

VIAGGIO NEL MONDO DEI SERVIZI PER ANZIANI

GLI OPERATORI SI RACCONTANO



A cura dell'area Terza Età
di Gulliver Società Cooperativa Sociale

**Il percorso formativo è stato condotto da
Carmelo Mario Lanzafame, ricercatore storico sociale.**

Comitato tecnico Gulliver

Licia Baraldi - Responsabile Area
Paola Bernardi - Ufficio Formazione
Linda Cavallaro - Coordinatore Responsabile Casa Residenza per Anziani
Vittorio Losi - Coordinatore Responsabile Casa Residenza per Anziani
Francesca Mantovi - Coordinatore Responsabile Casa Residenza per Anziani
Daniele Vincenzi - Coordinatore Responsabile Casa Residenza per Anziani

Comitato di redazione

Carmelo Mario Lanzafame, ricercatore storico sociale
Comitato tecnico Gulliver
Katia Del Sapio - Responsabile Attività Assistenziali Casa Residenza per Anziani
Claudia Ghirelli - Responsabile Attività Assistenziali Casa Residenza per Anziani
Giuseppina Guida - Animatrice Casa Residenza per Anziani
Serena Mariani - Coordinatore Infermieristico Casa Residenza per Anziani
Dimitrichka Ivanova Miteva - Responsabile Attività Assistenziali Casa Residenza per Anziani
Giuseppina Pompili - Coordinatore Responsabile Casa Residenza per Anziani

Si ringrazia Primo Masotti per la concessione delle immagini fotografiche
primozocca@libero.it

INDICE

PREFAZIONI	1
PREMESSA	5
NOTA METODOLOGICA	7
1 - Perché mi trovo qui? Viaggio e geografie di provenienza	11
Ispirazione / vocazione / scommessa / destino / piacere	12
Passione / cuore / coscienza	12
Aiuto / sostegno / gratificazione / felicità	13
2 - La sala degli specchi	15
Fatica	16
Macchina / ingranaggio / standard	18
La sala degli specchi. Relazioni e vissuti.	19
Io e te. Storie intrecciate	20
Gli occhi della suocera	22
3 - La Sapienza di gruppo - Cambia-menti	24
La valigia / équipe	25
Rispetto	25
Intimità / umiltà / familiarità	26
Sapienza di gruppo	30
Ascolto / collaborazione / comunicare	31
La linea immaginaria / distanza / limite	32
Cambiamento / cambia-menti	33
4 - Il tempo, le esperienze, la valigia che cambia	35
Tempo	36
La valigia che cambia - Esperienze	37
5 - Perché mi trovo qui? Di nuovo in viaggio non più soli...	39
POSTFAZIONE	42

PREFAZIONI

Parlare di formazione e benessere organizzativo in momenti congiunturali particolarmente difficili come quelli che sta attualmente attraversando la nostra economia, in cui la parola d'ordine sembra essere “tagliare i costi”, potrebbe forse sembrare anacronistico visto che le priorità della maggior parte delle aziende e delle organizzazioni in genere, sia che appartengano al settore pubblico che privato.

Eppure, la formazione e più in generale l'investimento sulla risorsa umana, rappresenta una leva strategica fondamentale, soprattutto per le realtà cosiddette “labour intensive”, dove l'aspetto motivazionale è una determinante della qualità del lavoro. Non si può crescere e guardare al futuro, senza investire, in particolare sulle persone.

E l'acquisizione di nuove competenze e la disponibilità a rileggere l'organizzazione in quella che viene definita dal management una forma di “elaborazione collettiva” possono costituire una forma di “remunerazione” indiretta, in termini di miglioramento del clima aziendale e coinvolgimento reale del personale, in cui ciascun operatore può ritrovare nel confronto le ragioni del proprio impegno.

Le amministrazioni debbono guardare con interesse e riguardo i “partner” gestori che abbiano a cuore percorsi di formazione di qualità che stimolino il miglioramento personale e la crescita professionale dei singoli e dei gruppi, e questo vale al massimo grado per le realtà e per gli operatori che si occupano dei bisogni dei più fragili.

Giuliana Urbelli (Assessore Coesione sociale, Sanità, Welfare, Integrazione e Cittadinanza Comune di Modena)

Il lavoro sociale professionale promuove il cambiamento sociale, il processo di soluzione dei problemi nelle relazioni umane, l'empowerment (crescita/sviluppo potenziale individuale o di gruppo) e la liberazione delle persone per accrescere il loro benessere. Utilizzando le teorie sul comportamento e sui sistemi sociali, il lavoro sociale interviene ove le persone interagiscono con i loro ambienti. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il lavoro sociale (definizione di lavoro sociale adottata dall'International Federation of Social Workers; Montreal – Canada, 26 luglio 2000).

Il lavoro sociale professionale è focalizzato sul problem-solving e sul cambiamento. Gli operatori sociali dunque sono agenti di cambiamento a livello sociale e a livello individuale, familiare, comunitario. Il lavoro sociale è un sistema interrelato di valori, di teorie e di attività pratiche. Fin dai suoi inizi, oltre cento anni orsono, la pratica del lavoro sociale si è incentrata sul cercare risposte ai bisogni dell'uomo. Il lavoro sociale basa la propria metodologia su di un sistematico corpo di conoscenze, costruite su dati oggettivi derivati dalla ricerca teorica e dalla verifica dell'efficacia dell'azione professionale, è teso a rispondere ai problemi che si presentano nella vita quotidiana del singolo individuo, anche attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

La Cooperativa Sociale Gulliver, una Cooperativa di lavoro di operatori sociali, opera in questo ambito da diversi anni, ed è importante iniziare questo “viaggio” da qui, per non dimenticare mai il punto di “partenza”.

Tra le diverse esperienze di gestione di servizi alla persona, consolidate nel tempo, in questo volume si incontrerà quella relativa ad alcune Case Residenza per Anziani.

Chi conosce questi servizi sa bene quanto siano complessi, delicati e faticosi, così come sa quanto siano profondamente cambiati negli ultimi anni, questo dovuto all'evoluzione delle normative di settore, ai cambiamenti socio-demografici e ad una maggior articolazione della rete prestazioni offerte, così come la promozione della domiciliarità e/o di servizi più "leggeri" come i Centri Diurni. Questa trasformazione sta producendo sostanziali elementi di modificazione del lavoro che all'interno nelle Residenze deve essere quotidianamente svolto, strettamente proporzionale all'acuirsi dei bisogni delle persone ospitate. Oltre a ciò anche il nuovo quadro normativo regionale, in virtù dell'introduzione del sistema di Accredimento, ha introdotto nuove responsabilità nella gestione dell'insieme di attività svolte nelle Residenze, come ad esempio quelle infermieristiche, non più in capo all'Azienda USL.

Queste considerazioni consegnano, oggi ed in prospettiva, agli operatori sociali un lavoro sempre più complesso e denso di forti carichi emotivi, impongono un costante investimento in attività formative e di scambio circolare di esperienze.

La tripartizione Sapere - Saper fare - Saper essere è un riferimento classico per quanto riguarda l'apprendimento in ambito formativo. Il "sapere" rappresenta il livello teorico-culturale, tendenzialmente disciplinare; il "saper fare" è riferito sia al livello tecnico-metodologico delle competenze, delle abilità e delle capacità, sia a quello pratico-esperienziale; il "saper essere" fa riferimento alle capacità relazionali ed ai fattori emozionali. Nel viaggio descritto in questo volume si incontreranno abilità, competenze, capacità, ma anche tantissime fragilità, incertezze, emozioni, passioni ed umanità. Tutte caratteristiche necessarie nel lavoro sociale.

Diventa dunque imprescindibile continuare a dedicare risorse per promuovere percorsi come quello intrapreso dalle colleghe e dai colleghi che incontrerete nelle prossime pagine, la miopia di chi ritiene queste esperienze un "costo", e come tale comprimibile, ricade nel sull'insieme del servizio, ospiti e operatori.

Il lavoro sociale è spesso in ombra, dietro le quinte, svolto da persone che non hanno mire di celebrità e men che meno di ricchezza, ma che tutti i giorni garantiscono le cure ed un sorriso ai nostri cari, non dimentichiamoci di loro, abbiamone rispetto e stima.

Un sentito e sincero ringraziamento va quindi a tutti coloro che hanno contribuito, nelle diverse forme, a realizzare questo bellissimo "viaggio", all'interno del quale si incontra di nuovo "il punto di partenza" di tutti noi.

...Le persone non fanno i viaggi, sono i viaggi che fanno le persone... - John Steinbeck

Massimo Ascari (Presidente Cooperativa Gulliver)

Queste pagine sono un viaggio nei territori della cura, là dove la cura si esprime a contatto con le forme più fragili della condizione umana: la vecchiaia, la disabilità, il disagio psichico. Ci guidano in questo viaggio i racconti di chi della cura è l'interprete: operatori sociosanitari (in gergo OSS), infermieri, fisioterapisti, animatori... Interprete e non esecutore, perché la cura – come emerge dalle voci qui riportate – è sempre un fatto di soggettività, mai di mera tecnica. Lo dice bene una testimonianza raccolta nel libro, nell'assistenza agli anziani "la cosa più importante non è la tecnica, ma l'approccio alla tecnica". Vale a dire ciò che più di tutto conta è la qualità della relazione umana dentro cui la prestazione tecnica si declina.

Queste pagine ci introducono in quei microcosmi che sono le case residenza per anziani, luoghi di cui si sa poco se non quando capita di dovervi ricoverare un proprio familiare. Luoghi scarsamente

raccontati: un po' per pudore, perché ci si trova a contatto con la "nuda vita", con un'umanità indifesa e bisognosa di assistenza costante; un po' per impossibilità, perché la frenesia del quotidiano finisce per assorbire tutte le energie mentali e fisiche degli operatori. Ma un po' anche perché si pensa che la nostra società della performance non sia interessata a conoscere questi servizi dove sono di casa la malattia, il limite, la morte. E così può capitare che questi luoghi finiscano per chiudersi al mondo, diventando istituzioni totali, che smettono di curare e iniziano a recludere.

Per questo è importante dar voce a ciò che accade nei territori della cura: ai suoi interpreti, ai suoi destinatari, alle interazioni che vi avvengono, alle cose che si producono (perché in questi luoghi tante cose si producono: apprendimenti, riconoscimenti, legami...). È importante perché ne va della stessa "capacità di cura" di un servizio (diurno o residenziale che sia). Un luogo infatti esprime cura se mantiene uno scambio costante con l'ambiente, non se si chiude in se stesso. Non è un caso che cura e curiosità abbiano la stessa etimologia, che rimanda a un movimento continuo di apertura – l'esatto contrario di sicurezza (sine cura) e incuria, che significano invece chiusura e autoreferenzialità.

Un luogo cura se mille fili lo collegano al territorio in cui è collocato, perché è proprio grazie a questa continua permeabilità tra dentro e fuori che il "tempo interno" di una casa residenza non si scollega dal "tempo esterno" di una società. E spesso chi lavora in servizi residenziali sa bene quanto questa diversa temporalità sia un fattore che produce malessere, mentre invece occorre far sì che chi nelle case residenza risiede possa (ancora) sperimentare il senso di una appartenenza più ampia: l'appartenenza alla comunità nella quale per tanti anni si è vissuto (finché si era attivi e autosufficienti) e alla quale si è contribuito.

Un luogo cura inoltre – e questo è un punto spesso sottovalutato in un Paese come il nostro, che ritiene i compiti di cura e assistenza una "faccenda familiare" – se alimenta un "discorso pubblico" sulle sofferenze che tratta, non se si assume la delega a occuparsene. Discorso pubblico perché i bisogni e i problemi di cui i servizi si prendono cura non sono mai – almeno in democrazia – solo questioni private e privatizzabili (anche se investono la sfera più intima delle persone), ma sono sempre questioni sociali. Interrogano cioè il modo in cui una società si organizza per affrontare gli aspetti più fragili del vivere: la disabilità intellettiva, l'Alzheimer, la non autosufficienza...

