

## Fare o non fare domande?

---

**Tesi finale del corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello. Anno 2024**

**Nadia Corradini, infermiera**

**Sulla condivisione di dati della propria autobiografia che innescano un effetto a cascata di ricordi positivi e sul prendere in considerazione qualsiasi cosa venga detta.**

Testo inviato da Nadia Corradini (Infermiera, Rsa Sacra Famiglia Rovereto) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modalità ibrida (online e in telepresenza con 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'anziana 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**

Carla, 89 anni, ha una diagnosi di iniziale decadimento cognitivo e gravi problemi motori per interventi agli arti inferiori. Si trova nella nostra Rsa dal marzo di quest'anno.

### **Il contesto**

La conversazione è stata registrata nella stanza di Carla, con lei seduta a letto, alle ore 14.30. In stanza è presente la compagna di stanza che ha un decadimento cognitivo grave e non è in grado di comunicare con frasi compiute, si trova a letto a riposare. Entro in stanza con l'intento di parlare con Carla senza attività da compiere. È il secondo tentativo che compio con la signora, perché un paio di giorni prima avevo tentato di registrare la conversazione mentre mettevo una flebo ma ero stata interrotta più volte dal telefono.

### **La conversazione**

La durata della registrazione è di 7 minuti e 01 secondo ed è avvenuta senza difficoltà. Carla ha raccontato molto di sé stessa, si è mostrata molto propensa al dialogo e interessata a me oltre che al contesto.

### **Il testo: *Gli scoppi che non la fanno dormire***

1. OPERATORE. Ciao Carla!
2. CARLA. (*parola incomprensibile*) Ciao.
3. OPERATORE. Come va?
4. CARLA. Ho dormito adesso, non ho dormito stanotte, ho dormito adesso.
5. OPERATORE. Avevi sonno allora.
6. CARLA. (*parola incomprensibile*) No, di notte mi capita di stare sveglia tanto.
7. OPERATORE. Ah.

- (*pausa di silenzio*)
8. CARLA. Non mi agito, sto qui tranquilla.
  9. OPERATORE. Sì sì, l'importante è che sei tranquilla.
  10. CARLA. Continua a fare pum! Ma cosa sono quei razzi che buttano su quel letto là?  
(*indica il letto della vicina, pausa di silenzio*) C'è su come uno scoppio ogni 10 minuti.  
Anche ieri sera, me l'hanno portata via perché è anche fastidiosa a dire la verità. E anche stanotte.
  11. OPERATORE. Ah.
  12. CARLA. Non l'hai sentito mai no?
  13. OPERATORE. No no, non l'ho sentito.
  14. CARLA. Eh, non so cosa sia, pare che ci sia il letto che scoppia.
  15. OPERATORE. Ah no, non me lo aveva mai detto nessuno.
  16. CARLA. No? E ha cominciato ieri, ieri è andato avanti tutto il tempo, tutta la notte, tutto il giorno.
  17. OPERATORE. E ti dà fastidio?
  18. CARLA. Non so... sempre questo razzo che va su eh, ehm, è come lo scoppio di un fucile.
  19. OPERATORE. Ah.  
(*pausa di silenzio*)
  20. CARLA. Sì, non so come mai, perché per mmh, è nel letto, amore siamo nel letto, gli scoppia (*ride*), non son tanto grassa qui. (*ride*)
  21. OPERATORE. (*ride*)
  22. CARLA. Oh, signore iddio mamma mia... come va a te, bene?
  23. OPERATORE. Bene bene, sì sì.
  24. CARLA. Siete un po' tranquille mi pare oggi?
  25. OPERATORE. Un pochino meglio sì.
  26. CARLA. Ieri e l'altro ieri eravate stravolte.
  27. OPERATORE. Eh, sì.
  28. CARLA. Mi facevate pena.
  29. OPERATORE. (*sorride*)  
(*Pausa di silenzio*)
  30. CARLA. Mi faceva pena vedervi. Povere figlie, è un sacrificio non da poco eh.
  31. OPERATORE. Eeh.
  32. CARLA. Sì ma se lo fai volentieri e dopo, lì è il lavoro, non c'è altro.
  33. OPERATORE. Quello è!
  34. CARLA. Non c'è altro.
  35. OPERATORE. Non c'è altro da fare, bisogna lavorare.
  36. CARLA. Da che parte sei? Sei da (*paesino 1*)?
  37. OPERATORE. No, sono da (*paesino 2*).
  38. CARLA. Da (*paesino 2*) sei?
  39. OPERATORE. Sì.
  40. CARLA. Ma dai, c'era lì mia sorella.
  41. OPERATORE. Davvero?
  42. CARLA. Il Franco si chiamava suo marito, sono stati lì un anno.
  43. OPERATORE. Ah no, si vede che non ci siamo mai incontrati.
  44. CARLA. Eh, è gente che sta a casa sua anche loro, non sono di quelli che vanno in giro.
  45. OPERATORE. Ma io sono lì da 10 anni tipo, non di più.
  46. CARLA. Sì, sì, sì. Comunque, (*paesino 2*), ma guarda tu, era bello il paese di (*paesino 2*)?
  47. OPERATORE. È molto bello, mi piace molto.
  48. CARLA. Valà, io sono passata, sono andata a trovare mia sorella, però, più di tanto...
  49. OPERATORE. Non ti è piaciuto.
  50. CARLA. No, mi pareva un paesino normale.
  51. OPERATORE. È bello.

