

Luca Lodi, educatore professionale
Tesi finale del corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello
Gruppo Anchise - Anno 2022-2023

CUSTODI DELL'INCONTRO

Introduzione

L'Approccio capacitante è stata una scoperta che negli anni è divenuta esigenza. È difficile per chi, da molto, opera - vive l'ambiente e la comunità RSA trovare uno stimolo che lo conquisti. Si pensa di aver vissuto un'ampia casistica di approcci, che abbracciano chi la persona, chi le attività, ... tutti validi, tutti con una verità.

Nessuno ha come focus la parola. È come le foto: da giovani e adulti, ma soprattutto da bambini siamo oggetti di scatti. Siamo il Protagonista inquadrato dall'obiettivo. Poi si diventa anziani e sembra non essere più meritevoli di tale privilegio. La stessa similitudine è applicabile alla parola, ascoltata fino ad una certa età, dove ha un peso, un valore... poi si diventa anziani e questa vale di meno, appare scontata senza arrivare a prendere in considerazione le parole che inciampano o che faticano ad aggrapparsi ad un senso rotolando le une sulle altre. E allora si sente ma non si ascolta. Ci si ferma, ma per poco. Difficile è dare senso, rispetto e dignità a chi ci parla da un mondo possibile ma distante dal nostro. Ma da educatore con una formazione specifica che si basa sull'entrare in relazione; che si ripromette di *educere*, tirar fuori, ecco quanto l'oggetto comunicativo sia importante. Certo, sforzarsi ogni volta di personalizzare l'oggetto della conversazione è sempre stato un tratto distintivo del mio comunicare, così come l'attenzione alla prossemica e il donare parte della mia storia per favorire il racconto; ma questo non è sufficiente. Sono in cerca di altro...

Le esperienze formative che si sono accompagnate al percorso operativo hanno creato domande che sono servite da sprone per cercare nuove risorse, nuove competenze. Il fermarsi e poter riflettere sull'operatività che generalmente è incalzante e non permette un tempo per discernere, è una possibilità singolare.

Accanto al percorso formativo e lavorativo, da qualche anno, si è accompagnata una passione che si è concretizzata nella pubblicazione di diversi romanzi. E questa nuova esperienza ha permesso di avere un tempo per scegliere. Scegliere le parole più adatte, le frasi più incisive, i concetti più elaborati da raccontare in poche battute. Anche per questo motivo riesco particolarmente ad apprezzare l'Approccio capacitante che dà valore ad ogni parola. Mi piace la tensione che il metodo suggerisce nel non sprecare nemmeno un vocabolo. Perché tutto è importante. Non è un dialogo vuoto, insensato e arrabattato, ma una comunicazione che porta al vero essere della persona che ci parla. Che le offre un senso di accoglienza e che le permette di essere facilitata nella comunicazione; si accorge che l'interlocutore è realmente in ascolto, in un tempo che valorizza la sua persona, che dona dignità.

Provare le prime tecniche, sperimentare un dialogo capacitante, offrire un tempo consono dedicato alla singola persona... sono aspetti che mi spronano a proseguire nella ricerca interiore. Una ricerca che smussa automatismi, che incatena le domande e che libera alla possibilità di un dialogo paritario.

Dove da operatore sanitario sento di aver a disposizione un nuovo strumento da "giocare" nell'operatività. Dove da educatore sento la tensione positiva nello sperimentare per affinare un

dialogo che ascolta e che facilita. Dove da autore posso calarmi con più facilità nelle persone anziane che pensavo di conoscere ma di cui il loro racconto non è ancora terminato, ma continua ancora oggi grazie anche all'Approccio capacitante.

La formazione è sempre un'esperienza che cambia. Modifica lo sguardo, apre a nuovi concetti, ma che solitamente richiede tempo per trovare un'applicazione pratica. L'Approccio capacitante ha il grande vantaggio che può essere sperimentato sin da subito. Analizzare la registrazione, scriverla non è un mero compito ma rappresenta un esercizio di analisi e di valorizzazione dell'incontro avvenuto. Durante il corso mi sono permesso di affermare che il tempo di vita in RSA sarebbe molto più empatico e proficuo se tutti usassimo l'Approccio capacitante... sempre di più credo in questa affermazione fatta istintivamente, ma che trova riscontro nell'operatività quotidiana affianco a molteplici mondi possibili.