C'è un passo di Zygmunt Bauman che – leggendo le testimonianze qui raccolte – viene alla mente. Il famoso sociologo polacco sostiene infatti che, se si vuole valutare la civiltà di una società, la si deve misurare non sul reddito medio o sul Pil, ma su come in quella società è trattato il gruppo più debole. Esattamente come la tenuta di un ponte – dice – non la si può misurare sul pilone più forte, ma su quello più debole. Per questo è cruciale che chi lavora a contatto con le umane fragilità produca continuamente narrazioni su questi aspetti del vivere, perché su questi terreni si gioca la partita più delicata per una società: il suo essere (o non essere) civile.

Anche gli operatori della cura, da parte loro, non possono che trarre beneficio dal prendere voce. Perché a logorare queste professioni oggi non è soltanto il carico emotivo e fisico di un lavoro fatto di "mente e braccia" (come si dice nel testo), ma anche il sentirsi periferici rispetto al discorso sociale, dove quasi mai si parla di quello che accade nei servizi di cura e assistenza, se non in termini negativi quando viene a galla qualche episodio di maltrattamento (confermando la verità del detto secondo cui "fa più rumore un albero che cade di una foresta che cresce"...).

C'è da dire che gli stessi professionisti della cura oggi si autorizzano ancora poco a prendere parola. Spesso anzi scatta una forma di autocensura: siccome si ritiene che alla società "là fuori" non importi nulla di ciò che avviene "qui dentro", non si producono narrazioni capaci di rendere visibile il valore del proprio operare. In questo modo la società continua a ignorare il contenuto profondo (umano e tecnico) del lavoro di cura e gli operatori si convincono una volta di più del disinteresse della società. Questa distanza tra dentro e fuori è spesso uno dei fattori all'origine del burn out, la malattia

professionale più terribile che colpisce queste professioni così esposte all'incontro con il limite e allo scacco. Il fatto di prendersi cura di persone che la società considera "residuali" (anziani non più autosufficienti, persone affette da Alzheimer..) rischia di riverberare negli operatori un senso di residualità di sé e del proprio lavoro, che va arginato e contrastato.

Promuovere la capacità degli operatori sociali, sanitari, educativi di prendere parola, di rendere visibile, di dare voce è allora oggi importante. Non è un caso che le voci qui raccolte siano frutto di un percorso di formazione. Un percorso che cerca di dare parola non solo ai vissuti degli operatori, ma ai loro saperi (perché questo è un lavoro che richiede "grande sapienza" come afferma efficacemente un'operatrice). La parola infatti – quando viene scambiata, ascoltata, discussa – permette di rigenerare le motivazioni del proprio lavorare. Consente di dire a sé e agli altri il perché di un lavoro che è sfiancante e che rischia di usurare se non è sostenuto da una continua rielaborazione del carico psichico e fisico che comporta.

Allora oggi la formazione, al di là dei contenuti tecnici del proprio lavoro (la cui importanza certamente nessuno misconosce), è cruciale che permetta di far emergere le soggettività dei professionisti, spesso compresse in ritmi di lavoro serrati. Occorre far sì che chi opera nei territori della cura sia sostenuto da organizzazioni in grado di alimentare costantemente nuovi significati dentro cui poter collocare il proprio agire, impedendo che diventi un insensato fare. Creare spazi di ascolto e confronto dentro le organizzazioni è la condizione per consentire agli operatori – sovente in balia di attese/pretese degli ospiti e dei familiari – di ritrovare un contatto con il proprio sé e con le proprie aspirazioni e di prendersi cura del principale strumento di lavoro, che è la propria soggettività.

Raccontare cosa avviene nei territori della cura, non da ultimo, è oggi anche il modo per ri-legittimare il valore del welfare: ovvero quel grande dispositivo di aiuto e cura di cui le società democratiche si sono dotate per tutelare la dignità dei loro cittadini e che oggi è messo sotto attacco da scelte politiche fatte di tagli costanti. Scelte che occorre contrastare creando molta più consapevolezza e consenso sulla indispensabile funzione che i servizi e i professionisti che vi operano svolgono, a nome di tutta la società.

Roberto Camarlinghi (vice direttore di Animazione Sociale)

PREMESSA

L'idea iniziale del Comitato tecnico composto dai coordinatori di quattro Case Residenza per anziani, dalla Responsabile di Area, dalla collega dell'ufficio formazione e dal formatore era quella di creare un'occasione, fuori dal "classico" contesto lavorativo, per scambiarsi esperienze, idee, dubbi, paure...

Per confrontarsi con altri colleghi che, come noi, ogni giorno affrontano il piacere, ma anche la fatica ed il sudore del proprio lavoro.

Il ritornello della canzone "per quest'anno non cambiare, stessa spiaggia e stesso mare" ci andava un po' stretto. Da una parte l'accreditamento delle strutture per anziani era in corso ed un ciclone stava modificando le strutture sotto diversi profili, d'altro canto sentivamo la necessità di dare voce e significato a quel lavoro non sempre conosciuto e quotidiano dei nostri operatori. Abbiamo così pensato di utilizzare una parte delle ore della formazione per fare una sorta di "mappatura" della quotidianità nel lavoro di cura.

Questa mappatura parte da noi. Dalle nostre storie. Da quello che siamo, da quello che facciamo. E' imprescindibile. Abbiamo cominciato ad osservare ed a osservarci con una distanza-vicinanza diversa.

Questo progetto è partito quindi con lo scopo di offrire momenti di auto formazione, per imparare insomma dall'esperienza di ogni giorno e dal confronto con altri. Dentro di noi abbiamo molte risposte, dobbiamo trovare solo l'occasione giusta per "tirarle fuori"

...nel giusto spazio...

...con il giusto tempo...

...e magari farle diventare buone prassi di lavoro.

Già in itinere ci siamo accorti di quanto il materiale prodotto fosse "prezioso", di quanto i pensieri dei nostri operatori fossero "importanti" e non potessero andare persi.

Ecco perché non potevamo più limitarci al "qui ed ora". Nessuno dei rappresentanti del comitato tecnico ha avuto alcun dubbio nel momento in cui ci siamo chiesti se dovessimo far diventare o meno, il materiale prodotto, patrimonio anche di altri. Di qui la voglia di scrivere di noi, ma non solo, anche quella di metterci in contatto con altri compagni di quello che da ora in avanti chiameremo il nostro "viaggio". Abbiamo capito, e continuiamo a condividere ogni giorno, che un'esperienza diventa patrimonio, patrimonio di tutti e quindi condiviso, quando viene raccontata. Ognuno è partito per questo viaggio con un proprio bagaglio, con una propria idea dell'itinerario da percorrere, qualcuno si è trovato per caso in questo viaggio. Per tutti è stato importante fermarsi, guardarsi indietro, scrutarsi dentro, raccontare agli altri da dove è partito, dove credeva di andare, dove è arrivato, dove avrebbe voluto e forse anche dove è riuscito ad andare.

Ciascuno di noi forse ha capito, leggendo e rileggendo le storie degli altri, come queste storie siano tutte uniche, diverse eppure simili.

Il lavoro di lettura, di scelta, di selezione ha portato ad un'unica storia, una storia fatta da tante piccole e grandi storie, viste e raccontate dal nostro punto di vista, è una storia individuale, ma allo stesso tempo collettiva, è la storia del viaggio di ogni operatore, ma è anche la storia dei lavoratori di quattro case residenza.

Questa è la nostra storia che vi racconteremo nel nostro quaderno di viaggio.

Un quaderno di viaggio che per molti ha rappresentato anche l'occasione per pensare in avanti, alle nuove generazioni di operatori che si desidera crescano e si affaccino alle professioni della cura, anche grazie a quanto emergerà dalle occasioni di presentazione e di lettura di questo contributo. Ma anche nella speranza che loro stessi, anche grazie a questo lavoro, potranno essere intesi, percepiti e vissuti in maniera diversa, più consapevole, da parte di tutta la collettività.

Un quaderno di viaggio, dicevamo, dentro i lavori nel sociale. Dentro non solo le persone che vi lavorano, che abitano le quattro strutture di Gulliver oggetto di questo progetto, ma anche dentro il corpo sociale di una parte della cooperativa.

Quindi un viaggio non individuale ma progettualmente collegiale. Le esperienze qui raccolte, infatti, sono il frutto di una riflessione e di un lavoro “collettivo”, nei limiti del tempo e dello spazio di un progetto formativo, che però ha consentito di esplorare territori altrimenti poco illuminati anche dal discorso quotidiano del proprio lavoro. Ancora meno illuminati nel discorso pubblico, nell’immaginario pubblico sempre affollato da altre urgenze e sotto il tiro delle mille emergenze quotidiane. Emerge perciò un forte impulso ad essere riconosciuti, a ritrovarsi quali membri delle stesse comunità per le quali si lavora, per le quali si offre un importante servizio all’interno della riorganizzazione del welfare. Riportiamo con piacere, in questo senso, l’affermazione di un gruppo di lavoro che ha sintetizzato felicemente una possibile chiave di lettura di questo viaggio: un mondo da conoscere, un mondo organizzato.

I momenti offerti dagli incontri sono stati colti dagli operatori come una vera e propria opportunità per scambiarsi e condividere esperienze, comunicare al di là dell’operatività quotidiana, ascoltare i saperi raccolti dagli altri, riflettere insieme sulla condizione comune che si vive nello specifico lavorativo.

Certamente, oltre a richieste di formazione ed aggiornamento, oltre alla valutazione sulle opportunità e criticità presenti nel proprio ambiente di lavoro, è emersa anche forte la sollecitazione ad ascoltare le altre voci, quelle che qui non appaiono, ma che abitano anch’esse le strutture dove operano i lavoratori coinvolti. Per primi gli ospiti, per quanto possibile, ma anche, e non secondariamente, i familiari.

Questo orizzonte, tra l’altro, è sempre stato tenuto presente sia nelle ipotesi progettuali sia nei diversi momenti. Ancor più che orizzonte è stato anche una sorta di timone necessario per una navigazione che altrimenti ci avrebbe condotto verso territori tutto sommato consueti.

In questa logica sottesa all’apertura delle questioni per cercare un’apertura con l’altro, un’intesa rispetto ai comuni argomenti e non un pensare univoco, trova ragione e senso il volersi sperimentare in un proseguimento progettuale che, nelle intenzioni, vorrebbe connettere quanto qui presente con le voci e le esperienze di parenti e familiari degli ospiti di queste quattro strutture.

L’immagine del viaggio più volte presente nel nostro discorrere, ha davvero aperto finestre possibili di dialogo non necessariamente vincolato alla quotidianità dell’erogazione del servizio ma sentito altrettanto necessario per potere ri-conoscersi quali uguali cittadini ed intendersi per il benessere degli ospiti. Se riusciremo, a partire da questo quaderno, a costruire momenti di dialogo e di lavoro sociale con altri “compagni di viaggio”, riusciremo a realizzare un passo davvero significativo dove le risorse destinate alla formazione in ambito sociale rendono possibili anche importanti ricadute nel rimettere in circolo preziose energie di nuove cittadinanze e di legame sociale.

Emersione di specifiche necessità formative (ad esempio l’accompagnamento al fine vita), processi di negoziazione, di comunicazione tra livelli differenti all’interno delle strutture e all’interno del corpo della cooperativa, momenti di scambio partecipato e vissuto al di là dell’operatività quotidiana, formazione di un gruppo misto di responsabili e operatori che possa sostenere momenti di confronto pubblico su temi strettamente connessi alla riforma del welfare... questi sono solo alcuni dei risultati che pensiamo siano stati raggiunti durante e dopo il lavoro dentro e intorno a questo quaderno.

Licia Baraldi e Linda Cavallaro

(rispettivamente Responsabile d’Area Residenze anziani Gulliver e Coordinatrice Parco della Graziosa)

NOTA METODOLOGICA

Un progetto tra formazione, metodologie narrative, scritture condivise.

