGI. Sì sì la madonna e... e...
36. OPERATORE. E San Giuseppe.
37. LUIGI. Ecco bravo vedi! Eh...eh sì...
38. OPERATORE. È un regalo.
39. LUIGI. Porco cane è bello sì veramente, bello il bambino anche eh! È vero? *(io annuisco)*. La madonna santa... e anche anche lui e anche il papa e cosa come si chiama ehm uhm è bello anche quello eh!
40. OPERATORE. Molto!
41. LUIGI. È vero eh? Mmh Mmh...
42. OPERATORE. Le piacciono le belle cose!
43. LUIGI. Sì è vero, belle, son belle sono veramente, ci son tante poi non sembra ma ce ne son tante eh!

44. OPERATORE. Sì! Tante e tante da scegliere!
45. LUIGI. Eh sa tante da scegliere, brava... Mmh... brava brava cara... mmh... (*si gira ad osservare altri componenti d'arredo*) anche quei mobili lì son tanto belli eh? E' vero?
46. OPERATORE. Sì, sì.
47. LUIGI. Veramente, quello quel io quel tipo là che cosa che che cosa che molto bello che se...
48. OPERATORE. Mettiamo dentro i fogli.
49. LUIGI. Eh si vede, sì di solito eee vengono vengono messi assieme vero?
50. OPERATORE. Sì.
51. LUIGI. Eh!... Mhmm... Ebbene, bravi
52. OPERATORE. Grazie.
53. LUIGI. Anche per per coso per mettersi a posto basta un pochino tank e stanno fermi e basta è vero eh! Sì.. sì...
54. OPERATORE. Adesso si può fare tutto con facilità.
55. LUIGI. Eh anche questo qui anche questo eh, si scherza, mmh... bene è così sono...
56. OPERATORE. Con un tavolo così si riesce a far tutto.
57. LUIGI. Sì, poi ci sono i campi così detti belli che quelli lì (*io annuisco*), che quelli lì hanno sempre sempre necessità di qualcosa per cui bisogna stare attenti è vero?
58. OPERATORE. Al campo.
59. LUIGI. Cercare di al coso di tenerli su presente e cose così via... mmh... eh... mmh... che bello che è quello lì de la sopra il coso eh sopra quel sas che cosa è quello lì è un come si chiama è un... (*mi alzo a prendere ciò che sta indicando*).
60. OPERATORE. Aspetta lo prendiamo, questo?
61. LUIGI. Sì!
62. OPERATORE. (*nel prenderlo l'oggetto cade*) Ops! (*rido*).
63. LUIGI. Oplà!
64. OPERATORE. È cascato giù ma ce la facciamo!
65. LUIGI. Che bello è, grazie!
66. OPERATORE. Prego! Lo vuoi regalato?
67. LUIGI. No...
68. OPERATORE. Posso regalartelo.
69. LUIGI. No dai...
70. OPERATORE. Con piacere!
71. LUIGI. Sì, questo sì, va bene. Grazie!
72. OPERATORE. Prego! Oggi è Santa Lucia.
73. LUIGI. Sì, santa, oggi è santa Lucia, era la moglie di mio marito.
74. OPERATORE. Ah!
75. LUIGI. Sì, (breve pausa) bello eh, bello veramente... guarda sta anche su così (*pone l'oggetto raffigurante un'immagine sacra sul tavolo*) eh.
76. OPERATORE. Te lo regalo ma con molto piacere.
77. LUIGI. Proprio, con mosco mosco piacere sì veramente. (Breve pausa) E speriamo che che in così come si dice che i... i... cioè le persone buone in gan in gamba cose bestie quello che sia tengano su che così possono stare posso vivere meglio, è vero eh.
78. OPERATORE. Per farli stare meglio...
79. LUIGI. Sì, sì per far stare meglio.
80. OPERATORE. Possiamo aiutarli
81. LUIGI. Per far stare meglio loro, è vero? (*annuisco*), Eh (breve pausa)
82. OPERATORE. Sei una persona molto buona.
83. LUIGI. Eh, eh sì, eh insomma ho cercato sempre di cosa di di filare di da da noi si dice filare cioè camminare e avere e cercare di fare quello che c'è quello che è necessario diciamo.
84. OPERATORE. La retta via!

