

## **Conversazione con un familiare. Chi è l'interlocutore? Con chi devo essere capacitante?**

Testo inviato da Francesca Poletti (coordinatrice gruppo di assistenti domiciliari, assistente sociale specialista) per il Corso di formazione formatori tenutosi in forma ibrida nell'anno 2025. 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 l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Al termine due commenti.

### **Il conversante**

Giulia è la figlia di una signora di 70 anni che presenta un leggero deterioramento cognitivo e moderata smemoratezza, abita sola ma viene accudita e assistita dalla figlia stessa tre volte al giorno.

### **Il contesto**

Il nostro servizio, come si evince dal progetto assistenziale personalizzato di attivazione, è "per igiene e cura della persona", 6 giorni su 7 in orario concordato e poco flessibile per esigenze della figlia.

### **La conversazione**

Nel mio lavoro di coordinamento dell'assistenza domiciliare, mi è capitato di dover affrontare una questione spinosa con la figlia di una nostra assistita. Mi ero accorta che da qualche giorno le OSS segnalavano nelle consegne di avere somministrato la colazione, su richiesta della figlia. Ho voluto approfondire la questione chiedendo loro un confronto. Ci siamo trovate in dissidio, perché un gruppo di OSS, molto solidale con la figlia, ritiene di doverla aiutare perché sta attraversando un periodo difficile e non vogliono appesantirla, un altro gruppo, invece, dice che fare la colazione significa togliere tempo alla relazione, all'igiene approfondita e soprattutto alla mobilizzazione. Dopo essermi fatta spiegare esattamente come avviene ogni prestazione, abbiamo concordato di dare priorità ad alcune azioni rispetto alla preparazione della colazione, anche perché la figlia ci chiede di prepararla e lasciare la mamma sola a mangiare, se il tempo previsto per l'assistenza è esaurito.

La conversazione si svolge telefonicamente, con toni pacati tranne in alcuni momenti in cui il familiare vuole far valere il proprio punto di vista e accoglie malvolentieri il suggerimento della Coordinatrice. Durata: 25 minuti e 10 secondi.

### **Il testo: *Comunque la colazione potreste darla?***

- 1 FRANCESCA: Buongiorno Giulia, sono Francesca, ti disturbo? hai qualche minuto?
- 2 GIULIA: (*con voce preoccupata*) Ah ciao Francesca, è successo qualcosa?
- 3 FRANCESCA: No assolutamente, volevo disturbarti solo per restituirti quello di cui ho parlato in gruppo. Ci siamo riunite, ogni tanto, e con scadenza periodica lo facciamo.
- 4 GIULIA: Sì lo so, me lo hanno detto.
- 5 FRANCESCA: Bene, anzi meglio. Tutto bene, ma dopo il focus che abbiamo fatto volevo raccontarti e condividere con te. Il servizio procede bene, la mamma si fida di noi, l'unica cosa di cui volevo parlarti, su cui ci siamo confrontate, è il momento della colazione.
- 6 GIULIA: Mhmm, sì.