Nella primavera del 2013 ci siamo incontrati con una delle Responsabili di Area Gulliver che si occupa di case Residenza e Centri Diurni per anziani e con la collega dell'ufficio formazione aziendale per discutere assieme di un progetto centrato sull'ipotesi di mettere in primo piano quanto di invisibile, silenzioso e sottotraccia esista nelle storie professionali degli operatori oggi. Il tutto attraverso la raccolta delle loro storie lavorative, al fine di mettere in relazione queste voci e questi saperi, con le esperienze, le voci ed i saperi di altri interlocutori, i familiari. Dal confronto e dall'approfondimento è emerso come Gulliver avesse bisogno di affrontare alcuni snodi connessi alle esigenze formative ribaltando però, in prima istanza, il modello consolidato di raccolta dei bisogni per poi passare all'erogazione della formazione. Non solo. La necessità di concentrarsi sugli operatori socio assistenziali e sanitari di 4 strutture residenziali che ospitano anziani e/o disabili e/o utenti con disagio psichico, in alcuni casi anche utenti temporaneamente presenti in struttura, è diventato il punto centrale del progetto stesso.

Ma quale formazione possibile? In questa fase abbiamo innanzitutto focalizzato meglio alcuni temi/contenuti da esplorare per orientare meglio, tra le altre cose, anche le reali necessità formative. Inoltre nel Settore Terza Età di Gulliver era da tempo presente la necessità di una elaborazione collettiva per valorizzare il lavoro a volte invisibile, le competenze latenti, i saperi e le esperienze degli operatori dei servizi coinvolti, per incontrare sullo stesso piano i vari stakeholder coinvolti (ospiti, familiari, Committenti, Associazioni di Volontariato, ecc...).

Da qui l'idea centrale di fare convergere gli sforzi comuni verso un oggetto di lavoro "neutro" che consentisse, su più livelli e in diversi momenti, una collaborazione "estesa", nell'ipotesi di una scrittura il più possibile condivisa. Perché? Dal mio punto di vista e dall'esperienza maturata nel tempo in situazioni analoghe, ritengo che larga parte del "successo" (se così si può dire) di questo genere di sperimentazioni, che entrano così nel profondo di organizzazioni complesse come le cooperative sociali, che coinvolgono tra l'altro gruppi mediamente estesi di soci-dipendenti, stia nel trovare strategicamente un oggetto molto concreto e sufficientemente prendibile, per restituire il senso delle azioni di riflessione e di approfondimento che tali processi prevedono.

Abbiamo perciò coinvolto i responsabili delle quattro Case Residenze per anziani in gestione: "Cialdini"; "Guicciardini" e "9 Gennaio" presso il Comune di Modena e "Parco della Graziosa" a Manzolino, presso il Comune di Castelfranco Emilia. L'intento era concordare insieme quali potessero essere i temi da sottoporre all'attenzione degli operatori durante la fase di raccolta prevista per l'autunno 2013. I temi stessi proposti erano altresì pensati quali possibili "ingaggi" e "detonatori" per sollecitare i racconti.

In questo modo si è costituito un vero e proprio Comitato Tecnico, formato oltre che dai 4 coordinatori, dalla Responsabile di Area dei servizi coinvolti, dalla collega dell'Ufficio Formazione Gulliver. Tale Comitato Tecnico ha supervisionato le varie fasi del progetto e ha attivato e supervisionato complessivamente 191 operatori: 159 operatori di Gulliver e 32 operatori appartenenti alla Cooperativa Domus Assistenza e al Consorzio Kedos per la precisione, operanti nei servizi coinvolti, suddivisi tra 140 OSS, 11 R.A.A., 22 infermieri, 3 infermieri di Coordinamento, 8 fisioterapisti e 7 animatori.

Tra ottobre e dicembre 2013, durante una serie di 10 incontri di focus group di 8 operatori ciascuno, costituiti da un mix di personale (OSS, infermieri, fisioterapisti e animatori) provenienti dalle quattro strutture coinvolte, ho raccolto esperienze su alcuni aspetti della vita professionale e dei rapporti in essa vissuti.

Lavorando con le metodiche della raccolta di storie orali, nei focus group si è favorito l'interscambio e la possibilità di raccontarsi da parte di ciascun componente del gruppo, consentendo una conduzione del dialogo lungo i sentieri delle narrazioni personali e esperienziali, il più delle volte seguendo la serie di domande predisposte, in altri casi seguendo i nuclei tematici che emergevano spontaneamente dagli intervistati. Numerosi sono stati i temi e le suggestioni emerse e che sono ospitate dentro queste pagine. Nello stesso tempo è stata sperimentata la fattibilità di una costruzione a più voci di un quaderno.

Successivamente alla raccolta è stato necessario prendere il tempo utile a restituire al Comitato Tecnico sia le trascrizioni integrali degli incontri (20 ore di registrazione), che una sorta di sintesi (un documento organizzato) che, senza togliere spontaneità e autenticità alle voci, ne cogliesse i nessi e evidenziasse le singolarità e le assonanze. Il Report di 60 pagine consegnato al Comitato ha significato proprio questo: preparare un materiale che non tradisse quanto comunicato dagli operatori. Nella stessa direzione ho cercato di restituire, aiutato in ciò dalle domande innesco che avevamo proposto, un senso meno magmatico. Il Report perciò non ha presentato un materiale "semplicemente" riordinato, rubricato secondo insiemi, aree di significato comuni o peculiari, assonanze, appunto, o divergenze ma è diventato uno strumento di lavoro. Tale ulteriore elaborazione, arricchita nel tempo dalle riflessioni delle successive fasi di lavoro, ci ha permesso di approssimarci al quaderno definitivo e, parallelamente, ha aiutato i futuri redattori nella stesura della parti del quaderno, proponendosi con tutta evidenza quale possibilità reale di lavoro su un terreno solitamente poco frequentato (la scrittura riflessiva) dagli operatori e dai responsabili del welfare.

Il Comitato tecnico, nell'inverno 2013-2014, ha così letto e commentato sia il Report sia le trascrizioni delle interviste rese anonime. Questo lavoro ha consentito di preparare, non solo organizzativamente, la successiva fase di lavoro in plenaria tra marzo e aprile 2014. In 4 mezza giornate lavorative, che hanno visto la partecipazione di circa 50 operatori ciascuno provenienti dalle quattro strutture coinvolte (OSS, infermieri, fisioterapisti e animatori sia coinvolti che non nei focus group, con l'aggiunta dei R.A.A. e degli infermieri di coordinamento) condotti sempre da chi scrive unitamente ad una collaboratrice, si sono messe alla prova alcune macro aree tematiche frutto del confronto dentro il Comitato Tecnico. Nei lavori di sottogruppo e nelle restituzioni, si sono approfonditi ulteriormente i nuclei tematici così come emersi durante gli incontri di focus group ed esplorato le possibili "zone d'ombra" fino a quel momento non sviluppate.

Un obiettivo "strategico" sul progetto che il Comitato Tecnico aveva discusso era quello di uscire da questa fase progettuale con un ampliamento dello stesso, attraverso un lavoro di "selezione" che "cucisse" quanto i sottogruppi avrebbero prodotto durante le plenarie e alcuni dei "portavoce" che sarebbero stati eletti nei gruppi stessi delle plenarie.

Lo scopo di tutto questo impegno, non solo di riflessività e comunicazione tra diversi livelli e responsabilità, era, appunto, iniziare a coinvolgere direttamente l'intero "corpo" in formazione nella futura selezione e stesura dei contenuti che avrebbero costituito il quaderno stesso.

Naturalmente questa fase ha anche rappresentato un momento forte di partecipazione collettiva al percorso, oltre che momento prezioso di scambio collettivo tra professionalità diverse e competenze differenti.

Da maggio a dicembre 2014 si è così arrivati alla terza e ultima fase del progetto formativo. E' stato prodotto un ulteriore elaborato intermedio che servisse da strumento di riflessione su quanto emerso nelle plenarie e di confronto con quanto si era precedentemente deciso. In effetti questa fase ha rappresentato anche una piccola ma significativa mutazione del Comitato Tecnico. Ai membri storici si sono aggiunte l'infermiera di Coordinamento, una R.A.A. ed un'animatrice della struttura "Cialdini", una R.A.A. della struttura del "Guicciardini" e un'altra R.A.A. della struttura "9 Gennaio".

Non solo. All'ampliamento ha corrisposto anche un cambiamento di ruolo: il Comitato da Tecnico è diventato di Redazione, poiché occorre ora mettersi concretamente a lavorare sulla stesura della bozza finale del quaderno e le tempistiche progettuali erano stringenti. Per ottimizzare il tempo e rendere più condiviso il lavoro di "scrittura" il Comitato di Redazione si è così suddiviso in sottogruppi di approfondimento dei contenuti da inserire nel quaderno finale. In questa logica di lavoro a più mani, di fatto ciascun sottogruppo ha lavorato su un singolo capitolo discutendolo e confrontandolo con l'intero Comitato di Redazione, attraverso specifici incontri o con scambi di mail e di progressive approssimazioni alla bozza finale. Il coordinamento di questa fase è stato possibile grazie all'impegno non solo del curatore ma anche della Responsabile di Area dei servizi coinvolti. La bozza finale, così, è stata presentata nella plenaria del 10 dicembre 2014, alla presenza di una numerosa rappresentanza degli operatori coinvolti. Infine, mentre si stava lavorando alla stesura definitiva della bozza da consegnare al grafico, un gruppo del Comitato di Redazione si è occupato di realizzare un ampio articolo sul progetto e sul quaderno apparso sull'house organ della cooperativa "I viaggi di Gulliver".

Ricostruito il processo progettuale occorre ora soffermarsi brevemente su alcuni aspetti che hanno caratterizzato il presente lavoro.

Intanto l'approccio complessivo ai testi: chi scrive ha per formazione e scelta l'intenzione di mantenersi il più possibile aderente al linguaggio parlato, non tanto per esigenze estetiche o ideali, bensì per rispettare il più possibile la voce di chi si racconta nella sua immediatezza e nella sua efficacia. Questa attenzione, passata al termine, filologica, consente di tenere il più possibile un basso profilo da parte del ricercatore che, ritengo, debba avere come obbiettivo non la sua coerenza professionale, bensì i risultati del progetto formativo. Inoltre restituire l'immediatezza del parlato, dei contenuti, delle storie, delle esperienze qui presentate, consente al lettore di ri-trovare anch'esso, dopo un iniziale smarrimento, una comune appartenenza, quella cioè del cittadino che parla e ascolta nell'agorà della sua città con i suoi simili. Non ci siamo infatti mai dimenticati che questo quaderno nasce con l'ambizione di costruire ponti di comunicazione, dialoghi e scambi, non solo all'interno delle strutture coinvolte, ma anche con la cittadinanza che li abita o che per una qualche ragione, anche solo di prossimità di residenza, li conosce.

La sintesi operata sulla documentazione via via raccolta ed elaborata (interviste, sintesi degli incontri, semi elaborati, report, prodotti dell'attività degli operatori nelle plenarie) da parte del Comitato Tecnico e di Redazione si è sempre orientata in questa direzione, cercando cioè di limitare il più possibile il rischio di prendere spunto da singole frasi per sostenere tesi precostituite o, ancora peggio, ridurre di nuovo le domande e gli interrogativi aperti a slogan o risposte standardizzate dallo slang professionale di appartenenza. Certo, azioni redazionali sono state compiute, soprattutto laddove la verbalizzazione trascritta cozzava con la comprensione stessa di quanto veniva detto, ma l'orientamento complessivo è stato sempre quello, semmai, di selezionare le parti significative della documentazione secondo un unico criterio: la necessità. I temi e i contenuti così montati, così come li troverete durante la lettura, sono cioè stati ritenuti "necessari" per spiegare ciò che si intende dire a partire dalle concrete esperienze e dai molteplici vissuti. Inoltre, sempre su questa traiettoria, risultava altrettanto necessario restituire al lettore, attraverso l'"autentica" voce dei protagonisti, una visibilità sociale che nell'immaginario quotidiano del cittadino medio non trova spazio.