52. CARLA. Più di tutto è che vadano d'accordo tra...
53. OPERATORE. Eh, sì, sì, andiamo d'accordo.
54. CARLA. Sì, perché siamo in sette fratelli.
55. OPERATORE. Ah.
56. CARLA. Però tutti morti!
57. OPERATORE. Oh, santo cielo!
58. CARLA. Miei fratelli, due fratelli sono morti, la mamma e il papà sono morti, sono morti prima i figli dei genitori.
59. OPERATORE Ah.
60. CARLA. Sì, e dopo cosa c'è, dopo si è sposata, si è sposata e ha avuto un figlio, o una figlia mi pare, ah ho una famiglia allargatissima!
61. OPERATORE. È bello.
62. CARLA. Sì, ci sono le bimbe che gli ha dato il nome di mia mamma.
63. OPERATORE. Bello, è una bella cosa.
64. CARLA. Mia mamma si chiamava Bruna, non è che mi piaceva, però il nome di mia mamma, adesso, va via, adesso abita a (*paesino 3*) e va via sul balcone e chiama: "Nonna Carlaaa" urla da quattro anni.
65. OPERATORE. (*sorride*)
66. CARLA. "Nonna Carla, eh quando è che vieni?" perché sono attaccati tutti i bimbi, io ne ho altre sette, sette figli sono, ha una... no, sette figli, noi eravamo in sette, e dopo le mie sorelle, ha avuto figli anche lei, due bimbe, l'altra tre bimbe, l'altra un maschio, insomma sono piena di nipoti.
67. OPERATORE. È proprio bello essere piena di nipoti!
68. CARLA. Sì, e quando che sento "Nonna Bruna" fa, perché assomiglio tanto a mia mamma.
69. OPERATORE. Ah!
70. CARLA. E allora stando sul poggiolo del terrazzo di là via, mi chiamava: "Nonna Bruna, quando vieni a trovarmi?" "Vengo a trovarti, quando posso".
71. OPERATORE. (*sorride*)
72. CARLA. Sono belle però, sono care le bimbe, tutte bimbe hanno avuto le mie figlie.
73. OPERATORE Tutte femmine?
74. CARLA. Sì sì.
75. OPERATORE. Ah!
76. CARLA. Ho detto, se non avessi più le mie figlie qui, che vanno e che vengono, sai, perché sono qui fissa io.
77. OPERATORE Eh sì.
78. CARLA. Dico, dove vado? Che non sono capace di camminare, no non so sarei anche capace, è che ho un po' di paura, ho le gambe, la gamba.
79. OPERATORE. Ci sta avere paura.
80. CARLA. La gamba, e... e... mi funziona però sei sempre lì che traballi, infatti sono andata per terra tre quattro volte a spaccarmi il femore.
81. OPERATORE No, no, non è... è pericoloso.  
(*Pausa di silenzio*)
82. CARLA. Robe da matti. Allora queste bimbe si divertono un mondo, e mi diverto anche io perché i figli ti fanno dimenticare tutto.
83. OPERATORE Certo, eh, vengono a trovarti.
84. CARLA. Madosca, anche qui all'ospedale.
85. OPERATORE. Le ho viste, le ho viste.
86. CARLA. Sì, sì.
87. OPERATORE. Due erano una volta.
88. CARLA. No, una ne ha due e una ne ha tre.
89. OPERATORE. Mamma mia!
90. CARLA. Madonna santa, ma belle, belle bimbe brave, non è...
91. OPERATORE. Come si chiamano?