85. LUIGI. Sì, proprio. Ah quello là (*guarda verso un calendario sul muro*), quello dove è scritto libertà anche.
86. OPERATORE. Ah, sì!
87. LUIGI. Che che beio così che ci sono eh!
88. OPERATORE. Lo avvicino! Lo prendo e lo porto qui così lo vediamo meglio.
89. LUIGI. Sì, grazie.
90. OPERATORE. Prego.
91. LUIGI. Bello sì, è quello sì. (*pausa di 6 secondi mentre avvicino il calendario*).
92. OPERATORE. Ecco Luigi.
93. LUIGI. La felicità ecco bon (*parla a bassa voce tra sé e se, poi si rivolge nuovamente a me*), ecco guarda eh, è bello eh! Non è non è che passa, questo vedi (*indica le immagini e il testo e comincia a leggere*), State... non no state, siate libere come le foglie in autunno.
94. OPERATORE. Bellissimo!
95. LUIGI. Eh beh vero veramente mmh...
96. OPERATORE. La libertà!
97. LUIGI. La libertà, propr, guarda qui va (*e continua a leggere, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*), Hai capito.
98. OPERATORE. (*testo omissso per identificazione di persone e luoghi*)
99. LUIGI. Sì Malè. Gua che bello anche questo qua (*indica delle immagini*)
100. OPERATORE. Il Lago.
101. LUIGI. Eh si grado, ce ne sono di cose belle e a tenerle un po' sane è quello che si può godere è vero? Noi noi viventi eh sì.
102. OPERATORE. Se teniamo con cura...
103. LUIGI. Sì proprio
104. OPERATORE. ... stiamo bene anche noi
105. LUIGI. Che bella che è questa qua guarda è vero? (*si riferisce all'oggetto che gli avevo regalato prima*)
106. OPERATORE. Gesù!
107. LUIGI. Tiamo la teniamo un pochino in là guarda (*sposta un poco l'oggetto, annuisco, ritorna a guardare il calendario*). Però c'ha ha delle foto magnifiche, eh!
108. OPERATORE. Grazie!
109. LUIGI. Pazzesco veramente oh! Anche qui va ste riciclette c'ha ecco qui quei che hanno vi a loro questo qua va per esempio, è vero? Questo e anche questo qua (*indica altre immagini*)
110. OPERATORE. Sì sì.
111. LUIGI. Sul serio eh.
112. OPERATORE. Con questo si può salire anche seduti.
113. LUIGI. Sì, sì brava. Dicembre...
114. OPERATORE. Se si fa fatica a camminare.
115. LUIGI. Sì, sì è vero. Dicembre, qui guarda, novembre e dicembre (*gira le pagine del calendario*) e anche belli si proprio. Ecco... (*legge la didascalia di una immagine, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*), ma guarda va guarda ecco qua.
116. OPERATORE. I gatti.
117. LUIGI. È vero eh. (*testo omissso per identificazione di persone e luoghi*) Questo, affettività è la possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia sia con persone che con oggetti personali ed animali significativi, pensa eh...
118. OPERATORE. Eh, anche gli animali.
119. LUIGI. Anche gli animali, sì veramente.
120. OPERATORE. Ti piacciono gli animali Luigi?
121. LUIGI. Sì, mi piacciono sì, veramente, c'erano c'era una qualità di animali che non ci piacevano, ma con il tempo andando con il tempo avanti, quelli che son rimasti che son ri... rimasti

li da noi, non so cosa può essere quel eh son belli son, belli e anche ubbidienti è vero? È così sì veramente.

122. OPERATORE. Anche a casa?

123. LUIGI. Sì anche a casa. Guardi per esempio le che cose 31 marzo primo coso guarda dicembre prima la prima domenica 21 marzo (*io annuisco*) non sembra ma... se c'è c'è nelle cose di, se ne prendono di cose eh.

124. OPERATORE. C'è tanto tempo per prenderle.

125. LUIGI. Tanto tempo per prenderle sì.

126. OPERATORE. Che cos'è questo qui, vediamo.

127. LUIGI. Un anno deterevere anche lì va. (*continua a leggere, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*)

128. OPERATORE. Qualità e benessere!

129. LUIGI. Qualità e benessere, perciò c'è sempre da cosa ecco, guarda guarda di questo, è è l'angolo dei Rebus

130. OPERATORE. Giusto! (dico con tono meravigliato).

131. LUIGI. Sta ferma sai, un cruciverbia un cruciverba no è con la i no senza i un cruciverba conpo confortevole (*ha letto esattamente ciò che c'era scritto*)... mmh...

132. OPERATORE. Mah!

133. LUIGI. Mah!

134. OPERATORE. Confortevole?

135. LUIGI. Confortevole è così e così (*io rido*), è vero è così, cruciverba no, quello è un'altra cosa, mmh.

136. OPERATORE. Ti piacciono i cruciverba?

137. LUIGI. Eh, no, è meglio coso... cruciverba è meglio vede vede vederselo vicino (*annuisco*), è vero?

138. OPERATORE. Sì.

139. LUIGI. Questo è l'angolo dei rebus.

140. OPERATORE. Sono difficili

141. LUIGI. Belli sti cosi non sembra ma son veramente belli. Mare mare volire rede Re zioni che sarebbe reazioni (*tenta di risolvere il rebus, annuisco*) mmh... (*volta pagina e cerca di completare delle parole con le sillabe*) reazioni, a cizia, mah, incontrarlo

142. OPERATORE. Sì, incontralo

143. LUIGI. (*continua con le sillabe*) a a cari a carità, mmh... e son belli...

144. OPERATORE. È bello questo, a me piace molto!

145. LUIGI. Sì è vero, ma scherzi, è belli veramente sì...

146. OPERATORE. Quante cose anche disegnate!

147. LUIGI. Eh sì, na na bella cosa, per mangiare anche e così via (indica delle immagini) è vero?

148. OPERATORE. E le mani unite (*indico un'altra immagine*).

149. LUIGI. Ecco beve hai visto?... (*continua a leggere, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*), hai capito?

