

663. *L'ApproccioCapacitante*<sup>®</sup>

23 novembre 2023

[www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it)

[info@gruppoanchise.it](mailto:info@gruppoanchise.it)

---

**Una visita domiciliare**

---



**Candidata : Francesca Poletti (assistente sociale )**

**Tesi finale del corso di formazione per**

**Operatore Capacitante 1 livello**

**Gruppo Anchise anno 2023**

## **Conversazione tra presente e futuro**

**Sul mio sbagliare e nel frequente eco incespicare**

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dei familiari di riferimento cui è stato spiegato l'approccio e hanno gradito l'iniziativa e la scelta della loro mamma. 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](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **La conversante**

Serena ha 73 anni. Ha una diagnosi di deterioramento cognitivo su base degenerativa di grado severo.

Viene scelta su accurata e voluta decisione: Serena prima del ricovero in cure intermedie non interagiva ed era quasi afasica nonché apatica. Al rientro a domicilio una sinergia di buona cura la attende: una assistente familiare accudente e gentile, un aumento di ore di assistenza così da garantirle più accessi giornalieri, l'organizzazione del lavoro calibrata su di lei. Il gruppo si è concentrato su di lei, trovando modi, tempi e strategie per mostrare il mondo da angolazioni diverse dal letto fino ad arrivare all'alzata, costruita organizzativamente insieme ai figli e all'assistente familiare.

Il gioco delle emozioni con lei ha giovato molto: gli sguardi, il tracciare momenti sui nostri taccuini emozionali, lo sperimentare e accogliere i suoi momenti.

Diventa destinataria anche della doll therapy che il gruppo ha da mettere a disposizione di soggetti interessati (terapia svolta dalle oss formate).

Oggi racconta di sé ed ha uno sguardo più sereno: dal punto di vista organizzativo ci impegniamo insieme all'assistente familiare ad alzarla, per il momento due volte a settimana ma pensando alla quotidianità come obiettivo.

Tutto il gruppo la porta nel cuore, lei e la sua gentilezza.

### **Il contesto**

L'operatrice si reca a domicilio dove vive con la badante. La Signora la accoglie in camera propria, accanto al suo letto.

### **La conversazione**

Ci sono state molte pause, anche lunghe, il tono di voce della conversante è molto basso, il mio è pacato ma più alto, notando non le desse fastidio la tonalità e il ritmo non incalzante ma vivace della conversazione. Quasi come gradisse partecipare ad un concerto di parole, sebbene non ricambiando sempre le battute ma godendo della musicalità del mio tono di voce. Durata: 15 minuti e 20 secondi.

### **Introduzione**

Coordino servizi complessi da 20 anni circa, spesso mi trovo con operatori stanchi e frustrati e cerco di combattere la loro tristezza attraverso la fantasia e la ricerca di momenti "felici", non necessariamente reindirizzanti, nelle loro giornate con anziani smemorati.

Scelgo di iniziare il percorso formativo capacitante alla luce della necessità che sento di acquisire tecniche di comunicazione validante con le persone in generale, con gli anziani smemorati in particolare.

Ho davanti a me spesso i volti senza volto dei tanti operatori che non sanno rispondere alla domanda "vado a casa?", o "portami dalla mamma". Leggendo i testi, le conversazioni dei quaderni e seguendo la formazione, so che non necessariamente è importante orientare ad un presente inaspettato, ma ancora più utile, per entrambi, è l'accogliere il momento presente e cercare un punto di incontro soddisfacente e "felice".

Dopo aver letto testi sull'approccio capacitante, me ne sono appassionata e spero anch'io di poter instaurare delle libere e felici conversazioni con anziani, operatori, amici: senza

pretendere o aspettare troppo da entrambe le parti. Lasciandoci liberi di andare e venire dai nostri possibili mondi.

**Il testo: *Sento un profumino***

1.OPERATRICE: buongiorno Serena

2.SERENA: buongiorno

3.OPERATRICE: mi presento, sono Francesca sono la coordinatrice delle ragazze che vengono qui ad aiutarla al mattino

4.SERENA: *(resta in silenzio e sorride)*

5.OPERATRICE: come va, stava riposando?