TU STAI BENE?

Testo commentato

Informazioni extratestuali

L'anziana che verrà chiamata col nome fittizio di Maria, ha una lunga storia di accudimento nei confronti di un figlio con la sindrome di down. Tale aspetto viene utilizzato nella conversazione per rasserenare l'anziana, anticipando un bisogno di assicurazione. È una signora distinta che si è prodigata a livello familiare ma anche a livello di comunità. È residente nello stesso comune della RSA.

Informazioni generali

Testo inviato da Luca Lodi, educatore professionale, per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2022-2023). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso del Responsabile Sanitario della Casa di Riposo San Gaetano, con l'accordo di tutelare l'identità della persona anziana grazie all'anonimato. Pertanto il nome della persona anziana e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato nel rispetto della privacy. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche e ripetute. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Informazioni sul conversante

Maria ha 76 anni, accolta presso la nostra RSA dal luglio del 2021. Ha una diagnosi di demenza senile, nota almeno dal 2014, seguita dalla neurologia dell'ospedale di G., con severo disorientamento, deficit mnesici, prosopagnosia. Ultima valutazione cognitiva depone per un punteggio di CDR 3/5, MMSE 13/30.

Informazioni sul contesto

La conversazione è avvenuta in un setting scevro da disturbi: una stanza con un comodo divano e un arredo che richiama un contesto casalingo. La stanza è già nota all'anziana, la quale non ha avuto necessità di esplorarla, ma si è sentita sin da subito a proprio agio. L'incontro è avvenuto alle 17.00 circa mentre la sig.ra Maria si trovava in un salotto con altre persone anziane. Non era attiva in alcuna occupazione.

Informazioni sulla conversazione

La conversazione è avvenuta con un tono pacato e ha attraversato emozioni diverse passando dalla condivisione di fatti spiacevoli o malessere fisico ad ilarità. Le pause hanno frammentato

il dialogo solo per pochi secondi, rendendo lo stesso fluido. Solo una frase è stata pronunciata in dialetto, ma riportata in italiano per favorire una maggior comprensione (turno 21). La durata complessiva è stata di 5 minuti e 15 secondi.

Testo

- 1 MARIA. Tu stai bene?
- 2 OPERATORE. Io sto bene, grazie Maria.
- 3 MARIA. Bene bene.
- 4 OPERATORE. Bene bene, eh sì. È bello che ti preoccupi per me...
- 5 MARIA. (*sorriso*) È sin dai primi tempi.
- 6 OPERATORE. Eh sì quando ci siamo conosciuti.
- 7 MARIA. Sì però non ti dicevo quelle cose lì.
- 8 OPERATORE. No, non eravamo così in confidenza.
- 9 MARIA. È vero.
- 10 OPERATORE. È vero. Dai ti trovo bene
- 11 MARIA. Sì.
- 12 OPERATORE. Eh sì.
- 13 MARIA. Sono qui conciata come non so che cosa.
- 14 OPERATORE. Come mai?
- 15 MARIA. Ah (*sospiro*) ho tutto rotto sotto dentro.
- 16 OPERATORE. Hai fatto un bel sospiro.
- 17 MARIA. Sì, sospiro, sospiro tanto sì. Non so come c'è stato un momento che stavo male specialmente quando ho trovato una romba quella romba che mi aveva portato (*si tocca la pancia*).
- 18 OPERATORE. La romba.
- 19 MARIA. Mamma mia che ho fatto (*espressione del viso cupa*) ... forse sarò stata rigenza perché (*pausa breve 2 secondi*) ma però le cose le capivo, voglio dire, e andavo su, parlavo e niente, non c'era niente da fare (*pausa 3 secondi*).
- 20 OPERATORE. Non c'era niente da fare.
- 21 MARIA. No, dopo veniva il nervoso.
- 22 OPERATORE. È comprensibile come cosa. Un po' di nervoso ogni tanto, fa parte un po' della vita.
- 23 MARIA. Sì (*annuisce e sfrega le mani l'una sull'altra tenendole poggiate su una gamba*).
- 24 OPERATORE. Bene. Cristiano... (*figlio di Maria*)
- 25 MARIA. Non l'ho ancora visto, dov'è?
- 26 OPERATORE. È con la Cinzia.
- 27 MARIA. La Cinzia dove l'ha portato?
- 28 OPERATORE. È a casa.
- 29 MARIA. Ah è a casa, allora vado giù.
- 30 OPERATORE. Dopo andiamo insieme, ti posso accompagnare?
- 31 MARIA. (*pausa 3 secondi, sorride*) non dire posso perché ti picchio (*ride*).
- 32 OPERATORE. (*ride*) Io chiedo...
- 33 MARIA. Casa tua è casa mia!
- 34 OPERATORE. Grazie.
- 35 MARIA. Ecco.
- 36 OPERATORE. Grazie mille (*silenzio, riprende a sfregare le mani l'una sull'altra tenendole poggiate su una gamba*).
- 37 OPERATORE. Ti stai passando la mano. Hai le mani fredde?
- 38 MARIA. Sì e non si scaldano, è tutta mattina che ce le ho; ho anche lavorato ma... Poi a parte che non sono neanche vecchia.
- 39 OPERATORE. No.