150. OPERATORE. Eh sì.

151. LUIGI. (*continua a leggere, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*), quaggiù in fondo è scritto (*si sforza di leggere*)

152. OPERATORE. E' piccolo...

153. LUIGI. Con il supporto della della (*continua a leggere, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*), mmh eh.. son belli pure questi eh da far vedere le cose

154. OPERATORE. Sì belle.

155. LUIGI. Bravi bravi sì.

156. OPERATORE. Grazie... c'è anche qualche foto antica!

157. LUIGI. Eh si veramente ecco ora, vede come come è vestito abbastanza bene si vede che è vestito bene (io annuisco e annuisce anche lui).

158. OPERATORE. Beh, anche lei veste molto bene Luigi.
159. LUIGI. Sì, se posso che c'ho un po' insomma di qualità così, più più che qualità diciamo eh... volontà ecco volontà.
160. OPERATORE. E li porti molto bene.
161. LUIGI. Si vede è così. Guarda, e... dove è scritto qua aspetta... (*testo omissso per identificazione di luoghi e persone*)
162. OPERATORE. Bravissimo.
163. LUIGI. Eh sì è, perché purtroppo è così. Quaggiù c'è il coso vero?
164. OPERATORE. Sì sì, è quello elegante.
165. LUIGI. Guarda come è elegante vero? (*annuisco, continua a leggere le descrizioni delle fotografie*), partito con i nonni tutti i giorni, no partito partivo cioè è lui che dichiarava partivo con i nonni tutti i giorni per andare a scuola, hai capito? (*annuisco*)... (*testo omissso per identificazione di luoghi e persone*), eh insomma eh sempre bello.
166. OPERATORE. I nonni sono preziosi.
167. LUIGI. Eh sì veramente sì, i no i nonni sono i migliori sono (*annuisco*), che si vedono stanno attenti e così via, è vero?
168. OPERATORE. A me manca mio nonno.
169. LUIGI. A lei eh, sì?
170. OPERATORE. Sì.
171. LUIGI. Perché ce l'aveva?
172. OPERATORE. Avevo... avevo un nonno, il papà di mia mamma, è morto quando...
173. LUIGI. Sì sì...
174. OPERATORE. Quando io avevo 15 anni...
175. LUIGI. Ah ecco ho capito...
176. OPERATORE. Invece il papà di mio papà non l'ho mai conosciuto.
177. LUIGI. Ah non l'ha mai conosciuto. eh capito...
178. OPERATORE. Mi hanno detto che era molto buono.
179. LUIGI. Ecco vedi, sono qualità che non ce l'hanno tutti, è vero ce l'hanno po pochi e e quelle persone che sono attente e quelle persone che non è non cosa non è... come si dice quelle persone che sono attente che... persone che non sono esagerate diciamo ecco, esagerate, e così è.
180. OPERATORE. Un po' di semplicità va bene.
181. LUIGI. Un po' di semplicità va bene, sì proprio. Ah c'avevate, guarda non l'avevo visto io, il coso eh, è bello veramente eh.
182. OPERATORE. Quale Luigi?
183. LUIGI. eh il coso qui, questo (lo indica), no, è quello lì.
184. OPERATORE. È un computer che mi aiuta a fare tante cose di lavoro.
185. LUIGI. Tante cose di lavoro.
186. OPERATORE. Sì.
187. LUIGI. Hai capito! Eh sì e infatti guarda ci sono an ando autogrill guarda (*vede la scritta del salvaschermo del Pc che gira in loop*) è vero?
188. OPERATORE. Eh sì, gira un po'
189. LUIGI. Autogrill, windows 10 o tato grill vediamo dove arriva.
190. OPERATORE. Quello purtroppo... si ferma solo quando muovo il mouse
191. LUIGI. Ah ecco.
192. OPERATORE. Quando muovo il mouse torna uno schermo, con una goccia di pioggia, come avevamo detto prima, là con la pioggia (*sorrido*).
193. LUIGI. Ah, qu quella bambina con quelle gambette lì (guarda un angioletto sulla scrivania)
194. OPERATORE. È bella questa?
195. LUIGI. È vero eh.
196. OPERATORE. L'ho presa perché mi ricorda mia figlia.
197. LUIGI. Ah Sì?