6.SERENA: no no sono sveglia (...) *(l'assistente accenna ad alzare il letto)*

7.OPERATRICE: no no lasci, mi abbasso io. *(mi abbasso all'altezza degli occhi di Serena)*

8.SERENA: prima stavo bene, sentivo un profumino *(pausa lunga)*

9.OPERATRICE: ah mi dispiace averla interrotta. Sì, è vero, si sente un buon profumo *(Serena annusa in aria con atteggiamento compiaciuto)*

10.OPERATRICE: ha già fatto colazione?

11.SERENA: sì sì

12.OPERATRICE: bene *(la badante porta il profumo "wood")*

13.OPERATRICE : ah ecco il profumo!  
*(Serena sorride)*

14.OPERATRICE : ah wood come bosco, buono

....

15.OPERATRICE: è gentile Maria a spruzzare questo profumo buono, vero?

16.SERENA: sì

17.OPERATRICE: mi faceva piacere conoscerla perché le ragazze sono tutte affezionate a lei, dicono che è così dolce, ed è vero, lei mi guarda e sorride

18.OPERATRICE: mi dicono che è così brava anche coi numeri  
*(Serena s'illumina)*

19.SERENA: sì, faccio la somma *(pausa lunga)*

20.OPERATRICE: bello anch'io!  
*(silenzio)*

21.OPERATRICE: la notte riposa?

22.SERENA: (...) sì, io dormo, mi sembra di stare bene  
*(Maria ci dice che Serena non dorme tanto)*

23.OPERATRICE: si vede che ha dormito quanto doveva

24.SERENA: *(pausa lunga)* sono strani tutti

25.OPERATRICE: *(sorride)* siamo strani, ma tutti qui per lei

26.SERENA: lei è brava

27.OPERATRICE: Maria? .. sì, mi piace.

28.SERENA: *(sorride)* mia mamma (...) un profumo di bosco

29.OPERATRICE: ah questo profumo le ricorda la mamma

30.SERENA: sì lei lo mette

31.OPERATRICE: ah la Maria lo mette, bello, però che bel pensiero ha verso di lei (*Serena sorride e sospira*)

32.OPERATRICE: io so che qui c'è una Elisa che le piace

33.SERENA: Elisa? qui?

34.SERENA: (*lunga pausa*) veniva a fare i compiti dopo la scuola

35.OPERATRICE: ah ecco i compiti (*le avvicino la doll e lei sorride; l'accarezzo nei capelli e sorrido, lei sorride*)

36.SERENA: mi piace

37.OPERATRICE: la metto in culla o vicino?

38.SERENA: come vuoi

39.OPERATRICE: la rimetto là al suo posto così la vede (*silenzio*)

40.OPERATRICE: io sono venuta a parlare un po' con lei, mi faceva piacere

41.SERENA: ... eh poi devo andare al lavoro

42.OPERATRICE: che lavoro faceva?

43.SERENA: eh andavo a scuola poi (*parole dette a bassa voce che non riesco a capire*) sento una difficoltà

44.OPERATRICE: eh sì, abbiamo da fare le nostre cose

45.SERENA: (*annuisce sorridendo*) non mi piacciono quelle musone

46.OPERATRICE: sì ha ragione, meglio sorridere

47.SERENA: (*pausa lunga*) Covid... musona... no no

48.OPERATRICE: ora c'è la Maria qui, è dolce con lei

49.SERENA: lei chi?

50.OPERATRICE: te, Serena

51.OPERATRICE: è contenta che ogni tanto si alza come ieri?

52.SERENA: sì

51.MARIA: se il tempo è bello si va nel balcone, c'è la scuola, a lei piacciono i bimbi

53.OPERATRICE: ah le piaceva la scuola come quella bambina che veniva a fare i compiti (*serena sorride*)

54.OPERATRICE: è andata a scuola Serena?

55.SERENA: sì, al liceo poi dovevo fare (*parole incomprensibili*)

56.MARIA: Serena è bella

57.SERENA: (*sussurra*) come il cul della padella (*risate*)

58.MARIA: mi piace quel modo in cui racconta le sue cose...

59.OPERATRICE: ora tra poco viene la Sara, così la aiuta

60.SERENA: Sara...

61.OPERATRICE: che dite, programmiamo più volte l'alzata in settimana?

62.SERENA: sì sì

63.OPERATRICE: va bene, allora io organizzo (*Maria chiede di dirmi una cosa, io rimando ad un momento successivo*)

64.SERENA: al mercato

65.OPERATRICE: ah bene, quando viene bel tempo organizziamo

66.SERENA: fuori è bello...