Quello che troverete è un vero e proprio distillato di numerosi momenti di confronto, dialogo, discussione a partire però non da ipotesi teoriche o da approcci metodologico-disciplinari, bensì da accordi esplicitati e il più possibile condivisi da parte del gruppo e, con evidenti limiti (ma non ci siamo mai preoccupati di essere esaustivi), mediati e negoziati con gli operatori stessi chiamati a

confermare o disconfermare, a chiarire e a sottolineare, a confrontarsi e a trovare punti di accordo su quanto via via emergeva. In questo senso il presente lavoro si può dire essere il frutto di una lettura, approfondimento e scrittura condivisa, sebbene siano sempre stati chiari, proprio perché discussi e negoziati, i ruoli di chi avesse il mandato per, di chi dovesse occuparsi di.

In conclusione vorrei ringraziare sinceramente chi ha creduto in questo progetto fin dall'inizio, i numerosi protagonisti dei vari appuntamenti e, non secondariamente, la cooperativa Gulliver che ha avuto il coraggio di portare avanti un progetto sperimentale in una fase storica ed economica non semplice.

Mi auguro che quanto seminato e quanto resti da fare produca segni positivi e proficui.

Carmelo Mario Lanzafame (docente e ricercatore)

CAPITOLO 1

Perchè mi trovo qui? Viaggio e geografie di provenienza.



Il primo capitolo contiene un estratto delle risposte date dagli intervistati nei vari focus group alla domanda “perché fai questo lavoro”? La scelta delle risposte proposte è il frutto di un lavoro lungo e faticoso poiché non potendo pubblicare tutte le risposte si dovevano evitare quelle sostanzialmente ripetitive quindi individuare quelle più significative, cioè quelle che trasmettevano più chiaramente le motivazioni di una scelta.

Il viaggio può essere visto da due angolazioni differenti:

VIAGGIO INTERIORE – ciò che muove da dentro

VIAGGIO ESTERIORE – lo spostamento fisico, il trasferimento da un luogo ad un altro.

Per tante delle persone intervistate i due viaggi hanno coinciso, per altri non è stato necessario, tutti hanno compiuto il primo, il secondo ha reso più complessa una scelta.

Le geografie di provenienza sono tantissime, questo per gli addetti ai lavori è ormai dato per scontato, ma come sostiene una delle persone intervistate “mai dare nulla per scontato”.

Emerge dai racconti degli intervistati la consapevolezza di un aiuto ricevuto prima che dato, diversi dichiarano che questo lavoro gli è servito per conoscere la lingua e il modo di vivere degli italiani, in altre parole hanno agevolato la loro integrazione.

Conoscere bene la lingua è uno strumento fondamentale per incontrare una persona, ma non è esaustivo, come riferisce un intervistato “il nostro lavoro è anche interpretare, provare a capire quello che ti vuole dire anche se non parla”.

Qui si apre l'universo individuale, ogni persona è un microcosmo e ogni persona necessita di una propria personale lettura.

A tutti gli intervistati è chiaro che l'obiettivo, la finalità ultima è il benessere dell'utente, il raggiungimento di tale obiettivo è possibile solo grazie ad un lavoro collettivo di gruppi di persone che occupano vari ruoli.

Ritorna il tema dell'incontro con l'altro anzi con tanti altri.

“Nel lavoro insieme agli altri si parte da sé, si incontra l'altro, si rivede il proprio modo di guardare ad una determinata situazione”.

Ispirazione / vocazione / scommessa / destino / piacere

Ho cominciato 10 anni fa come OSS ...lo faccio perché mi piace e mi appassiona. Sono fortunato, ho la fortuna di fare quello che mi piace.

Io lavoravo in un'azienda metalmeccanica... poi nello stesso anno si iniziava a sentire un po' di problematiche dove lavoravo ...ho deciso di fare il corso di operatore socio-sanitario ...In famiglia avevamo mio suocero che aveva un po' di problemi, un po' di demenza, problemi fisici per cui l'assistenza era iniziata, mi affascinava il discorso di stare con gli anziani, ...con delle persone che hanno bisogno di aiuto... come carattere sono una persona abbastanza tranquilla che riesce ad ascoltare molto... ho degli atteggiamenti che sono ben accetti nell'anziano... mi ha portato il mio modo di essere, il mio modo di fare.

...nel mio paese sono un'infermiera, venendo qua ho avuto un po' di problemi perché il mio diploma non è riconosciuto... ho fatto anche altri lavori però quello che so fare meglio, quello nel quale mi trovo a mio agio è lavorare con gli anziani... ho scoperto negli anni che non solo io mi trovo bene con loro, anche loro si trovano bene con me perché riesco ad entrare non solo nella vita ma anche nella loro anima. Ci troviamo, ci completiamo.

...direi che è un lavoro come tutti gli altri, solamente che devi metterci l'anima per poterlo fare, altrimenti se non ti piace quello che fai non ci riesci.

Passione / cuore / coscienza

...l'ho scelto perché mi è piaciuto aiutare persone, lavorare con tutti, fare sorridere, mi piace il lavoro, mi dà soddisfazione quando la persona mi sorride, per me è una bella cosa. Lavoro con cuore, mi piace molto.

...ho scelto questa professione perché... è una delle poche facoltà che ti permette di trovare lavoro subito o quasi... solo per quello. Poi man mano che facevo l'università mi sono appassionato a fare questo lavoro... mi sono reso conto che ero veramente portato a fare l'infermiere.

...uno si impegna, ci mette cuore, passione, si deve dedicare al cento per cento, altrimenti non si riesce a fare questo lavoro. E' fatto di passione ma anche di profonda sapienza.

...faccio questo lavoro perché è il mio percorso formativo, fortemente voluto da me... faccio questo lavoro perché mi soddisfa a livello professionale... Per me è un fatto naturale questo lavoro, quindi mi ritengo molto fortunata perché vengo a lavorare contenta.

...forse il lavoro con anziani è venuto per destino... io sono laureata in pedagogia, ho lavorato 25 anni a scuola con i bimbi, è stata crisi economica di Ucraina e sono venuta per trovare lavoro di badante. Ho fatto il corso OSS, mi trovo bene mi piace... ci vuole trattamento gentile, delicato. C'è qualche differenza perché i bimbi crescono, invece quelli anziani no e ci vuole da percorrere un trattamento più bello, più delicato.

...ho cominciato questo lavoro per una questione umana, di aiuto, di sostegno... e poi non nego che facendolo in questi anni ho avuto anche delle soddisfazioni personali. ...c'è anche questa soddisfazione in più che fa proprio parte di una cosa egoista. Un piacere personale.

...questo lavoro me l'ha trasmesso un po' la mia famiglia, perché siamo quasi tutti infermieri. E' stata un po' come una scommessa, ho voluto provare... aiutare una persona nei suoi bisogni mi gratifica molto.

...quando vado a lavorare anche se ho mal di testa mi passa... dimentico di tutto, mi trovo che starei di giorno e anche di notte a lavoro... fare un sorriso due chiacchiere con l'ospite. Mi fa stare proprio bene. Mi ricordo quando la prima volta mi hanno dato la divisa, è cosa che fa ridere, non per la divisa... ma prima di iniziare mi vestivo e mi mettevo innanzi allo specchio, ma quando inizio? Non vedevo l'ora di andare in mezzo alla gente, proprio i contatti, sentire le storie di altri, raccontarci...

...Ho iniziato a fare volontariato a teatro con malati psichiatrici... mi è nata questa passione proprio da questo lavoro qua... il mio obiettivo era lavorare nello psichiatrico... feci domanda in Gulliver... dopo un anno andai a lavorare in una comunità psichiatrica nella quale rimasi per quattro anni, nel frattempo ci sono stati dei problemi... ho chiesto il trasferimento e sono stata mandata a lavorare dove lavoro adesso. E' proprio un bel salto che ho fatto perché mi sono diplomata stilista e modellista... e ho fatto tutt'altro lavoro. Però negli anni ho capito che questo lavoro mi piaceva, è una cosa che mi dà molto e allo stesso tempo riesci a dare molto. E' un lavoro che non mi annoia anche se vado a lavorare stanca mi ci diverto.

...corso OSS, l'ho fatto perché mi ero diplomata come ragioniera e non si trovava... sono venuta a Modena e mi hanno proposto questo contratto per due mesi... ci sono rimasta sette anni non mi sono mai pentita perché mi sono appassionata, sono passata da ragioniera ad OSS, ma non ho mai avuto ripensamenti, sto bene.

...sono in Italia dal 2002... sono venuta per amore, qui ho avuto una figlia, vengo dal Messico. Quando sono arrivata qua ho visto cose incredibili, ho visto tante persone già grandi perché in America Latina è diverso. Ho cominciato a lavorare... è stata dura... ho visto cose che non avevo mai visto in vita mia... mi dicevo non riesco. Però ho detto devo essere forte e devo continuare, devo essere forte. Ho pensato queste persone hanno vissuto la sua vita e hanno diritto di essere curate. Dopo sono venuta a Modena e ho continuato con anziani Alzheimer e mi è piaciuto tantissimo.

...faccio questo lavoro da cinque anni... questo lavoro qua secondo me era quello che dovevo fare già da 20 anni, perché ho sempre fatto volontariato, ci ho messo un po' per capirlo.

Aiuto / sostegno / gratificazione / felicità

...io delle mie esperienze posso dire che da quando mi conosco, da piccola, ho sempre fatto assistenza, cominciando dalla mia nonna che aveva le gambe amputate, la mamma aveva un negozio ed io mi ritrovavo già a dieci anni ad assistere la mia nonna. La sentivo questa cosa dentro di me, ma forse io sono nata così perché l'ho sempre sentita... per scoprire che l'area dell'anziano era quella che più la sentivo addosso a me ci ho messo un bel po' di tempo... quando ho capito che la mia strada era quella dell'anziano vedevo che mi prendeva sempre di più, sempre di più, quello che mi piace di più è la relazione con loro... infatti dopo sedici anni di lavoro non l'ho ancora persa. Per me è una cosa positiva, bella... io me ne vado a casa stanca perché è lavoro mentale, di braccia e di tutto, però me ne vado a casa contenta di me stessa.

...vengo da Napoli... ho scelto questo lavoro perché c'è stato un forte cambiamento nella mia vita, è stata una sorta di vocazione questo lavoro... sono venuto a Modena... e proprio perché ci ho messo il cuore nel mezzo della crisi mi sono trovato assunto a tempo indeterminato. Questo lavoro in poche parole mi riempie, mi gratifica pienamente, arrivo con il sorriso e vado via con il sorriso perché mi gratifica pienamente.

...Per una vita ho lavorato in fabbrica... quando ho iniziato questo lavoro ho conosciuto la felicità, con

le persone, aiutare gli altri, ho scoperto un mondo diverso, veramente.

...vengo dalla Moldavia... sette anni fa sono venuta in Italia... il primo approccio è stato difficile perché ero molto giovane però vedevo che mi piaceva stare con le persone di cui mi prendevo cura... mi ha aiutato molto ad imparare la lingua, mi ha insegnato il modo di vivere qua... ho fatto il corso di formazione OSS e ho iniziato a lavorare nel 2007... l'inizio è stato sia bello che difficile... poi però in struttura bene o male ti affezioni.

...vengo dal Perù dove ho lasciato tre figli, sono da venti anni in Italia... mi piace stare vicino alle persone che hanno bisogno... penso che questo lavoro è faticoso con tutto, con la coscienza e con il cuore. Penso che uno lo deve fare con coscienza. Io sento che come mi dicono i miei figli, era meglio se tu eri suora.

CAPITOLO 2

La sala degli specchi



Il viaggio nell'esperienza del lavoro di cura è cominciato, per alcuni anche con grande entusiasmo e tante aspettative.

Come in ogni viaggio, inizialmente si affrontano le prime difficoltà: ci si deve ambientare, adattarsi al nuovo contesto, imparare ad orientarsi, superare ostacoli ed imprevisti. All'inizio ci si misura con la fatica di intraprendere un nuovo percorso.