198. OPERATORE. Sì, ho una bimba di 6 anni che si fa sempre le trecce
199. LUIGI. Poverina ragazza (*sorrìdo*).
200. OPERATORE. Allora la metto qui vicino così mi fa star meglio quando lavoro.
201. LUIGI. Bella, come è vestita bene, è vero? ah così va, si vede anche meglio che co da come l'avevamo guarda.
202. OPERATORE. Adesso è più vicina, così la vediamo meglio.
203. LUIGI. Sì è vero, è bella vederla così proprio... veramente...
204. OPERATORE. A me dà serenità.
205. LUIGI. Sì proprio... e il cosa che gli assume, è vero eh. La madonna è vero (*riguarda il quadro della sacra famiglia*), c'è il san è il santo lì vicino.
206. OPERATORE. Sì...
207. LUIGI. E il bambino, che ha che vedi è nato da non molti anni da non molto tempo, per il braccio anche vedi? (*annuisco*) ehm... eh...
208. OPERATORE. È piccolo, sì.
209. LUIGI. È bello, sì è bello. Mmh...embè son belli tutti sti così qui è vero?
210. OPERATORE. Sì.
211. LUIGI. Eh... per una te una te una famiglia come voi altri così, è una cosa buona valida è vero? da noi si dice valida cioè attiva.
212. OPERATORE. Sì. (breve pausa) Avere anche Gesù sempre vicino.
213. LUIGI. Proprio sì. Buona fortuna buona felicità buona c'è scritto... (*legge le scritte di un altro calendario appeso al muro*) venti venti e venticinque chissà se è un numero da loro o è cosa. Venticinque. Centoventi euri e chissà significa euro? Mah (*era indicato il simbolo dell'euro*)
214. OPERATORE. Sì.
215. LUIGI. Centoventi e...
216. OPERATORE. Centoventi euro.
217. LUIGI. Centoventi euro, è vero? centoventi euro di uomo di uomo di di ah non di uomo di buono sconto! Capito.
218. OPERATORE. Son tanti!
219. LUIGI. Di buono sconto.
220. OPERATORE. Son tanti.
221. LUIGI. Sì. (*breve pausa*). Vero, eh beh ed è anche bello perché uno madonna insomma riesce a far tante cose da solo eh, perché guarda roba che c'hanno vero?
222. OPERATORE. Sì.
223. LUIGI. Bene bene...
224. OPERATORE. Allora Luigi, ci vediamo qualche altro giorno, vieni a trovarmi qui che facciamo due chiacchiere?
225. LUIGI. (*inizia a parlare mentre termino la frase*) Eh, Sì, sì due chiacchiere vero si proprio.
226. OPERATORE. Mi ha fatto molto piacere.
227. LUIGI. Anche a me, anche a me.
228. OPERATORE. Stare insieme.
229. LUIGI. Anche a me, perché in effetti un qualcosa di bello, è vero, cioè che ti porta a far a fare vivo a vedere eh se.
230. OPERATORE. Sono proprio contenta.
231. LUIGI. Esatto proprio guarda. (*pausa di 2 secondi, la conversazione sembra terminata ma il Signor Luigi riprende subito la conversazione facendomi una domanda*) Tu invece che classe c'hai?
232. OPERATORE. (*breve pausa*) Io ehm...ho fatto le scuole superiori...
233. LUIGI. Ah le scuole superiori?
234. OPERATORE. Sì...
235. LUIGI. Ma guarda...
236. OPERATORE. E mi sono laureata come infermiera...

237. LUIGI. Eh caspita, non è poco eh, non è poco cara.
238. OPERATORE. Da grande.
239. LUIGI. Da grande eh.
240. OPERATORE. Da piccola mmm... ho studiato da grande.
241. LUIGI. Ecco da piccola è un po' più difficile la cosa, la questione diciamo, scuola... quello che sia così, ma dopo nell'altro nell'altro caso come ha studiato lei è diversa la cosa sì veramente... è bello sì veramente. Quanto ti quanto te che sie quanto tempo è che siete qui voi altri?
242. OPERATORE. Ehm... sei anni.
243. LUIGI. È già qualcosa eh, è vero?
244. OPERATORE. Sì (*sorrido*).
245. LUIGI. Bravi...
246. OPERATORE. Piano piano si impara...
247. LUIGI. Pian piano si impara e così poi si si cosa si escuta si fa vedere qualche cosa vedere, si fa sul serio sì.
248. OPERATORE. Col tempo si vede tutto.
249. LUIGI. Sì è vero, sì proprio. (*pausa di qualche secondo*) Bene bene bene, e questi
250. OPERATORE. Allora Luigi...
251. LUIGI. tutti sì è bello è vero...
252. OPERATORE. Ti lascio questo, ti accompagno così lo portiamo di là? (*mi alzo e indico l'oggetto con l'immagine sacra che gli ho regalato nell'ulteriore tentativo di chiudere la conversazione*)
253. LUIGI. Lo portiamo di là? Come vuoi te sai.
254. OPERATORE. Sì caro.
255. LUIGI. Bene, senti come è pesotto anche eh!
256. OPERATORE. È legno, forte.
257. LUIGI. Sì proprio... eh cara... sono solo persone che che sono particolari diciamo così eh... esatto... sono persone particolari proprio... neanche e anche sono fatti bene oltre tutto è vero?
258. OPERATORE. Sì
259. LUIGI. Cioè volevo dire che che se per caso succede qualcosa loro qui gli gli addetti so son pratici per...
260. OPERATORE. Sì sì si riparano.
261. LUIGI. Sì e ecco, anche così visto così è anche bello la e la cosa ma insomma diciamo si questo sì... (*Luigi esprime la sua volontà di non interrompere la conversazione e riprende in mano il calendario e legge*) Bene...Marzo venerdì San basi San Basilio martore ma guarda un po' (*io sorrido*) eh sì eh, qua qualcosa e io... san eracio eraclio non eracio ecco Santo Eraclio San Basilio martire... questo questo venerdì che sarebbe il primo santa sant'Albino, sembra eh, hai capito?
262. OPERATORE. Sì.
263. LUIGI. E sembra eh, è vero.
264. OPERATORE. Son tanti.
265. LUIGI. San Rotondo, ah quante ce n'era ragazzi oh... Emanuele, augusto, va quanti ce n'è vero? Eh oh.. Augusto...
266. OPERATORE. Tutti i giorni si festeggia un santo.
267. LUIGI. Sisto Sisto terzo papa... San secondo martire, sante sant'Amedeo, è vero San Amedeo?
268. OPERATORE. Sì, 30 marzo
269. LUIGI. Trenta marzo. E qui dov'è, pasqua domenica, domenica di pasqua. San Beniamino martire, hai capito però... sembra sì ... di cose ce ne sono però... ce ne sono, poi anche questi è vero guarda guarda...settembre prima domenica seconda domenica santo Gregorio, santa Rosalia guarda che roba ragazzi, quinto Santa Teresa di Calcutta, eccola che sarebbe questa (*indica una clipart che raffigura un frutto, io comunque annuisco*), santa Teresa di Calcutta, e Santo Eustachio

in questo settembre questa signora, i segreti per... (*testo omissso per identificazione di luoghi e persone*)...