40 MARIA. È appunto (*pausa lunga 5 secondi*) non mi va bene niente (*sorride*).

41 OPERATORE. È bello quando sorridi Maria.

42 MARIA. Eh lo so...

43 OPERATORE. Hai un bel sorriso.

44 MARIA. Intanto sorrido ancora, non così però... in fretta che vada via in fretta, cosa che prima invece non facevo.

45 OPERATORE. Una volta sorridevi.

46 MARIA. Tu ricordi che che?

47 OPERATORE. Ti chiedo...

48 MARIA. Mi ricordo, sì avevo sempre questo qui e dopo non l'ho preso più. Mi andava tre volte via... mi faceva schifo.

49 OPERATORE. (*annuisce*) Adesso non c'è più.

50 MARIA. No non c'è più perché se no diventavo matta (*pausa lunga 5 secondi*) è bello essere così tranquilli adesso.

51 OPERATORE. Eh sì. È proprio bello. (*pausa breve 2 secondi*) Ci vuole un po' di tempo per essere tranquilli.

52 MARIA. Sì ci vuole sì e pensavo sempre a un sacco di cose, che sembrava che avessi chissà che cosa. Dopo andavo giù da basso dove c'era il pinachino e portavo via sto libro vecchio come il cucù.

53 OPERATORE. Mmh (*vocalizzo di assenso*)

54 MARIA. Leggevo e poi lo buttavo via per terra dalla rabbia.

55 OPERATORE. Oh (*stupore*).

56 MARIA. No diceva niente tra l'altro, non è che ci aspettava su qualcosa o su qualcuno.

57 OPERATORE. Sì.

58 MARIA. E io patatam (*mima il gesto*).

59 OPERATORE. Via (*sorriso*).

60 MARIA. (*ride*) Oh mamma.

61 OPERATORE. Hai un carattere bello deciso eh...

62 MARIA. Fin troppo anche. Dopo quando son là ho una paura del boia (*ride*).

63 OPERATORE. (*ride*)

64 MARIA. Non sono una donna che wei lei va dentro, fa fare tutto quanto... io invece scappavo via (*risate di entrambi*). Cosa vuoi fare?