"Sembra così facile da fuori questo lavoro", ma in realtà non è facile gestire la complessità di richieste diverse, la necessità di capire gli altri, quando "tante volte il parente non riconosce il nostro sacrificio... e sottovaluta il nostro lavoro". "Vai come un robot, corri, corri, corri e non c'è tempo." Ti senti parte di un ingranaggio "siamo una catena". "E alla fine della giornata ti guardi allo specchio e dici "mah con chi ho parlato? Chi ho ascoltato veramente per sentire quale era il suo problema". "Vado a casa stanca perché è lavoro mentale, di braccia e di tutto..." Qualcuno dice "serve una determinata distanza per non farsi un carico eccessivo... Devi trovare una via di comunicazione giusta, capire il limite..., per tutelare entrambi, la persona che devi aiutare e te stesso". E altri: "devi avere la pazienza di captare ed ascoltare e anche l'umiltà, perché ogni giorno c'è da imparare..." "Questo lavoro non è fatto di sola passione ma anche di profonda sapienza che uno deve avere in quello che fa."

Continuando con la metafora iniziale, il viaggio è anche incontro con l'altro e con se stesso: un'esperienza che permette di conoscere e conoscersi. Entriamo in un mondo di relazioni, entriamo nella "Sala degli specchi", altra metafora scaturita dalla rilettura delle testimonianze raccolte. Il lavoro di cura ci fa immergere in un mondo fatto di tante persone diverse, colleghi, parenti, utenti e linguaggi diversi.

Mi chiedo cosa trasmetto e come mi vedono..., "perché non tutti quanti siamo uguali, c'è il bravo, il medio, l'esagerato, lo strafottente, è così, siamo un po' a specchio"; "il comportamento viene modificato rispetto alla persona con cui si rapporta? Ma se il parente è maleducato risponde a specchio?"

"Potrebbe essere un tuo familiare...", e allora scopri che "la cosa più importante non è la tecnica ma l'approccio alla tecnica e, grazie all'approccio, la tecnica l'avvertirà meno e anche una cattiva riuscita comunque ti concederà un sorriso"; e ancora "il tocco terapeutico", il "contatto", la relazione. Apprezzi quando senti "la solidarietà del parente, specialmente persone che stanno andando alla fine dei loro giorni, il parente ti dice "se non ci fosse, sarebbero persi, sarebbero stati soli".

Procedendo lungo il percorso, cominciamo ad apprezzare le cose nuove che scopriamo. In Io e te abbiamo raccolto momenti di incontro che arricchiscono sul piano umano.

Ricevere “anche solo con un gesto che ti può fare un paziente, con un semplice grazie, anche un semplice sei stata brava, grazie per quello che hai fatto”, sono cose che colpiscono, perché non lavoriamo con macchine, lavoriamo con persone”.

E così l’esperienza lavorativa diventa occasione di scambio, imparare ed apprendere. Un collega “mi ha insegnato la sua calma, il suo farmi sentire più sicuro di quello che faccio, di credere un po’ più fermamente in quello che sto facendo...”. Si impara a stare in gruppo: “la collaborazione è fondamentale in un gruppo di lavoro, ci aiutiamo a vicenda”, “bisogna relazionarsi su tutto, sull’andamento della giornata, su cosa ne pensi. Fare gruppo, cioè essere una piccola famiglia”.

“Bisogna avere gli occhi delle suocera” in questo lavoro. Un’espressione che è stata ripresa e rilanciata nei diversi gruppi di lavoro nel percorso formativo ed ha fatto emergere diversi punti di vista.

Occhi della suocera significa avere lucidità, consapevolezza: “sono occhi critici, anche antipatici. Gli occhi della suocera è un giudizio critico su se stessi, sul proprio lavoro mettendosi nei panni dell’utente”.

Attenzione all’altro, cogliere le sfumature: come ad esempio cercare di capire una persona in coma vigile che non riesce ad esprimersi.

Ed infine nel lavoro di cura è sempre importante sperimentare, avere occhio di immaginare nuove soluzioni, saper guardare avanti: “essere inventivi”, scoprire nuove strategie con un ospite, cambiare un protocollo...”

Fatica

...un'altra cosa è che io quando sono arrivata qua non riuscivo a dire le bugie, per farli star bene delle volte bisogna anche inventarsi delle cose e io che ero molto sincera mi sembrava che di fronte ad un anziano dire una bugia gli facessi un dispetto, una cosa che non andava.

...stai lavorando su una determinata cosa, facendo qualcosa e poi dopo sei costretto a lasciarlo o quantomeno a non farlo nel modo in cui lo vorresti fare per altre problematiche che ci sono.

...ma è così, perché purtroppo parliamo dell'anziano, parliamo di cosa bisogna fare, parliamo di tutte queste belle cose, di rendergli la vita nel miglior modo possibile, ma poi alla fine il dio danaro prevale a tutte le altre cose, e quindi...

...e poi alla fine per dei modi di fare, per dei modi di concepire delle cose alla fine chi viene giudicato male siamo sempre comunque noi, perché se in quella struttura le cose non vanno sono gli OSS che ci sono dentro e gli infermieri.

...uno si impegna, ci mette cuore, passione, si deve dedicare al cento per cento altrimenti non ci riesce a fare questo lavoro. E' fatto non soltanto di passione, ma anche di profonda sapienza che uno deve avere di quello che fa.

QUANDO ARRIVI A CASA

...quando c'è il gruppo con il quale lavori bene, tra virgolette, perché alcune volte c'è il gruppo magari con cui lavori male, come in tutti i lavori... Nel senso che comunque anche tu quando arrivi a casa senti che hai lavorato magari sei ore, però non ti senti quel peso fisico che magari ti senti quando lavori male o magari hai un collega che non tira.

VIRTUOSI NELLE STRATEGIE

...io mi sento forte se riesco ad elaborare qualche strategia anche in momenti critici di far funzionare quella giornata, andare in modo giusto, perché purtroppo spesso capitano sempre giornate di emergenza, e lì noi operatori dobbiamo essere in gamba, velocemente, reagire. Ovviamente in accordo con tutto il gruppo di quella giornata... in modo che funzioni bene tutto, che io svolgo bene il mio lavoro, che anche lui riesce a lavorare bene.

IL BISOGNO DI INFORMAZIONI

...magari servirebbe proprio il tempo, cinque minuti che non abbiamo, di fermarti con quella

persona, di stare lì e parlare: le abitudini, quelle là non ti vengono date da una cartella clinica, lo stile di vita, quello che faceva da giovane, tutto. Tutte questo tipo di informazioni qua che sicuramente non le riesci ad avere da una cartella clinica.

SI FA FATICA, MOLTA FATICA A DIVIDERE I DUE AMBIENTI

...io invece ammetto che faccio molta fatica a dividere i due ambienti, casa e lavoro, perché alcune volte proprio vedo che non ho pazienza e ammetto di rifarmi sugli anziani che invece non è hanno colpa e queste situazioni non dovrebbero viverle, ma ammetto di sbagliare. Se anche mi viene detto, se anche vengo aiutata a non portare problemi faccio molta molta fatica. Ammiro le persone che riescono a farlo, perché ammetto proprio di sbagliare.

...io me ne vado a casa stanca, perché è lavoro mentale, di braccia e di tutto, però me ne vado stanca ma contenta di me stessa, di aver dato un po'.

...anche relazionarsi con i parenti è difficile. Perché vengono anche lì per sfogarsi molte volte, cercano un appiglio per trovare sempre qualcosa, un miglioramento nel parente, e quindi anche rapportarsi con i parenti secondo me è molto difficile e c'è molto da imparare... per lavorare meglio, per scambiarsi le informazioni, per non essere appesantiti dal lavoro bisogna fare gruppo.

...e poi la cosa negativa è che tante volte il parente non riconosce il nostro sacrificio e quello che facciamo con gli anziani, perché non lo ha vissuto, non lo vede e sottovaluta il nostro lavoro. E' un lavoro veramente mal pagato per tutto quello che noi facciamo.

...perché comunque a volte magari la fretta, abbiamo sempre tempi molto scanditi, tu a quell'orario, a quel minuto devi fare questo, a volte non si dà la possibilità di soffermarsi su una persona, parlare, soprattutto il fatto di dialogare e capire quello che ti sta dicendo la persona, perché il fatto devo fare la medicazione, devo fare il prelievo, devo fare questo, devo fare quest'altro, alla fine della giornata ti rendi conto che non hai avuto due minuti per ascoltare due parole di una persona. Quindi avere appunto la pazienza di captare e ascoltare.

...secondo me le cose vanno tenute ad una determinata distanza per questo motivo. Si rischia anche, d'altronde, magari di farsi un carico eccessivo di quello che è magari la problematica altrui e si rischia il cosiddetto burn out di cui si parla tanto... bisogna anche un attimino non dico tutelarsi, ma ragionare su questa cosa... è vero, devi essere empatico, devi trovare una via di comunicazione giusta, però devi anche essere in grado di capire qual è il limite entro cui riuscire a diventare professionista. Per tutelare entrambi, aiutare l'utente, la persona che devi aiutare, ma anche te stesso, perché se no non sei più in grado di aiutare.

...ci sono carichi... ci sono aumenti di mansioni giornaliere che tu devi fare, questo ovviamente a discapito del rapporto che puoi avere con la persona anche solo di ascolto, di ascolto e cura... questa cosa almeno a me personalmente pesa molto, perché alla fine della giornata dici va bene, sono stata brava, ho fatto tutte le cosine che dovevo fare, ma ti guardi allo specchio e dici "mah, con chi ho parlato? Chi ho ascoltato veramente per sentire qual era il suo problema?". E' una cosa che veramente almeno a me personalmente pesa, e questo è dovuto sicuramente alla crisi che c'è in questo momento anche nel nostro settore, si sente tantissimo che contamina il personale.

...Alzheimer molto forte, che non sa cosa fa, cosa dice, dice "no adesso vado a casa". Un uomo alto, grosso, aggressivo, gli dici "no, adesso non puoi andare". Si arrabbia, dà pugno e sei finita. Bisogna parlare, tranquillizzare, fare convincere perché tra dieci minuti non ricorda più. Allora bisogna tranquillizzare, convincere, adesso facciamo due chiacchiere, racconti qualcosa per cambiare discorso.

... molto spesso il parente pensa che il suo anziano sia unico nel reparto. Non è vero, voi siete in tanti e per noi siete tutti uguali, non il tuo parente deve avere precedenza per tutto, deve essere sempre al

primo posto, devi sempre fare tutto, cominciare da lui.

...non è così facile, perché ognuno ha il suo carattere e ha il suo modo di lavorare, certo bisogna capire che lei è fatta così, bisogna un po' lavorare lo stesso. E' uguale che lavorare con un'anziana, la sua malattia, la sua patologia, a lavorare con venti anziani e ognuno di loro ha una diversa patologia e devi capire che si comporta in quel modo e devi capire perché ha quella malattia. Non è facile, perché devi capire tu gli altri. Piano piano imparare, bisogna capire perché è malato, bisogna capire perché è diverso da me, e alla fine accettare questa cosa di capire gli altri, poi dopo pian piano ti trovi a lavorare in un ambiente in cui stai bene, perché riesci a capire gli altri.

...io sono corsa a chiamare l'infermiera che è venuta, intanto questa persona era peggiorata, cominciava veramente a stare male, l'abbiamo presa, sdraiata in terra, si sono attivati altri colleghi, e chi porta un cuscino e lo mette per terra. L'infermiera chiama il 118, quindi è chiaro che a terra quella persona ci doveva stare in attesa di... perché muoverla diventava pericoloso. Quindi in un momento in cui c'era da portare la gente, servire la colazione, sono quei momenti che se non ci diamo una mano reciprocamente non ci si salta fuori. Perché poi gli orari sono da rispettare perché il nostro lavoro è intrecciato con il lavoro di tutti gli altri, quindi bisogna cercare di mantenere l'orario anche se ci sono delle emergenze. In quei casi lì l'unica è attivarsi nel modo giusto e aiutarsi uno con l'altro, perché altrimenti...

...penso che questo lavoro è come una missione, che uno lo fa e deve essere cosciente. E' dura, è faticosa con tutto, con la coscienza e il cuore... perché a volte arrivano delle persone che pensano che è bello vestirsi di bianco. E' bella la divisa però il bello quando uno è dentro, sulle persone, che deve parlare tempo non c'è, per comunicare c'è poco, i tempi sono stretti e tu devi fare tutto. Vai come un robot, corri, corri, corri e non c'è tempo. Chi è cosciente riesce a fare quello che può, di più non si può.