270. OPERATORE. Tante cose.

271. LUIGI. Mmh... belle veramente belle sì...

272. OPERATORE. Ti piacciono le belle cose!

273. LUIGI. È vero!... e sempre è sempre cosa sempre bello diciamo così e cosa vedere le cose ben ben tenute ben fatte è vero per esempio il cantare, il suonare, sono tutte cose belle sono sì veramente.

274. OPERATORE. Ti piace cantare?

275. LUIGI. Eh... eh... c'è c'è anche il posto sì dove cantano è vero, è così eh...

276. OPERATORE. È bello ascoltare anche.

277. LUIGI. Proprio sì. (*guarda le pareti dell'ufficio*) Che belle ste pareti è vero? Che belle che sono...

278. OPERATORE. Proprio belle.

279. LUIGI. Brava... ecco che ore sono adesso?

280. OPERATORE. Adesso... vediamo un po'... sono le nove quasi e un quarto.

281. LUIGI. Eh... hai visto già già...

282. OPERATORE. Adesso arriva il caffè!

283. LUIGI. Ah sì? Così lo assaggiamo che è buono, che quando s s che quando da (*testo omissso per identificazione località*) siamo andati lì, a vedere qualcosa per mettere a posto c'era sto sto coso sto mi aiuti... porca miseria... c'è questo...

284. OPERATORE. L'aveva visto lì!

285. LUIGI. Ecco brava sì così, e si vedeva volentieri si vedeva, eh... eccome... purtroppo...

286. OPERATORE. E prendeva il caffè...

287. LUIGI. È vero eh. E anche anche di recente lì dove l'han fatto, dov'è che è stato fatto di recente?

288. OPERATORE. Non c'ero io non ho visto.

289. LUIGI. No eh? Madonna a anche lì quanto quanto ne abbiam abbiav bevuto, eh sì... sul serio, quanto abbiav bevuto eh... eh sì...

290. OPERATORE. È buono il caffè.

291. LUIGI. Proprio sì.

292. OPERATORE. Ma per scaldarsi?

293. LUIGI. No... sì... per scaldarsi e per mangiarlo eh... arrivava uno era io mi prendo questo arrivava quell'altro e io mi prendo un altro, hai capito?

294. OPERATORE. Ah, in compagnia.

295. LUIGI. In compagnia sì.

296. OPERATORE. È bello.

297. LUIGI. Sì. Che farfallina che è ragazzi oh (*guarda nuovamente l'angioletto sulla scrivania*), che occhietti...

298. OPERATORE. Dà dolcezza!

299. LUIGI. Proprio, proprio bellina è.

300. OPERATORE. Grazie.

301. LUIGI. Prego... eh ma da quando è successo che hanno rinnovato un po' anche nelle città così eh... questi so so so presentati meglio eh...

302. OPERATORE. Li hanno fatti...

303. LUIGI. Li hanno fatti cosa? Li hanno fatti...

304. OPERATORE. Moderni.

305. LUIGI. Moderni, ecco brava, moderni. Che occhietti ragazzi (*Riguarda l'angioletto*). Purtroppo è così la vita è vero?... guardavo se per caso pioveva ma mi sembra di no (*guarda nuovamente verso la finestra*), è verò?