65 OPERATORE. Dai, sono anche bei ricordi.

66 MARIA. Sì.

67 OPERATORE. Ne hai tanti.

68 MARIA. Sì belli perché ci sei anche tu.

69 OPERATORE. Grazie! Questo mi fa piacere.

70 MARIA. È la verità.

71 OPERATORE. Mi fa piacere. Mi è sempre piaciuto venire a fare due chiacchiere con te.

72 MARIA. Eh davvero. Bisognerebbe adesso continuare a farle.

73 OPERATORE. Hai ragione.

74 MARIA. Non tutti i giorni perché siamo vecchi, siamo... però...

75 OPERATORE. Ogni tanto è bello.

76 MARIA. Sì sì e anche magari andare fuori un attimo e... senza fare grandi cose per l'amor di Dio!

77 OPERATORE. No, no. Tante volte sono le piccole cose che fanno più bene.

78 MARIA. Sì sì sì (*pausa 4 secondi*) beh adesso vedremo eh.

79 OPERATORE. Ma sì, pian pianino.

80 MARIA. Facciamo passare queste feste, no? Sì ecco...

81 OPERATORE. E poi, dopo, con calma si decide.

82 MARIA. Sì speriamo di tenere ancora la calma.

- 83 OPERATORE. Ma sì, quindi tu ne hai passate tante però adesso sei serena, sei tranquilla, ti fa piacere chiacchierare.
- 84 MARIA. Sì sì.
- 85 OPERATORE. E lo rifacciamo ancora qualche volta.
- 86 MARIA. Sì.
- 87 OPERATORE. Questa è una bella cosa.
- 88 MARIA. Io te le ho fatte bene le cose o no?
- 89 OPERATORE. Hai fatto benissimo le cose. Sì sì.
- 90 MARIA. Allora andiamo.
- 91 OPERATORE. Andiamo, va bene. Grazie Maria.
- 92 MARIA. (*ride*) Smettila...

Commento (a cura di Luca Lodi)

La conversazione è composta da 92 turni verbali dove vi è un'alternanza d'intervento abbastanza fedele tra l'operatore e Maria. Si può suddividere in cinque parti: *apertura* turni 1-12; *introspezione* turni 13-22; *legame* turni 24-36; *ricordi* turni 37-70 e infine la *conclusione* turni 71-92.

Prima di analizzare le cinque parti è bene porre alcune considerazioni che potranno essere utilizzate al fine di una maggior comprensione.

Nei turni 1, 33 e 68 traspare la sensazione, attraverso le parole di Maria, che l'interlocutore venga percepito come vicino, una figura amicale. Riporto i passaggi seguendo la cadenza numerica: "Tu stai bene?"; "Casa tua è casa mia!"; "Sì belli perché ci sei anche tu." Tale aspetto ha indubbiamente facilitato il dialogo e ha permesso la nascita di un racconto, per alcuni aspetti anche intimo.

La narrazione è intervallata da parole *malate* al turno 17 compare "romba", al turno 19 "rigenza" e infine al turno 52 ecco il "pinachino".

Nei turni 4, 10, 18, 91 l'operatore ha utilizzato la tecnica del fare eco. Tale accorgimento ha permesso a Maria di sentirsi ascoltata e che le sue parole avessero importanza.

Il riconoscimento delle emozioni è un passaggio chiave della conversazione e avviene in due turni, di seguito riportati: turno 22 OPERATORE. *È comprensibile come cosa. Un po' di nervoso ogni tanto, fa parte un po' della vita.* Turno 51 OPERATORE. *Eh sì. È proprio bello. (pausa breve 2 secondi) Ci vuole un po' di tempo per essere tranquilli.* Il sorriso compare dal turno 5 ma non ricompare fino al turno 31 per tramutarsi in risa al turno 60, 63 e infine come chiusura di tutto al turno finale 92.

Nel turno 83 l'operatore avverte la necessità di riassumere. Tale passaggio è seguito da una doppia affermazione da parte di Maria, felice di essere stata compresa.

La conclusione avviene su invito di Maria al turno 91.

Altra annotazione importante è data dall'aumentare del ritmo nell'interazione, dettaglio che ci permette di dire che Maria si sia trovata a suo agio e dove ha percepito che il suo racconto era affidato a una persona degna di fiducia e non giudicante.

L'**apertura** è più lunga rispetto a una normale conversazione poiché parte dal cortese interesse di Maria verso la condizione dell'operatore andando ad abbracciare dei ricordi. Si racconta un passato dove la centralità è rivestita dall'incontro, come a rinnovare il legame che lega l'operatore e Maria. Solo dopo aver esplicitato tale aspetto, risulta interessante come la persona anziana fa memoria al turno 7 MARIA. *Si però non ti dicevo quelle cose lì.* Rendendo merito a un percorso di avvicinamento avvenuto col tempo.

L'**introspezione** compresa tra i turni 13-22 permette a Maria di raccontarsi. Tale narrazione coinvolge aspetto fisico ed emotivo arrivando ad esplicitare al turno 22 MARIA. *Ah (sospiro) ho tutto rotto sotto dentro.* Si evince un disagio che l'abbraccia totalmente. Il poter raccogliere un vissuto così importante esplicitato permette di chiudere e aprire ad un argomento caro a Maria.