...allora io ogni passo seguivo la mia collega che mi è stata affiancata per una settimana, perché non sapevo, mi sembrava di perdermi. Sembra così facile da fuori questo lavoro, poi avere quell'impatto diretto mi è sembrato che mi cade il mondo addosso. Dopo in corridoio mi ricordo che mi ha detto qualcosa, sembrava che era immenso quel corridoio.

Macchina / ingranaggio / standard

...perché tutte le volte quando vai a lavorare, tutte le volte quando entri nella vita di queste persone ti rendi conto che sono le persone anziane, sono le persone che hanno vissuto una vita ricca di esperienze, di emozioni, con i figli, senza figli. Poi tutte le volte quando ti avvicini alla persona adatta sono tutti diversi, non sono standard che come parli con una puoi parlare con altri.

...se non si parte da un livello di umiltà ogni giorno c'è da imparare, ogni persona ha una modalità diversa, fisiologica anche, anche se poi la macchina è quella, però sono diverse. Quindi di conseguenza è vero che molte volte una risposta ad una terapia è quella lì, però altre volte o poche volte non lo è, quindi di conseguenza bisogna aspettarsi ogni giorno una risposta diversa, quindi se non si parte da un concetto di umiltà di base si è finiti...

...perché non dobbiamo solo lavorare con le macchine, dobbiamo pensare di fare venire felice anche i parenti quando vengono e vedono la sua madre o zia o chi sono in forma. In forma, contenti loro, contenti noi, questo l'ho imparato dai miei colleghi. E a me fa piacere anche.

...non esiste il gruppo standard...

...sì, perché non è sempre possibile fare come i protocolli... effettivamente i protocolli servono, intendiamoci, però ci sono delle situazioni che non sempre ti consentono di fare esattamente come avevi imparato al corso, ma devi fare in un modo un pochettino diverso.

...giustamente quando tu entri qua devi lasciare tuo problema a casa. Noi diciamo che è un po' lavorare in modo professionale. Devi proprio dividere le cose. Guai sennò, sarebbe come prendere macchina e, non lo so, piango, sono nervosa, penso perché è successo qualcosa. No, ti devi concentrare per strada, guidare, guardare luce, semaforo e tutto il resto, perché se no prima che arrivi ammazzi tutti. E' vero?...

...il cambiamento interiore è preceduto da un insieme di riflessioni: Ho raggiunto gli obiettivi che mi sono prefissata? Gli utenti sono soddisfatti? Lavoro in modo meccanico o tengo conto degli aspetti umani?

SIAMO UNA CATENA

...non c'è nulla di più sbagliato a trattare ugualmente persone diverse. Siamo una catena, tutti dobbiamo rispettare le regole, se uno della catena non rispetta, tutto si perde.

...alla base ci deve essere la fiducia reciproca tra i vari colleghi e le varie professioni. La relazione tra diverse professioni si costruisce sulla base delle convinzioni delle proprie capacità e su quelle dell'altro professionista. È importante mettere in campo un metodo comune e la professionalità di ogni singola persona.

...è fondamentale che ognuno metta del suo per far funzionare questa "macchina": coordinatori e RAA, il volante di questa macchina, devo essere delle ottime guide...i familiari, il libretto di istruzioni, sono la chiave di lettura per vedere l'ospite da un altro punto di vista, gli operatori, ovvero l'ingranaggio della macchina, devono mettere sul campo i propri saperi, la propria passione, per raggiungere il traguardo, ovvero, il BENESSERE DELL'OSPITE.

La sala degli specchi. Relazioni e vissuti.

...sono diventata forte perché ho imparato che lei aveva ragione, che era una bugia a fin di bene. Come ieri ho fatto una finta telefonata che era la moglie e invece ero io, ma l'ho fatto per far star bene l'anziano.

...ad oggi ho raggiunto questo termine, minimo sforzo massima resa... quindi mi ritengo molto fortunata, perché vengo a lavorare sempre contenta, quindi una grossa fetta del mio bagaglio professionale se fino ad oggi è legata a questo vuol dire che sono molto fortunata.

...la cosa più importante non è tanto la tecnica che uno va a fare... ma è l'approccio alla tecnica con il paziente. Cioè il paziente grazie all'approccio che tu hai lui la tecnica l'avvertirà molto meno e anche una cattiva riuscita comunque ti concederà un sorriso...

...mi ricordo che mi ha colpito vedere l'organizzazione del gruppo... una bellissima organizzazione. Almeno in quel momento che ci sono stata io con le persone che ho avuto onore di incontrare.

...quando abbiamo una collega molto stanca... noi la capiamo, perché siamo sensibili con questi anziani...

...potrebbe essere un tuo familiare...

...cioè la relazione è la cosa principale che tutti ti insegnano...

...il contatto, infatti il tocco terapeutico è una cosa anche che conosci e che è importante...

...ad esempio io ho avuto solidarietà dal parente. Specialmente persone che stanno andando alla fine dei loro giorni, il parente ti dice "se non ci foste sarebbero persi, sarebbero stati da soli". Perché la gestione è molto difficile, l'umanità che ci mettiamo anche noi, la tenerezza che ci mettiamo.

...però penso che sia istintivo da parte del parente arrivare a essere geloso, penso qualsiasi persona... Però è una cosa istintiva, perché si sente messo da parte.

...non so, ad esempio ti posso dire a tutt'oggi capita che puoi sbagliare... non vuol dire che io a

tutt'oggi sono perfetta, tutti sbagliamo ogni giorno...

...dopo anni ci ho riso sopra, ma i primi tempi... ebbi la fortuna di essere affiancata con tre persone che poi negli anni successivi vi ho ancora lavorato, bravi, che mi hanno spiegato nel minimo, facendomi toccare proprio a mano.

...perché non tutti quanti siamo uguali, c'è il bravo, il medio, l'esagerato, lo strafottente. E' così siamo un po' a specchio.

...mi trovo molto bene, mi piace moltissimo, non vorrei cambiare... come lavoro. Questo proprio mi dà soddisfazione, anche se è molto pesante. Però mi dà soddisfazione...

...siamo un po' a specchio... il comportamento viene modificato rispetto la persona con cui ci si rapporta? Ma se un parente è "maleducato", rispondo a specchio?

Diversi tipi di parenti, diversi tipi di approcci... parenti scontrosi, agitati, collaboranti, ansiosi, impauriti, non informati, poco o troppo presenti, non rassegnati... Parente come risorsa o ostacolo?

...trasmetto sicurezza ed empatia ai colleghi... (quando lavoro solo vado d'accordo con tutti).

...usare un sorriso? Mostrare sicurezza?

...trasmetto serenità, tranquillità, fiducia. Ogni figura professionale trasmette cose diverse. Trasmetto empatia, ascolto, senso di protezione. Benessere sia fisico che psicologico. Gli ospiti in me vedono l'autorità, in me non vedono l'operatore con cui confidarsi: lo fanno con i colleghi. Trasmetto simpatia ed affetto. Almeno penso questo. Io trasmetto sicurezza all'ospite, fiducia e tranquillità. Io di mia natura sono calma. Amore... affetto? Se noi andiamo a lavorare sereni, la serenità si sente attorno a noi.

Io e te. Storie intrecciate.

...però andando avanti anche solo con un gesto che ti può fare un paziente, anche un semplice grazie, anche un semplice dire "sei stata brava, grazie per quello che hai fatto" sono cose che colpiscono, proprio perché noi non lavoriamo con macchine, lavoriamo con persone. Quindi sono soddisfazioni e gratificazioni che penso che siano fondamentali in questo lavoro. Almeno per me è la cosa che mi spinge ad andare avanti, vedere un sorriso, anche un solo grazie, oppure che il giorno dopo dica "ah ieri ci ho pensato, grazie mille per quella cosa che hai fatto".

...poi tutte le volte quando vieni a lavorare ti devi sempre mettere nei suoi panni, sempre devi dire che sarò io al suo posto, che sarà la mia mamma. Poi anche ti rendi conto che loro cercano e trovano nella tua persona una persona di cui si può fidare, di chi ha una complicità, diventi un suo complice.

AIUTARSI A VICENDA: PARTIAMO E FINIAMO CON IL SORRISO

...non dico niente di più, io come persona sono solare, al lavoro dimentico di tutto... Poi volevo anche dire una cosa sulla collaborazione è fondamentale in un gruppo di lavoro, perché io dove lavoro adesso siamo molto tra di noi collaboranti... E poi quando c'era anche un'infermiera dice ragazzi, dò anche io una mano... E' quella lì collaborazione. Ci aiutiamo a vicenda, anche fra di noi. Partiamo dalla mattina con il sorriso e finiamo con il sorriso.

SAPIENZA O SICUREZZA? DOBBIAMO PARTIRE DALL'UMILTÀ

...dobbiamo partire dall'umiltà, il concetto opposto. Quindi ci dobbiamo mettere in gioco quotidianamente. Però si raggiunge con un certo livello di sicurezza, che può essere confusa con sapienza forse, ma non lo so....

NON E' VERO CHE LE PERSONE ANZIANE SONO COME BAMBINI

...e sempre mettersi nei loro panni e devi sempre tenere conto che non si lavora con le persone malate, fuori di testa o come i bambini, devi sempre renderti conto che lavori con le persone che hanno vissuto la loro vita, hanno sulle spalle le loro esperienze, le loro vite. Non è vero quando dicono che le persone anziane sono come i bambini, non è vero. I bambini non hanno la loro esperienza. Sono di quelli che dicono, sono dei colleghi che dicono "le persone anziane sono come i bambini", però non è vero.

LA CALMA: MI E' SERVITA, MI HA AIUTATO, NE HO FATTO TESORO

...c'è stato una persona in particolare che mi ha insegnato...ho preso la sua calma, il suo farmi sentire più sicuro di quello che faccio, di credere un po' più fermamente in quello che sto facendo... Ma non è che è successo in un giorno particolare, forse tanti turni messi insieme... Quindi adottato ancora questa strategia. Da quella persona mi è rimasta questa cosa che penso che la porterò avanti tutta la vita lavorativa. Mi è servito, mi ha aiutato, ne ho fatto tesoro.

IMPARARE INSIEME

...imparato anche molto dal fisioterapista, per esempio una volta che è venuto un signore molto... aveva busto che io non avevo mai visto, così mi sono fatta insegnare come si chiude, come si apre e anche alzate... ho imparato da loro come si alza una persona col busto, come si comporta, come tutto, perché aveva molto male, anche mettere su carrozzina per me quella cosa molto importante che ho imparato come si comporta con una persona così.

C'ERA UNA VOLTA...

...c'era una volta un ospite, un signore anziano, era ancora quando facevo volontariato ma era lì da diverse settimane e questo signore non rivolgeva la parola a nessuno, non si riusciva proprio, non si trovava modo di farlo parlare. Abbiamo provato di tutto ma lui continuava a star zitto, non diceva niente. Allora una volta con un collega, parlando con un familiare, il familiare ci disse... perché lui aveva fatto la guerra, questo signore qua, e allora ha detto provate a chiedergli qualcosa, perché a lui piaceva molto raccontare storie di quando era in guerra. Ed è stata una cosa banale però alla fine questo signore ha cominciato a parlare e non ha più smesso. Sembrava completamente diverso dopo, quella è stata una cosa banale ma... Lo abbiamo fatto io e questo mio collega, abbiamo cominciato a parlargli "Sappiamo che tu hai fatto la guerra, ci puoi raccontare qualcosina di come vivevi". Ha iniziato pian piano, all'inizio era un po' titubante, dopo ha iniziato a parlare come se si fosse sbloccato, poi è diventato uno dei più simpatici che c'era lì. Una cosa banale poi alla fine, però è stato bello. ...E' stato bello.

UNA PICCOLA FAMIGLIA

...bisogna relazionarsi molto su tutto, sull'andamento della giornata, su cosa ne pensi. Fare gruppo, cioè essere una piccola famiglia.