306. OPERATORE. (*mi alzo a controllare nuovamente la finestra*) No no, c'è anche il sole sulla montagna.
307. LUIGI. Ecco perciò è già qualcosa (*pausa di qualche secondo*). Quel bambino lì (*guarda nuovamente il quadro della sacra famiglia*) guarda che roba eh...
308. OPERATORE. Ti piacciono i bambini?
309. LUIGI. Sì sì, ne avev ne avevamo a casa ne avevamo a casa a voglia, questo qui e anche qui ve è bello, è bello come bambino, poverino che braccetti che c'ha lui (*annuisco*), tanto lunghi, belli è vero?
310. OPERATORE. Cerca di afferrare il papà.
311. LUIGI. L'altro l'al tro sarebbe la madonna, è vero? E il santo...
312. OPERATORE. San Giuseppe.
313. LUIGI. San Giuseppe, sì... bello sì bello proprio... (*pausa breve, si guarda intorno e rivede il calendario al muro*) Calendario, quello lì è un calendario eh sì, c'è scritto calendario, buona fortuna, buona felicità, buon du venti e venticinque, guarda...
314. OPERATORE. Sì.
315. LUIGI. Hanno scritto bello hanno scritto.
316. OPERATORE. Sì, anno duemilaventicinque.
317. LUIGI. Anno duemila e venticinque proprio.
318. OPERATORE. Tanti.
319. LUIGI. Tanti eh sì son veramente, son tanti sì eh proprio, (*breve pausa*) che che ore sono adesso? Come ha detto lei?
320. OPERATORE. Sono le nove quasi e venti adesso.
321. LUIGI. Ah sì? Teniamo ancora un pochino dopo e poi dopo andiamo su...
322. OPERATORE. E poi andiamo...
323. LUIGI. Sì Sì...
324. OPERATORE. E credo che passi oggi... qualcuno ehm... come Santa Lucia a portare i dolci.
325. LUIGI. Ah sì? Orco cane.
326. OPERATORE. Le faccio questa sorpresa!
327. LUIGI. veramente una bella bella cosa è... caspita... eh
328. OPERATORE. Che piace ai bimbi ma anche a noi.
329. LUIGI. Eh madonna ma scherza! (*breve pausa*) Eh Signore sì quante cose ci sono si sono presentate e state le cose godute diciamo così eh, perché in fondo sa come diverse di diverse di queste fotografie in cima a lì il posto i così i posti...
330. OPERATORE. In montagna.
331. LUIGI. È vero brava, sì proprio sì, bene cara... che cos'è questo? Ah è questo il con con è questo dicevo, questo qua sì.
332. OPERATORE. Questo... è una cartellina che uso per portare in riunione i documenti.
333. LUIGI. Ah, ecco ecco,
334. OPERATORE. C'ho un po' di tutto poi...
335. LUIGI. Eh sì eh madonna, è è tenuto bene poi c'è anche per portarsi per portarlo è bello eh è vero...
336. OPERATORE. L'ho preso dello stesso colore delle ciabatte! (*indico le calzature sanitarie che indosso*)
337. LUIGI. Beh è vero, sì
338. OPERATORE. Mi piace molto questo colore.
339. LUIGI. Sì Infatti è bello, è bello dovunque, anche in quello là verde (*indica un altro manifesto al muro*) vedi...
340. OPERATORE. È un colore che mi piace molto, sì.
341. LUIGI. Sì sì proprio... brava brava, ecco, che bello quel bambino è vero? (*indicando sempre il quadro della sacra famiglia*)
342. OPERATORE. Molto bello.

343. LUIGI. Che c'ha quei bracciotti belli grossi, è vero? (*pausa di pochi secondi*)
344. OPERATORE. Belli i bambini.
345. LUIGI. Belli, sì bra bravi sì veramente.
346. OPERATORE. I bambini che ascoltano i genitori!
347. LUIGI. Oh... mi piace veramente... anche là dove c'è sulla densola c'erano sti bambini piccoli così che avevan voglia di di di giocare di di di far qualcosa diciamo, di buono, eh con quei così lì riuscivano a cosa a farglielo fare...
348. OPERATORE. Ci sono delle maestre brave.
349. LUIGI. Eh sì, è c'è questo tanto... ci sono delle maestre brave ci sono...
350. OPERATORE. È non è... e non è facile trovarle.
351. LUIGI. No, non è facile... no, no per niente...no guardi... che belli sti tavoli (*torna ad ammirare le scrivanie*) è vero? (*annuisco*) e anche robusti oltretutto.
352. OPERATORE. Eh sì belli robusti.
353. LUIGI. E anche anche bei grandetti perché, oh sono due pe grandi così, poi ce ne sono altri due pe son piccoli però son due bei tavoli sono, eh.
354. OPERATORE. Possiamo anche fare le riunioni.
355. LUIGI. Sì proprio. Che bella che è quello eh! Vero?... questo qua.
356. OPERATORE. Ci stanno dentro tante cose.
357. LUIGI. Eh sì tante sì... eh brava cara mah... è la vita... che che adesso che ore sono scusi?
358. OPERATORE. Niente...
359. LUIGI. Ah ecco sì grazie...
360. OPERATORE. Adesso sono quasi e venticinque, nove quasi e venticinque.
361. LUIGI. Nove e venticinque, ebbè perciò. Ce ne stanno anche lì di cose (*indicando un armadio*), è vero? (*annuisco*) è vero, è vero sì. Questo è bello anche questo sì veramente, bello e anche forte è vero?
362. OPERATORE. Sì sì.
363. LUIGI. Veramente proprio.
364. OPERATORE. È pieno di cose (*apro l'armadio e scoppio a ridere*), c'è di tutto.
365. LUIGI. Madonna mia, che bello che è... proprio sì... (*e batte sul legno*)
366. OPERATORE. Lo spazio non basta mai!
367. LUIGI. E son messi bene, si sente... son messi bene sì...e ... insomma come diceva lei seri.
368. OPERATORE. Forti.
369. LUIGI. Forti forti, sono forti sì... quei così lassù guarda che roba (*guarda dei disegni appesi al muro*).
370. OPERATORE. Questi li ha fatti mia figlia, li ha colorati lei (*li prendo per mostrarli da vicino*)
371. LUIGI. Ah sì?
372. OPERATORE. Quando era più piccola, adesso ha sei anni.
373. LUIGI. Ah eh eh, è logico eh!
374. OPERATORE. Qui aveva quasi tre-quattro anni quando li ha colorati.
375. LUIGI. Eh sì sempre... questa così eh eh finisci eppure guarda... che bello è.
376. OPERATORE. Eppure tiene su e non cade (*mi mostrava lo scotch che era attaccato ai disegni*).
377. LUIGI. Ecco ecco rimane su e non cade... che roba ragazzi oh... stampa disegno di minni di minni di minnie minnie di minnie e topolino innamorati da colorare (*legge le scritte sul disegno*), è verò? (*sorridente*) Eh! Eh sì veramente sì son belli eh... (*poche sillabe incomprensibili*) per esempio si mette in un posto e lo si vede qua e si mette in un altro.
378. OPERATORE. Con la luce.
379. LUIGI. Pocan pocanzi lo vedevo... veramente sì, bravi...
380. OPERATORE. Vediamo se si vede così, accendiamo questa luce (*provo a retro illuminare l'immagine*), facciamo la prova Luigi?
381. LUIGI. Hai visto che roba!