67.OPERATRICE: sì Serena, c'è un po' di vento

- 68.OPERATRICE: Serena, ho avuto tanto piacere di questa mattina con lei
- 69.SERENA: piacere mio
- 70.OPERATRICE: ha voglia di firmare il consenso a far sentire la nostra chiacchierata a un professore che vede se sono stata gentile con lei?
- 71.SERENA: sì, sono cose brutte?
- 72.OPERATRICE: no Serena, è per il mio esame, l' ho detto anche ai suoi figli che sono molto attenti a lei.  
*(chiedo a Maria di portare un libro da mettere sotto a mo' di tavolino per firmare)*
- 73.OPERATRICE: è bello firmare vero?
- 74.SERENA: sì *(apre le mani per prendere la penna e la stringe)*
- 75.OPERATRICE: non ho fretta Serena  
*(Serena firma)*
- 76.OPERATRICE: (le accarezzo la mano) grazie Serena
- 77.SERENA: (...) com'è bella caldina *(mi trattiene un po' la mano)*
- 78.OPERATRICE: sì, io ho sempre caldo. Saranno i miei chili di troppo?  
*(Serena ride e mi guarda andare via)*

## **Conclusioni**

Mi porto nel cuore una conversazione felice e con pochi intoppi.

Il parlare di Serena rivela evidenti disturbi del linguaggio, che si desumono dalle parole tronche, dalle pause, dalle ripetizioni, ma le emozioni scaturiscono dalle espressioni del viso, sempre rivolto a me.

Ho effettuato un errore al turno 42, in cui ho creduto potesse e avesse desiderio di raccontare del lavoro, invece l'attenzione era alla scuola (che ritorna spesso come tema, quasi parola passe-partout) e la domanda è stata troppo pressante.

Comunque me ne sono accorta e ho restituito il motivo narrativo delle cose da fare (turno 44). La presenza della badante Maria è stata positiva perché Serena si rivolgeva spesso con lo sguardo e le parole a lei, come a una figura rassicurante.

Ho utilizzato le tecniche della somministrazione di autobiografia (turno 20) e spesso dell'eco. Nonostante la difficoltà comunicativa e la debolezza (tono di voce bassissimo), seguiva gli stimoli che le davo, come l'aspetto organizzativo dell'aumento delle alzate settimanali: la conversazione mi ha offerto lo spunto per aggiornare il piano delle prestazioni.

L'utilizzo della doll therapy non è stato affrontato perché in quel momento non era applicabile per mancanza di desiderio (turno 38).

L'*io sano* di Serena emerge spesso, come al turno 24, quando con forza sostiene che il suo tempo di sonno a lei basta ("sono strani tutti") e al turno 74, dove era molto concentrata ed ha espresso la propria volontà e personalità nell'atto di firmare.

La prossemica usata è stata la vicinanza e il metterei miei occhi allo stesso livello dei suoi.

Il cellulare di registrazione era in vista, appoggiato sul letto, e prima di iniziare l'ho informata (avevo già informato anche i familiari).

E' stato un viaggio dolce, leggero, tra banchi di scuola, profumo di mamma e giretti ad un mercato ipotetico, che, tra parentesi, mi impegnerò personalmente a realizzare nel nostro quotidiano lavoro di Cura.

L'esperienza mi ha rinsaldato la ferma convinzione che occorre avere una buona dose di fantasia nel nostro lavoro di Cura, non fermandoci mai alla prima risposta (in Rsa... se un anziano veglia, chiediamoci se fosse andato a letto troppo presto! e se nel domicilio un'anziana resta a letto ho il dovere di chiedermi perché vogliamo alzarla)

Ho restituito ancora una volta un senso prezioso al tempo che scorre, che è sì tempo di piano di lavoro, ma se diventa tempo di Cura, felice, senza lo zainetto delle frustrazioni, ne riscopro l'alto valore organizzativo possibile.

Vorrei quindi ringraziare il Dott Vigorelli, che mi ha stimolata a non intrappolarmi nelle procedure, nei piani di lavoro, nelle resistenze degli operatori "impantanati" nelle loro difficoltà relazionali o scarsamente motivati alla bellezza della Cura, nelle pratiche burocratiche, nei PAI già predisposti, negli orari di lavoro troppo stretti, orientati ad un tempo che non è quello degli assistiti. Ho imparato anche a considerare il momento della trascrizione di una libera conversazione con un'anziana smemorata come un atto riflessivo, così prezioso per la mia professionalità.