92. CARLA. Una si chiama Giulia, la più vecchia che ha cinque anni adesso, l'altra si chiama eh, eh un nome stupido, ma non mi piace. Una Giulia, l'altra Bruna, che è il nome di mia mamma, l'altra si chiama....  
(*Rumore*)
93. OPERATORE. Questo è la signora che sbatte la portina del comodino. (*Pausa di silenzio*) E' questo lo scoppio che senti?
94. CARLA. Sì.
95. OPERATORE. Ah è la signora. (*la compagna di stanza*)
96. CARLA. Oddio.
97. OPERATORE. Ho capito allora.
98. CARLA. Perché poi?
99. OPERATORE. Si vede che vuole chiamare, adesso vado a vedere come sta la signora, ok?

### **Commento**

In questo commento analizzo il testo del colloquio, le tecniche capacitanti utilizzate ed il loro effetto sulla signora Carla e gli errori compiuti.

**Il non fare domande:** Nella mia abitudine lavorativa, ricoprendo il ruolo di infermiera da 30 anni, c'è il fare domande. Quando parlo con gli ospiti, per mia impostazione derivata da anni in reparti di rianimazione, sala operatoria, lungodegenza e riabilitazione, faccio ogni domanda che penso sia utile a cogliere segni e sintomi, a captare stati d'animo, problematiche inesprese o chiarire richieste. Mi rivolgo agli ospiti al fine di migliorare la cura e le manovre assistenziali. Le domande sono sempre state, assieme all'osservazione, un punto cardine del mio lavoro. Lavorare in RSA da 3 anni mi ha fatto sperimentare un nuovo approccio, che consente la conoscenza approfondita degli ospiti sia dal punto di vista sanitario che personale. La finalità è una cura che pone maggiore attenzione alle cure assistenziali e alla qualità della vita. Le domande quindi mi vengono spontanee in ogni occasione ma avere come finalità unica la felicità, attraverso l'approccio capacitante, mi ha fatto cambiare modo di rivolgermi lasciando che l'ospite possa esprimersi. In questo colloquio (turno 91) ho fatto l'errore di chiedere il nome delle nipoti ed ho messo in difficoltà Carla. Non ricordava tutti i nomi e ha confuso il nome della madre con quello delle nipoti. Negli altri momenti in cui invece sono riuscita a trattenermi dal fare domande il risultato è stato migliore. Ho infatti sostituito le domande con cenni di comprensione e aspettando che Carla parlasse, dandole la possibilità di condurre la conversazione.

**Il parlare poco per lasciare spazio:** durante questa conversazione ho cercato di parlare poco, lo stretto necessario, rispondendo alle domande che mi venivano poste senza aggiungere nulla oltre allo stretto necessario. Mi sono resa conto che, quando Carla ha visto che mi sono fermata vicino a lei, appoggiata al letto ascoltandola con attenzione, si è dimostrata felice e disponibile a raccontarsi, ha condiviso con me episodi della sua vita in modo gioioso e simpatico.

**Prendere in seria considerazione qualsiasi cosa venga detta:** all'inizio del dialogo (turno 10, 14,16,18 e 20) Carla esprime un disagio derivante da rumori notturni, inspiegabili per entrambe, ma faccio cadere il discorso evitando di approfondirlo perché apparentemente insensato. È stato un errore perché alla fine della conversazione il rumore si è verificato in mia presenza e ne ho capito la provenienza (turno da 92 a 99). Si trattava della compagna di stanza che ha gravi difficoltà di espressione e che per richiamare l'attenzione sbatteva la porta del comodino provocando il rumore che Carla definiva "scoppio". Ciò ha permesso a me di intervenire evitando che il rumore si ripettesse e mi ha fatto capire l'importanza del non sottovalutare quello che ci comunicano gli anziani. In questo caso si è adottata anche la tecnica del *restituire effettività* in quanto, in seguito alla scoperta della causa del rumore, ho effettivamente posto rimedio e risolto il problema.