382. OPERATORE. Così dici?
383. LUIGI. Hai visto che roba? Lasci lasci che tanto ormai li abbiamo visti! Ma son belli ah veramente.
384. OPERATORE. Lo rimetto lì.
385. LUIGI. È rimasto lì in terra, a ecco brava, sì.
386. OPERATORE. Che rimane su con lo scotch.
387. LUIGI. Ecco guarda, poi messi assieme a sta roba qui son son belli eh, brava brava cara.
388. OPERATORE. Grazie.
389. LUIGI. Prego. Eh sì eh anche quello guarda, quello lì col bambino cose (*è ancora attirato dal quadro*) è molto bello insomma.
390. OPERATORE. I capelli ricci.
391. LUIGI. Come?
392. OPERATORE. I capelli tutti ricci (riferito a Gesù bambino).
393. LUIGI. Capelli ripieni sì veramente, veramente belli sì... brava brava...
394. OPERATORE. Per mantenere la speranza.
395. LUIGI. Eh sì proprio sì... son stato contento di son stato contento di vedervi, si così perché sa... certe volte non le vedi mai si cose cose del genere, e allora è bello vederli anche così eh, capisci? La città qual è che avevate voi altri?
396. OPERATORE. Io sono nata a (*omesso luogo*)
397. LUIGI. Eh?
398. OPERATORE. Sono nata a (*omesso luogo*)
399. LUIGI. Ah sì? Sei nata a (*omesso luogo*) hai visto che roba eh...
400. OPERATORE. E sono arrivata qui da grande.
401. LUIGI. Veramente... sai però eh cari... purtroppo è così cari...
402. OPERATORE. E mi piace la città.
403. LUIGI. È la vita eh, e sa oltretutto ti impegna è vero
404. OPERATORE. Tutto il giorno.
405. LUIGI. Ti impegna e ti offre, capito?... eh sì veramente... eh sì cara... hai visto... eh sì... e perché questi qui oltre tutto sono anche meglio per certe cose è vero eh...
406. OPERATORE. Si potrebbe andare in qualche museo.
407. LUIGI. Eh sì è vero proprio, sì.
408. OPERATORE. Ti piacerebbe andare al museo... a vedere qualche quadro?
409. LUIGI. Qualche volta... qualche quadro è vero sì... quando quando è anche più in là diciamo, così è vero sì.
410. OPERATORE. Quando verrà la primavera?
411. LUIGI. Ecco. Quando verrà la primavera sì... brava...(legge il calendario) Calendario... buona fortuna buona felicità buon duemila e venticinque, però!
412. OPERATORE. Siamo arrivati al duemilaventicinque.
413. LUIGI. E a e appunto va dico che non è poco!... scherziamo!... lassù pa lassù per con le lampadine dentro, è vero? (*osserva le luci della stanza*).
414. OPERATORE. Ci sono queste lampadine sopra...
415. LUIGI. Sì questo è facile, queste invece sono già chiuse, vero?
416. OPERATORE. Si può accendere sopra, sotto e queste altre, ci sono questi 3 tipi di luce in questa stanza.
417. LUIGI. Ecco ecco, si proprio sì...brava. Che fa suo papà di bello?
418. OPERATORE. Mio papà adesso è in cielo.
419. LUIGI. Suo papà...?
420. OPERATORE. È in cielo, è morto purtroppo.
421. LUIGI. Ah è morto?... però, mi dispiace.
422. OPERATORE. A 58 anni, giovane.
423. LUIGI. A cinquantotto anni, però... eh cara...