...la relazione se tu ce l'hai il sentimento dentro se ce l'hai, ce l'hai. Questo non si impara. Magari ce l'hai e non sai che ce l'hai, bisogna svilupparlo.

...ho imparato da mia collega di lavoro, una ragazza di colore... io ho imparato da lei a lavorare con una leggerezza e lentezza... andando lento dietro di lei... era una meraviglia. Si riusciva a fare tutto!

...tu operatore e l'infermiere, mentre tu lo giri di là, lo posturi di là, lo medica di qua e fai tutto quanto in un'unica volta, la persona non la agiti, non la scombini più volte, perché è brutto che tu tiri su le sponde e copri, poi metti i cuscini, il cuscino lo devi mettere per la postura perché se no le

gambe vanno lì, tiri via il cuscino. E' brutto. Basta solo immedesimarsi in quella persona e capire cosa significa essere disturbato in mezz'ora tre volte.

...questo lavoro mi ha dato un aiuto per imparare virtù e capacità che non credevo di avere... io non sapevo trattare le persone che hanno un problema di deglutizione. Avevo una paura di trattare queste persone, e una collega mi ha insegnato a imboccare queste persone che hanno un problema di deglutizione... lei mi diceva "tu devi provare prima con il cucchiaino, se il cucchiaino per piccola quantità e non più grande, poi devi essere di fronte se no non riesce. E poi mi ha detto se lei non riesce a mandarlo giù tu lo tira via altra volta e più piccolino ancora, con il cucchiaino ancora più piccolo... né liquido né molto denso, perché il pericolo è che la persona può soffocarsi e morire". Allora mi ha dato istruzione, lei mi insegnava, mi aiutava e questo ho imparato per me.

...quindi alla fine ti rendi conto che davvero il gruppo è una cosa fondamentale per lavorare, la collaborazione... il fatto di essere un bel gruppo è una cosa fondamentale nel nostro lavoro, e tante persone non lo capiscono perché vogliono lavorare in modo individuale, non hanno capito che lavorando in modo individuale non fanno niente... ogni persona ha bisogno dell'altra persona. E' l'esempio anche dell'ospite stesso, l'ospite stesso ha bisogno di un'altra persona, che in questo caso può essere l'infermiere o può essere l'operatore, chiunque ha bisogno di un'altra persona.

...perché io un mese ho pianto per imparare il lavoro. E penso che non è corretto così, io mi metto sempre nei panni dei ragazzi che vengono, io gli insegno e gli dico "tu metti le mani e impara, perché questo lavoro se tu non metti le mani non imparerai mai". E le ragazze quando mi vedono certe ragazze mi salutano ancora, le cose che io gli ho insegnato.

...la cosa più difficile inizialmente è stato relazionarsi con pazienti che sono comunque anziani, molti faticano a socializzare, a mettersi nelle tue mani, ad avere fiducia in te.

...io ebbi la fortuna di essere affiancata con tre persone che io poi negli anni successivi vi ho ancora lavorato, bravi, che mi hanno spiegato, facendomi toccare proprio a mano... facendomi capire perché devo fare così e il motivo che hai sviluppato la determinata cosa. Allora lì tu già incominciando a fare un'idea più chiara e a costruirti qualcosa più materiale... allora lui mi dice "Guarda, non lo dico per criticare qualcuno, però vedrai che ognuno ha un modo di lavorare. Però ascolta, questo passaggio va fatto così, perché questa persona ha questa determinata cosa, questa ha questo potenziale, questo non ce l'ha e questo sei tu che ti devi sostituire". E faceva capire le varie dinamiche giuste.

Gli occhi della suocera

...mi hanno sempre insegnato a capire comunque ogni persona, che sia malato, che sia uno di noi, è a sé. Ha dei comportamenti che sono a sé, ha delle emozioni che sono a sé. Alle volte tipo un comatoso, una persona in coma vigile, non riesci magari ad esprimere se non andando a vedere durante le manovre di postura le braccia, le gambe, se magari emette un suono. Sembra abbastanza complicato però se fai molta attenzione...

...bisogna avere gli occhi della suocera...in molti casi...con una persona con Alzheimer, perché da noi qua abbiamo anche dei pazienti aggressivi... non intervengo subito, rispetto i tempi, se vedo un paziente un po' aggressivo lo lascio un po' nel suo brodo e poi intervengo.

...comunque la moglie sta sempre, mattina e pomeriggio, e lei mi ha fatto imparare tante abitudini del marito, di come trasportarlo, di come lo dobbiamo imboccare, di quando lo accompagniamo in bagno, dei gesti, dei movimenti che deve fare, quando lo mettiamo a letto, di come ci si deve comportare, le parole che dobbiamo usare nei confronti del marito, tante cose.

...con la doccia, anche io qualche volta uso la doccia, però metto qualcosa per qualche spruzzo proprio forte che arriva e agita gli anziani. Allora metto qualcosa, una salvietta, chiudo con una

salvietta e l'acqua va piano piano...

...gli occhi della suocera sono occhi critici...anche antipatici. Gli occhi della suocera è un giudizio critico su se stessi sul proprio lavoro, mettendosi nei panni dell'utente. Gli occhi della suocera vuole dire saper adottare delle strategie per raggiungere uno scopo. Gli occhi della suocera vuole dire essere come con i figli anche se non parla lo capisci lo stesso. Gli occhi della suocera vuole dire che quando lavori con la collega antipatica pensi a fare il bene dell'utente e pensi ad essere calma.

ESSERE INVENTIVI

...c'è stato un collega che... diciamo io facevo tante domande, vedevo tanti metodi di lavoro, però c'è stata una persona che mi ha insegnato tanto, un collega. Soprattutto una cosa mi è rimasta impresso, l'essere inventivi, perché in quel nucleo...cioè quando entri ti devi inventare sempre qualcosa, devi essere molto innovativo, perché tu entri in turno, non è diciamo la solita routine carrozzina-letto del paziente, sono tutti pazienti che deambulano, però hanno una malattia severa come l'Alzheimer, quindi tu non sai com'è la giornata, non sai com'è il momento. Quindi devi essere molto inventivo, devi capire veramente il paziente cosa ti sta trasmettendo e tu devi essere bravo a capire il messaggio, te lo fa capire lui nei suoi modi, nel suo mondo, e tu devi essere bravo a capirlo... Faccio l'esempio, è arrivata una signora dodici giorni fa, la portavo a letto, una signora di 60 anni circa, ha iniziato a piangere, urla. Ho detto e che ha? Qual è il motivo? Gli ho dato da mangiare, ha visto la TV, appena l'ho portata in camera di nuovo a piangere. Allora è la camera che lei ha paura magari di stare sola. Ho preso il letto, l'ho portata in sala con me, messa a letto ha dormito tutta la notte. Tutte le sere dorme in sala...

CAMBIARE I PROTOCOLLI

...diciamo che io mi sono sentito forte quando per esempio ho notato un protocollo che nella struttura non andava sicuramente bene e la mia idea l'ho trasmessa ai miei colleghi e dopo tutti insieme abbiamo cambiato questo tipo di protocollo, il protocollo evacuazione appunto per i clisteri...

STRATEGIE

...adottare varie strategie. E lì mi sento forte ogni volta se riesco ad elaborare una strategia, o far bene a gestire una situazione di un ospite. Faccio un esempio semplicissimo. Avevo iniziato qua a lavorare e mi ricordo bene c'era un anziano, non era tanto anziano, che non si riusciva mai a fare igiene. Ma nessuna strategia, con le buone, e così, e colà, niente da fare. Un giorno è rimasta accesa una radio sul carrello che usiamo. Era una melodia abbastanza soft diciamo, ed era tranquillo, e quella mattina sono riuscita a fare igiene, una semplice igiene, grazie alla musica. Da allora abbiamo imparato che con lui funziona così.

CAPITOLO 3

La Sapienza di gruppo - Cambiamenti



Si intraprende il nostro viaggio con una valigia piena di valori, esperienze, vissuti ma attraverso il rapporto con gli altri il nostro bagaglio via via si trasforma, le vecchie conoscenze si arricchiscono di nuovi significati e lasciano spazio a nuove sapienze, “si impara dai colleghi la diplomazia e la mediazione”, si cerca e si impara a capire e conoscere l’altro, si sperimenta “il rispetto dei ruoli”, ma non solo...
Dimostrare umiltà e dignità nei confronti dell’ospite, “farli sorridere, fa star bene noi e anche l’anziano”. “Mantenere la calma”, “cercare diversi canali per entrare dentro ognuno di loro”.

“Immedesimarsi in loro, ricordarsi sempre che domani potremmo essere noi al loro posto, e pensare a come vorremmo essere trattati”.

“Dobbiamo anche capire i nostri anziani, saperli ascoltare, provare a capire quello che ci vogliono dire anche se non parlano”

Accompagnarli alla morte con dignità, dando loro “un abbraccio, una carezza quando si è consapevoli della gravità della malattia”. “Di fronte alla sofferenza di un familiare o alla sofferenza di un anziano che sta per morire non abbiamo ancora imparato a trovare le parole giuste”.

Mai trattare in maniera uguale e metodica tutti gli ospiti, ognuno ha la sua storia e la sua personalità, pertanto ha bisogno di essere capito e accudito in un modo che non sarà mai identico a quello utilizzato per un altro.

Quello che ci conduce ad un cambiamento non sono solo le esperienze e i vissuti individuali ma quelli che vengono condivisi con il gruppo dei colleghi: il confronto, la collaborazione porta alla “sapienza di gruppo” e cioè una strategia, una soluzione al problema condivisa da tutti.

“Lavorare all’interno di un’equipe significa saper collaborare tra colleghi e tra le varie figure professionali e non solo l’umiltà di saper riconoscere i propri limiti e chiedere confronto/aiuto ai colleghi, avere la capacità di insegnare agli altri ciò che abbiamo acquisito con l’esperienza, saper ascoltare senza pregiudizi, essere disposti a mettersi in gioco forti della propria professionalità, avendo sempre come obiettivo finale quello del SAPERSI PRENDERE CURA DELL’OSPITE”

Ogni percorso è diverso dall’altro, ogni persona è diversa dall’altra, ogni professionista porta qualcosa di diverso. I nostri percorsi professionali si intrecciano con le vite di famiglie sempre diverse e spetta a noi il difficile compito di rinnovarci continuamente, di trovare sempre nuovi stimoli attraverso i rapporti umani, lasciando sempre una porta aperta alle nuove proposte, senza pregiudizi, sapendo chiedere aiuto in modo tale da formare un gruppo sempre più solido e collaborativo. Nulla va mai dato per scontato, la propria opinione va espressa, in modo da fare emergere nuove idee, contribuire a che la struttura per la quale si lavora abbia una marcia in più. Solo con l’esperienza ci si può arricchire di significati, raggiungere una sensibilità intensa che può gratificare noi e coloro di cui ci prendiamo cura, ogni giorno.

La valigia / équipe

DIPLOMAZIA TRA COLLEGHI: OVVERO MEDIARE, FAR CAPIRE, ENTRARE NEL LAVORO DEGLI ALTRI

...comunque ho imparato dai colleghi la diplomazia e la mediazione. Perché il ruolo dell'animatore, educatore come si vuole chiamare, è un ruolo che si deve rapportare un po' con tutte le figure. Gli OSS hanno il gruppo degli OSS, gli infermieri hanno il gruppo degli infermieri, però l'educatore, perché io sono educatore, deve rapportarsi con tutte le figure, dal coordinatore anche a, non per ultimo, la signora delle pulizie. Perché il nostro lavoro comprende un po' tutte le figure professionali. Molte volte sottovalutato ma non lo è.

...e la mediazione, perché bisogna mediare con tutte le figure professionali, bisogna scendere a volte da quello che è il nostro lavoro e capire il lavoro dell'OSS, capire il lavoro dell'infermiere...per esempio una semplice attività, noi tutte le mattine facciamo un'attività, ma un'attività extra all'animazione. L'attività non comporta solo l'animatrice che va a prendere l'anziano, comporta che l'operatore mi alza a quell'orario l'ospite, che l'infermiere magari gli faccia un clistere... Quindi è tutto collegato.