- 7 FRANCESCA: Ti spiego e vediamo se troviamo una soluzione.
- 8 GIULIA: Sì, ma sarà per poco. È solo una cosa che vi chiedo ogni tanto, poi la ridò io. Ora il mio compagno non sta bene e io devo andare in ospedale presto e non riesco a volte a darle la colazione.
- 9 FRANCESCA: Mhmm, mi dispiace per la situazione che stai passando. Volendo possiamo cambiare orario di servizio.
- 10 GIULIA: No, mi serve alle 8,30, ho tutto incastrato.. Mi sono anche scordata stamattina di chiamare la OSS, così è rimasta senza colazione la mamma.
- 11 FRANCESCA: Ah mi dispiace, però sapevi che avevamo pensato di evitare la colazione, giusto?
- 12 GIULIA: Sì sì, mi ero scordata io.
- 13 FRANCESCA: Sai, conosciamo la tua situazione e le OSS cercano di fare del loro meglio, ma analizzando ciò che facciamo, ripercorriamo il nostro servizio passo passo. Le OSS mi dicono che ha bisogno di essere rassicurata appena arrivano ed è naturale.
- 14 GIULIA: Sì sì, lei con loro si sente accolta nel fiume delle sue parole, loro la ascoltano, io ho più fretta e pensieri.
- 15 FRANCESCA: Bene, questo mi fa piacere e va tutelato.
- 16 GIULIA: Sì, loro vanno dietro quello che lei dice, ecco, ascoltano con piacere, non so come dire.
- 17 FRANCESCA: Accolgono quello che dice.
- 18 GIULIA: Esatto, io mi sento tranquilla se ci sono loro tre, Monia, Marta e Serena.
- 19 FRANCESCA: Sì, infatti anche loro sono felici di andare dalla mamma, ma lo sai purtroppo non è sempre possibile per motivi organizzativi esterni.
- 20 GIULIA: Sì lo so ma se poteste tenerne di conto.
- 21 FRANCESCA: Sì, sicuramente, cambiamo i turni solo in caso di assenza e tra loro le OSS passano le consegne. Sai, dobbiamo cercare di essere sempre pronte in caso di assenza.
- 22 GIULIA: Infatti, l'ho capito.
- FRANCESCA: Ecco, tornando per un attimo, poi non ti disturbo più, alla colazione
- 23 GIULIA: Sì, ma non è sempre.
- 24 FRANCESCA: Sì, lo so, però noi preferiremmo dare priorità ad un buon risveglio, la mamma quando si sveglia gradisce sapere che giorno è e riconoscere con calma la OSS, poi ad un'igiene corretta, viste le frequenti infezioni intime, e soprattutto alla mobilità. L'igiene viene svolta con molta calma e totale ogni mattina, ma soprattutto, sai, almeno 15/20 minuti li teniamo per la passeggiata mattutina.
- 25 GIULIA: Sì, quella è fondamentale, hai ragione. Io ora che sono in ospedale con mio marito, il fisioterapista non può venire e mi accorgo che è rallentata.
- 26 FRANCESCA: Ecco vedi quanto è importante che almeno quei 10 minuti le OSS le permettano di muoversi in autonomia, stando attente, ma facendola camminare da sé, in supporto a lei. Per noi questo è prioritario e importante, le piace muoversi e arrivare non in carrozzina in sala.
- 27 GIULIA: Sì sì, però se ci fossero le 3 OSS io saprei che ci sono e sono tranquilla.
- 28 FRANCESCA: Se vuoi possiamo fare che il sabato mattina posso dirti i nomi di chi andrà, poi se cambiano però sai che può succedere.
- 29 GIULIA: Eh magari sarei più tranquilla.
- 30 FRANCESCA: Bene, questo lo abbiamo risolto, sono contenta.
- 31 GIULIA: Sì, è un sollievo.
- 32 FRANCESCA: Bene, tornando sulla colazione, in questi 50 minuti loro usano questo tempo prezioso dando priorità ad alcune azioni, tra cui azioni in autonomia come pettinarsi o permetterle di mettere la crema da sola in viso.
- 33 GIULIA: Sì, sono cose importanti.
- 34 FRANCESCA: Insieme a questo, quindi la stimolazione autonomia e volontà, l'igiene e l'aiuto mobilità, la colazione resta indietro purtroppo.
- 35 GIULIA: Eh, ma a me serve perché non ci sono fisicamente.
- 36 FRANCESCA: Eh sì, immagino.
- 37 GIULIA: *(con tono di voce irritato)* Eh anche perché lo dicono solo quelle che vengono poco che non ce la fanno.