424. OPERATORE. Si occupava della terra, aveva il suo orto... e poi ha iniziato a lavorare in altri posti perché non bastava.
425. LUIGI. Eh sì ecco, perché non bastava... e lo credo.
426. OPERATORE. Ho un bel ricordo.
427. LUIGI. È vero... purtroppo cara è così... proprio proprio... Bene adesso piano piano me ne vado e non è lontano perché è vicino.
428. OPERATORE. Ma ti accompagno!
429. LUIGI. Se deve se deve per carità, anzi... c'è la la moglie che è lei ha il compito di far da mangiare, di fare questo, abbastanza sì veramente.
430. OPERATORE. Vi siete divisi i compiti?
431. LUIGI Eh?
432. OPERATORE. Vi siete divisi i compiti della moglie e del marito.
433. LUIGI. La moglie col marito, i i compiti di fa di di come si dice di cucina altro queste cose qua e allora quelle ce le hanno loro ce le hanno e gli altri noi altri non ce le abbiamo.
434. OPERATORE. Perché son più brave le mogli... a cucinare!
435. LUIGI. Eh sì a dire la verità sì! E questo cos'è e alt e gran madonna se è grande madonna, (*guarda e tocca l'armadio*) è vero? oh senta che roba ragazzi.
436. OPERATORE. Sì.
437. LUIGI. E poi no anche perché poi c'ha c'ha il coso lì, molto bello, molto forte.
438. OPERATORE. Sì, si si.
439. LUIGI. Veramente oh... maggio... (*riprende a leggere le didascalie del calendario per circa 3 minuti, testo omissso per identificazione di persone e luoghi*). Bene, adesso piano piano allora ce ne ce ne andiamo, perché mi diceva sono, che ore sono? Scusi...
440. OPERATORE. No, nessun problema, sono le nove e trentaquattro.
441. LUIGI. Le nove e trentaquattro, non è un po' tardi, una cosa giusta, è vero sì.
442. OPERATORE. Andiamo a vedere se arriva il caffè?
443. LUIGI. Adesso gli si vuole vedere che che ora arriva?
444. OPERATORE. Di solito a quest'ora cominciano già a portarlo.
445. LUIGI. Ah si?... veramente si... si si...
446. OPERATORE. L'orzo.
447. LUIGI. L'orzo sì veramente... andiamoci fino a li e vediamo un pochino...
448. OPERATORE. Intanto ci siamo fatti questa bella chiacchierata, mi ha fatto molto piacere grazie sai Luigi.
449. LUIGI. Prego. Grazie grazie.
(*la conversazione prosegue senza registrazione mentre lo accompagno a bere il caffè*).

Commento (a cura di *Cinzia Davi*)

Dal testo appena letto emerge ciò che ho vissuto concretamente, lo svilupparsi di una conversazione simmetrica dove i conversanti hanno in egual modo voglia di ascoltare le parole dell'altro.

Sottolineando il titolo di questa tesi, è evidente che un turno di parola dopo l'altro il Signor Luigi rivela le proprie capacità e il suo vivere nel "tempo presente", in un 2024 che non spaventa ma sorprende per la sua bellezza.

La prima tecnica che ho utilizzato è stata sicuramente dare valore ad ogni singola parola che mi diceva Luigi e quando il tema narrativo era esplicito ho cercato di restituire fatti concreti.

Abbiamo parlato del tempo e dei ricordi sui luoghi visitati in passato dove c'era tanto sole, del calendario e i suoi santi, del ricordo di tanti caffè bevuti presumibilmente al bar, degli arredi in legno fatti bene e della cancelleria, della bellezza delle cose tenute con cura e del vestirsi bene, dei bambini che avevano voglia di giocare, della mia famiglia, della sacra famiglia, dei nonni e commentato le

immagini viste insieme, “risolto” giochi enigmistici, di come lo scotch consenta di tenere su un foglio e poi staccandolo sia possibile riattaccarlo da un'altra parte, ecc...

Tante volte ho soltanto annuito e utilizzato il mio corpo come strumento comunicativo.

Nel conversare ho utilizzato frasi molto brevi e verificato che le domande davano esiti positivi ho cercato di utilizzarle quando potevano essere d'aiuto a mantenere la conversazione attiva e mostrare vero interesse verso la persona.

Così come le domande che mi sono state rivolte da Luigi, persona buona e rispettosa degli altri, mi hanno portato a parlare di me in più occasioni.

In un attimo di distrazione ho usato la metafora del “papà in cielo” ma mi sono corretta nel turno di parola successivo.

Quasi a termine della conversazione si è presentato il Luigi “marito” consapevole dei “compiti della moglie”.

Luigi ha mostrato la propria capacità di contrattare, sia nel voler restare nella conversazione, fino “all'ora giusta”, che nell'accettare o meno un regalo e decidere di andare a visitare un museo “più avanti”.

Mi hanno stupito i comportamenti di Luigi agli elementi contemporanei, 120 euro di buoni sconto, il computer e lo screensaver di windows, l'anno 2025, temevo che lo avrebbero turbato se il suo mondo possibile fosse stato distante da quello che si proponeva davanti.

Senza dubbio posso affermare che abbiamo trovato il nostro punto d'incontro felice!

Conclusione

Ho personalmente verificato che le tecniche dell'approccio capacitante sono effettivamente applicabili da subito, nel quotidiano, in ogni conversazione informale con la persona confusa e disorientata, che nel contesto in cui lavoro è prevalentemente una persona anziana.

La realizzazione di questa tesi mi ha dato l'opportunità di analizzare il mio stile relazionale. Sbobinando il testo e rileggendo le parole ascoltate, si colgono dei significati che sfuggono durante la conversazione. Mi è capitato di dire tra me e me “perché ho risposto così? Eppure è evidente che parlasse d'altro!”

Al termine di questo percorso formativo, che mi ha reso molto soddisfatta, posso affermare che l'Approccio capacitante contribuisce realmente al benessere dell'operatore oltre che a quello della persona confusa, il riconoscere nell'altro un interlocutore valido ci dà l'opportunità di condividere momenti “felici” che ci gratificano come persone oltre che come sanitari.