Il **legame**, infatti si fa riferimento volutamente a suo figlio, forte punto di riferimento. Maria ha una lunga storia di accudimento nei confronti del figlio con la sindrome di down. Tale aspetto viene utilizzato nella conversazione per distogliere dal disagio raccontato e per tranquillizzare l'anziana, anticipando un bisogno di rassicurazione. Il turno 30 è degno di sottolineatura OPERATORE. *Dopo andiamo insieme, ti posso accompagnare?* Non è una frase che contravviene il principio di effettività, poiché la visita è fattibile data la vicinanza della RSA al domicilio del figlio di Maria e la reale disponibilità dell'operatore stesso. La possibilità in questo caso ha offerto il beneficio di rasserenare. Maria non porrà ulteriori richieste in tal senso sentendosi tranquilla ed appagata.

I **ricordi** abbracciano gran parte della conversazione e anche se alcuni non sono piacevoli (vedi turno 40 MARIA. *non mi va bene niente*, turno 44 MARIA. *cosa che prima invece non facevo*, turno 48 MARIA. *mi faceva schifo*) generalmente sono narrati col sorriso, conscia che appartengono al passato. Tale aspetto viene chiaramente esplicitato nel turno 50 MARIA. *No non c'è più perché se no diventavo matta (pausa lunga 5 secondi) è bello essere così tranquilli adesso.*

Racconta persino dei suoi limiti, ma con una leggerezza che la contraddistingue sino al termine della conversazione. Nel turno 64 MARIA. *Non sono una donna che huei lei va dentro, fa fare tutto quanto... io invece scappavo via.* Il limite esplicitato da Maria stessa, la mostra come persona con una precisa lettura di sé stessa nonostante la demenza si sia accompagnata al suo percorso di vita.

Nei **turni conclusivi** è l'anziana stessa che sottolinea la bellezza dell'incontro avvenuto e, persino, avanza una personale valutazione di nuova possibilità. Turno 74 MARIA. *Non tutti i giorni perché siamo vecchi, siamo... però...* e al turno 80 individua persino un periodo temporale MARIA. *Facciamo passare queste feste, no? Sì ecco...* Non è chiaro se si riferisca alle imminenti feste natalizie, ma interessante è la progettualità che scaturisce in modo spontaneo. In particolare in un ambiente come quello della RSA, dove il tempo è scandito secondo altri ritmi: i pasti, il dormire, la ginnastica... tutti contingenti la giornata o al massimo la settimana.

Nei turni finali, di seguito riportati: turno 91 OPERATORE. *Andiamo, va bene. Grazie Maria.* Turno 92 MARIA. *(ride) Smettila...* Quel *smettila* che fa sorridere Maria deriva da un grazie che suona di formalità, ritenuto dalla stessa fuori luogo. Si può dire che il cerchio si chiude, siamo partiti nell'analisi dalla preoccupazione inerente lo stato d'essere dell'operatore al turno 1 e arrivati a sottolineare che la formalità non è necessaria al turno 92.

Conclusione

Il percorso fatto è stato oltremodo arricchente. Partito dallo studio delle tecniche, iniziando a sperimentarle a piccole dosi nella quotidianità operativa sono giunto al cuore dell'Approccio capacitante ovvero l'incontro. Solitamente la mia relazione è libera, in particolar modo mentre mi rapporto con le persone anziane. In questo caso la fatica nel far memoria delle tecniche e sperimentarle ha sì richiesto energie e pensieri aggiuntivi, ma ha permesso un dialogo profondo dove ho colto la bellezza del sentirmi accanto. Maria ha raccontato episodi che mi erano sconosciuti nonostante il rapporto fatto di anni di conoscenza e di vicinanza.

Terminato l'incontro ho avuto la sensazione di custodire qualcosa di importante nella registrazione. Solo il lavoro di trascrizione e di rielaborazione dello stesso ha reso merito alla percezione provata.

Riuscire ad entrare nel suo mondo possibile e sentire da Maria stessa, senza alcun invito o sprone, che desiderava un ulteriore incontro è stata la conferma della sensazione di benessere che ho provato.

Penso fortemente che ogni persona anziana abbia diritto al suo dialogo capacitante al fine di sentirsi accolto in un incontro dove le parole pesano tanto quanto è necessario per portare al benessere e non solo in base ai parametri di coerenza e correttezza.

Il saper “ascoltare oltre” apre a nuovi racconti degni di essere vissuti.