- 38 FRANCESCA: Giulia, ti assicuro, la riunione l'abbiamo fatta tutte insieme e insieme avremmo pensato che sarebbe meglio concentrarci sulle azioni dette.
- 39 GIULIA: Eh beh, non sempre fanno i 50 minuti.
- 40 FRANCESCA: In che senso? Questo non me lo hai mai detto, lo hai detto a loro?
- 41 GIULIA: Beh, magari si fermano a prendere il caffè e comunque possono scaldare la colazione e uscire.
- 42 FRANCESCA: Mi dispiace, ma su questo non possiamo accordarlo. Io non me la sentirei di lasciarla sola a mangiare col rischio che possa deglutire male, ad esempio.
- 43 GIULIA: Ah...
- 44 FRANCESCA: Capisci quanto è importante lasciarle il suo tempo per alimentarsi con calma e senza fretta?
- 45 GIULIA: Eh sì, ma come... (*pausa lunga*) Ho pensato che potrebbero lavarla con salviette quando io non ci sono.
- 46 FRANCESCA: Non mi sembra corretto, come mi dici anche tu ha frequenti infezioni.
- 47 GIULIA: Eh lo so, ma allora come si fa... ne parlo con l'assistente sociale?
- 48 FRANCESCA: Certo! Gliene ho già parlato io e concordiamo la linea, ma puoi dirglielo.
- 49 GIULIA: Eh, ma poi è antipatico.
- 50 FRANCESCA: Ma ci mancherebbe, non abbiamo segreti, siamo tutti qui per la tua mamma, puoi parlarne liberamente, io prima di chiamarti ho parlato con tutto il gruppo.
- 51 GIULIA: Sì, ma la Monia non ha problemi, potrebbero non fare il letto.
- 52 FRANCESCA: Il rifacimento letto è importante, però capisco che dobbiamo trovare un compromesso.
- 54 GIULIA: (*il tono torna disteso*) Eh magari.
- 55 FRANCESCA: Potremmo decidere così, poiché ogni giorno è diverso, quel giorno che la mamma avrà una buona mobilità e meno bisogno di attenzioni relazionali, se ci sarà il giusto tempo per preparazione e socializzazione in presenza nel tempo della colazione, certo, perché no, potranno farlo, così il caffè lo prendono insieme. Che dici?
- 56 GIULIA: Sì, sarebbe perfetto, e magari potrebbero chiamarmi se non riescono a darle colazione così al massimo chiamo la vicina.
- 57 FRANCESCA: Stai sicura che questo lo faremo, passo immediatamente la comunicazione.
- 58 GIULIA: Grazie Francesca, sono contenta che mi hai chiamata, siete un punto di riferimento per me.
- 59 FRANCESCA: È stato un piacere, facciamo qualche prova e poi ci risentiamo sabato per gli orari.

### **1° Commento** (a cura di Francesca Poletti)

Mi sono esercitata volentieri nella conversazione, adottando qualche strategia e tecnica capacitante: sicuramente un atteggiamento sicuro ma positivo, spesso le ho restituito quanto siamo contenti di fare assistenza alla mamma (turno 15 e 59), ho usato *eco* ogni tanto (turno 17) e ho cercato di non fare triangolazioni cadendo nelle frequenti "trappole" (turni 39 e 41). Adottando queste tecniche, sono riuscita a tenere fermo quanto deciso in équipe, necessario anche per evitare rischi nella somministrazione frettolosa della colazione, ma ho anche considerato la necessaria flessibilità del piano di lavoro, adattabile alle esigenze e alle giornate diverse, non escludendo quindi che, se avanzasse tempo di qualità, potremmo anche prevedere la colazione. Tengo ferme le priorità, autonomia innanzitutto, ma credo nella elasticità dei piani di lavoro: per comunicare questo cerco di avere voce salda ma comunicazione disponibile all'ascolto e alla contrattazione.

È stata una conversazione piacevole, a tratti difficile per gli ostacoli comunicativi (il tornare sul proprio motivo narrativo, il ricovero del marito / il presunto comportamento delle OSS non prescelte) ma complessivamente è stata chiarificatrice e trasparente.

### **2° Commento** (a cura di Pietro Vigorelli)

Durante tutta la conversazione si assiste al tentativo della conversante di conciliare la decisione presa in équipe (rinunciare alla colazione a favore di altre attività) con la richiesta di Giulia (assistere la mamma durante la prima colazione). Questo tentativo, nonostante la gentilezza di Francesca e la sua “comprensione”, si traduce in un evidente braccio di ferro che contrasta col suo desiderio di una conversazione non solo ben educata e gentile ma anche felice.

Che fare?

Il mio consiglio è di tenere l’attenzione fissa sull’unico interlocutore presente, Giulia. È lei che dobbiamo ascoltare e le nostre parole devono nascere dalle sue. Fin da subito dobbiamo davvero “essere comprensivi” riguardo alla sua richiesta: lei sta chiedendo una deroga temporanea al programma assistenziale già programmato perché ha il marito in Ospedale e non può occuparsi della colazione della madre. Questa nostra comprensione deve poi tradursi in scelte organizzative che tengano conto della sua richiesta, che rispondano con i fatti a quello che mi sembra un grido di aiuto di una donna che si sente subissata da compiti assistenziali che da sola non riesce a reggere.