**Somministrare frammenti della propria autobiografia:** Carla mi fa domande, dapprima (turno 24) riguardanti l'impegno lavorativo del personale e poi sulla mia provenienza (turno 36). Rispondo condividendo con lei il nome del paesino dove abito (turno 37) dal quale Carla prende spunto per raccontare della sorella, della sua famiglia (turno 54) e poi delle nipotine. Le nipotine sono l'argomento che più le dà piacere ed inscena anche un dialogo molto simpatico che avveniva in passato. Parlare delle nipoti le illumina il viso, sorride e si percepisce che sono la sua gioia più grande, nonostante le lacune mnesiche. Tutto questo partendo dal nome del paesino della mia residenza che ha innescato un effetto a cascata nei suoi ricordi fino ad arrivare a ciò di cui voleva parlarci e che la rende felice.

**Riconoscere le emozioni negative e positive:** Carla mi parla di come si sente e di come la fanno sentire i ricordi. Turno 8, "non mi agito, sto tranquilla" riferito ai rumori, l'insonnia che lei affronta con accettazione e serenità ed io rimarco che l'importante è che lei stia tranquilla (turno 9). Al turno 20 Carla ride, e io rispecchio la sua risata. Quando parla invece della morte dei genitori e dei fratelli è impassibile, non mostra o esprime emozioni ma dal turno 60 comincia a raccontare delle figlie e delle nipoti, da qui inizia ad essere sorridente ed orgogliosa del suo ruolo di nonna. Al turno 78 esprime la paura di camminare ed io rispondo con "ci sta avere paura" per avvallare il giusto sentimento che prova. Anche la mia affermazione di aver visto le bambine che la vengono a trovare le conferma che si tratta di un avvenimento reale.

**Analisi dell'utilizzo delle parole di Carla:** Carla si mostra sempre positiva, non si lascia abbattere dai problemi e li affronta con serenità e distacco. Gli aggettivi positivi sono riservati al racconto delle nipoti e del suo essere nonna: "ho una famiglia allargatissima, sono attaccati tutti i bimbi, sono belle, sono care le bimbe". È questo l'argomento che la rende felice al quale è arrivata seguendo i suoi pensieri accompagnata dall'ascolto, dalla vicinanza, dall'assenza di domande, dalla condivisione di un elemento autobiografico, utilizzando cioè le tecniche capacitanti.

### **Conclusione:**

Questo approccio alle persone con demenza o comunque "smemorate" mi ha insegnato principalmente a non essere la protagonista della conversazione, a vedere le conversazioni in sé come cura e non come mezzo per arrivare a qualcos'altro. Abituata al dover capire, analizzare, cogliere segni e sintomi e dover ottenere la collaborazione per le manovre si tratta per me di un approccio nuovo. Il colloquio non ha come scopo che l'ospite abbia fiducia in me e poi assuma la terapia o si lasci fare una manovra invasiva ma è finalizzato a vivere assieme all'ospite un momento piacevole e felice. Inizialmente la difficoltà maggiore per me è stata non fare domande e poi il restare in silenzio durante le pause. Vedendo l'effetto di queste prime due regole ho potuto sperimentare le altre che hanno comunque portato risultati anche maggiori alle mie aspettative.

Il trascrivere la conversazione con Carla mi ha aiutato a comprendere meglio ciò che era successo durante il colloquio, soprattutto quello che aveva fatto lei. Si era entusiasmata dalla mia disponibilità e si era lasciata trascinare dai suoi pensieri per arrivare a raccontare di un argomento per lei molto piacevole. Aveva usato le domande per portare avanti la conversazione e dimostrato di essere ancora molto interessata a ciò che si svolge attorno a lei.

Mi ha molto colpito la modalità con cui ho scoperto l'origine degli "scoppi". Si è trattato cioè di un caso e non del risultato di un mio approfondimento o insistito. Mi sono anche resa conto che avrei dovuto credere da subito di più alle sue parole cosa facendo crescere in Carla più fiducia in me.

Penso sia fondamentale fermarsi ed ascoltare, dare importanza ed attenzione alle parole ed ai silenzi, nonostante i ritmi serrati e le mille attività che durante ogni turno dobbiamo svolgere. Spesso ci si dimentica dell'importanza che ha lo stato d'animo nella vita dei nostri ospiti ed anche il nostro sia durante il lavoro che nella vita privata. Se uno degli obiettivi principali diventa il rendere ed essere felici, la cura in senso generale ne guadagna.