...succede che non mi incavolo però devo essere diplomatica, usare i termini giusti e in primis rispettare il lavoro del collega, ma che dall'altra parte lui rispetti il mio. Quindi cercare di usare le parole corrette...

IO QUI HO COLLABORATORI, NON SIAMO FRATELLI, SORELLE...

...invece io qua non ho familiari, io qua ho collaboratori... se c'è qualcosa che non va a livello professionale glielo dico, e se glielo dico e si offende peggio per lei, perché vuol dire che non ha capito bene la situazione... è un rapporto che si può creare diciamo a livello umano, sereno, armonioso, però nel momento in cui ti devo dire no, questo rapporto non implica che quando ti devo dire no mi devo sentire condizionato. Perché ne vale il rispetto dei ruoli, il rispetto della persona, ma soprattutto il rispetto dei ruoli. Quindi ricordiamoci sempre che tu sei qui per una cosa, io sono qui per un'altra, quindi non siamo fratelli, sorelle, ecc. Quindi se ti dico di no devi accettare il mio no, non ti devi offendere perché vuol dire che non hai capito il concetto.

NON PUOI FAR FINTA CHE NON TI TOCCA - QUESTIONE DI CARATTERE

...il lavoro è lavoro e la famiglia è un'altra cosa. E' vero che quando io vado da casa a lavorare lascio quello che ho a casa e vengo a lavorare... stacchi, e la stessa cosa stacchi dal lavoro ad andare a casa. Però se in quella giornata l'ospite ha bisogno di te, di una parola di conforto o la figlia di un ospite è caduta, che anche la figlia ha bisogno di confidarsi, di sfogarsi con te che sei l'operatore, secondo me non c'è niente di male a dargli la possibilità di trovare un punto di appoggio in qualcuno.

Rispetto

...l'anziano mi ha insegnato molto il rispetto per tutte le cose, a livello economico e il rispetto per gli affetti, perché lavoriamo molto noi sulla reminiscenza con gli anziani. Quindi quando ci raccontano della loro vita passata io cerco di farlo mio quello che ci raccontano. Il rispetto per quanto è importante la famiglia, perché comunque sono una cosa molto importante ecco. Io ci tengo molto alla mia famiglia e quindi cerco di imparare da loro il rispetto per i genitori, per i fratelli, per i nipoti. Noi purtroppo stiamo perdendo, adesso non voglio fare delle frasi fatte, però nei loro vissuti dove ci raccontano di quello che era il loro quotidiano si capisce molto quanto era importante il rapporto con

la famiglia.

...accompagnarli con rispetto fino alla fine dei loro giorni. Io lavoro in una RSA, dove lì la realtà di tornare a casa è molto difficile, per questo sono delle persone che tu devi accompagnare con dignità, con rispetto pian piano fino alla fine.

...per poter lavorare bene con un demente tu devi sapere il suo passato, il suo vissuto, altrimenti non ce la fai. Se tu rispetti il suo vissuto, allora non fai fatica a trovare una stradina per potere andare d'accordo con loro. Andare d'accordo con la persona. Io ho imparato... psicologia della persona l'ho studiata, nel mio Paese... perché bisogna sempre sempre, soprattutto da noi, studiare. Studiare persona, studiare la sua malattia, il suo modo di essere, di fare e di rispettare, questa è la cosa più importante, il suo modo di essere. Che se tu rispetti il suo modo di essere non fai fatica a fargli fare quello che vuoi tu fare.

ATTENZIONE, QUI SI TRATTA DI LAVORO!

...ad esempio io non ho una famiglia qui, io non sono d'accordo, con tutto il rispetto, però non sono d'accordo perché il concetto di famiglia, attenzione, qui si tratta di lavoro, ognuno deve avere il suo ruolo, l'operatore deve essere operatore, l'operatore è necessario ma non indispensabile, l'infermiere altrettanto, il medico uguale, quindi di conseguenza le decisioni non è che c'è un capo, c'è chi si assume una responsabilità maggiore...

SONO IO CHE MI DEVO ADATTARE A TE

...chiedi spesso "vuoi venire in palestra", magari sono persone molto anziane, ti rifiutano. Io ho imparato che a volte il rispetto, la calma sono cose molto importanti. Una volta un ospite mi ha detto "ma sai, io sono a casa mia". Io gli ho detto è vero. Lì non ci penso tante volte, perché magari dici "vieni in palestra", invece lui mi ha detto "sai che io sono a casa mia". Quindi mi ha cambiato tantissimo anche il modo di vivere il mio lavoro in quel momento, in questa struttura qua. Mi ha cambiato il modo di pensare: sono io che mi devo adattare a te e non sei tu che ti adatti al mio lavoro. Va fatto sempre, ma in questo ambiente ancora di più.

Intimità / umiltà / familiarità

...poi ho scoperto con gli anni che non solo io mi trovo bene con loro, però si trovano anche loro bene con me perché riesco a entrare, riesco a entrare non solo nella vita ma anche nella loro anima.

...e ti devi relazionare con persone diverse, con storie e vissuti diversi, e non è facile... devi cercare diversi canali per entrare in ognuno di loro.

...ti immedesimi in loro e quindi domani io sarò come loro, potrò essere come loro, potrei essere come loro e quindi vorrò anche io un qualcuno che mi stia vicino, un qualcuno che mi dia una mano, e quindi ti dà il modo di comportarti in modo vero, in modo sincero. Ma ripeto, questo modo di fare viene molto ostacolato.

IL NOSTRO LAVORO E' ANCHE INTERPRETARE

...non è facile da raccontare un lavoro di questo genere in due tre parole, perché non è solo saper alzare un anziano, non è solo saper dargli da mangiare, ma devi passare anche a capirlo, anche ad ascoltarlo, anche a metterti alla pari... Se tu vedi che la persona ha una certa età, non sa spiegarti delle cose, ma provare a capire quello che ti vuole dire anche se non parla. Interpretare quello che ti dice.

VIRTUOSI NELLE STRATEGIE

...mi sono sentita proprio alcuni giorni fa debole è dir poco, di fronte ad un nostro ospite che purtroppo lo sappiamo tutti che è terminale, ed è abbastanza giovane. Ha detto una frase, "non voglio morire", e lì ti lascia spiazzato, perché non hai risposte da dargli, non si trovano le parole giuste in quel momento lì. Un abbraccio, una carezza, solo quello. Perché è consapevole della gravità della sua malattia. In situazioni così purtroppo...

SAPER LEGGERE IL PENSIERO

...a volte mi sento capace di leggere nel pensiero... anche guardandoli negli occhi, ...a volte leggo nel loro pensiero, anche cioè la paura di avvicinarsi lui a te, io mi avvicino, anche con una semplice carezza, una parola dolce così. Ti parlo di un paziente aggressivo, è stato dimesso da noi e quando è andato via si è avvicinato lui a me, mi ha abbracciato e si è messo a piangere...

DIVERTIRSI

...cominciando a lavorare ho scoperto poi che mi piace, perché comunque mi riesco anche a divertire oltre che, anche se è impegnativo fisicamente e mentalmente... divertirmi con gli ospiti, con gli anziani... non nel senso di giocare, divertirsi proprio a parlare con gli ospiti. Perché loro, non tutti ovviamente, però la maggior parte gli piace molto parlare, scherzare. Farli sorridere è una cosa bella secondo me, fa star bene loro e fa star bene anche me, questa è la cosa che mi spinge ancora a fare questo lavoro.

BISOGNA ESSERE PSICOLOGI...AVERE PAZIENZA

...bisogna lasciare i tuoi problemi, parlare molto, però dicendo cose buone, oppure dico "guarda, sai che io sono straniera non so come fare il ragù, il ragù è piatto vostro, dai raccontami un po'...". Usare buon senso, dobbiamo essere un po' come psicologo, come crescere bimbo...

NON E' VERO CHE LE PERSONE ANZIANE SONO COME BAMBINI

...noi abbiamo una persona che non ha nessuno, una persona che non ha parenti, non ha i figli. Qua in struttura è da solo, proprio come ha detto la collega è la sua casa. Due o tre settimane fa lo ho accompagnato a una visita, lui ha chiesto al dottore che lui vuole sapere la verità della sua diagnosi..., perché ha detto chiaro e tondo, "io non ho nessuno in questa vita, io voglio sapere la verità. Io sono lucido, non ho paura della morte, però voglio sapere quanto mi rimane da vivere". Io in quel momento mi sono sentita di dire "Sì, però ci siamo noi". E lui mi ha detto "sì, però voi tornate a casa vostra, io alla fine rimango da solo". Io in quel momento mi sono resa conto che noi diventiamo come le loro famiglie, come le persone care, le persone che gli mancano, gli sono mancate nella vita.

IMMEDESIMARSI NELLA PERSONA

...la cosa più grossa che ho appreso, quattro giorni fa, un anziano di 94 anni a posto con la mente,... è rimasto solo, è rimasto senza la moglie, non ha figli, e in quel momento mi ha fatto sentire il senso della solitudine cosa può comportare quando si arriva ad una certa età... Ti fa capire dentro che il tuo modo di comportare, il tuo modo di essere verso gli altri in generale, ma soprattutto verso chi ha problemi, che possono essere anziani, possono essere bambini, possono essere persone di cui in quel momento hanno bisogno... deve essere forte, nel senso che dobbiamo veramente immedesimarci molte volte nella persona e cercare di ascoltare di più, anche se questo... in quel momento ti viene in mente quello, ti immedesimi in loro e quindi domani io sarò come loro, potrò essere come loro, potrei essere come loro e quindi vorrò anche io un qualcuno che mi stia vicino, un qualcuno che mi

dia una mano, e quindi ti dà il modo di comportarti in modo vero, in modo sincero...

IO NON HO MAI IMPARATO E NON IMPARERO' MAI

...mi sono sentita debole di fronte alla morte, perché... di fronte alla sofferenza di un familiare o di fronte alla sofferenza di un anziano o di una persona adulta che sta per morire io ancora non ho imparato, forse non imparerò mai, a trovare le famose parole giuste. Secondo me in quel frangente nessuna parola è giusta. Quindi mi sento debole, in imbarazzo ecco, insicura perché non so cosa dire e fare.

IMPARARE A STARE INSIEME

...li vedevo stare bene, peggiorare, migliorare e morire, la motivazione lì è difficile, perché insomma la fisioterapista cosa faccio? Muoiono tanto. Allora chi mi ha aiutato è stata la direttrice dell'epoca, la coordinatrice. Una volta io in lacrime perché era morta un'anziana, vai a lavorare allora in un asilo. E' questo, lavorare in una struttura c'è la morte, allora mi ha dato uno scossone perché mi ha fatto capire che la morte faceva parte purtroppo del mio lavoro.

ASPETTARE, CAPIRE I TEMPI, MISURARE LE ATTENZIONI

...io partivo subito a razzo nell'instaurare il rapporto, fatto di dolcezza, di comprensione, del famoso tocco terapeutico, ma una volta ci sono rimasta malissimo perché c'era una persona che appena gli metti una mano sulla sua mano, si tira indietro. Io ci rimasi proprio male. Fu in quell'occasione lì che questa mia infermiera guida mi disse devi capire che devi aspettare i tempi di ognuno, cioè non tutti sono subito pronti a ricevere le cure. Questa persona non stava accettando il suo problema in quel momento, gli devi dare il tempo di metabolizzare, di capire e arriverà a capire che ha bisogno di te. Ma non è una cosa così scontata che uno va in ospedale e si affida all'infermiere, al medico, all'OSS. Mi fece riflettere, subito non capii, nel senso che ci rimasi male e basta, poi però ogni volta che arrivavo in reparto e mi avvicinavo a quella persona capivo che aveva ragione, perché man mano che passavano i giorni lui faceva dei passetti in avanti nei miei confronti, quindi capii che anche io dovevo misurare le attenzioni, le parole. In base a quello che lui mi chiedeva io dovevo lasciare andare le mie emozioni, perché io ti ripeto mi sarei buttata a capofitto nel dirgli stai tranquillo, adesso vediamo come fare, come non fare, gli avrei preso la mano, gli avrei fatto una carezza, gli avrei asciugato le lacrime, quest'uomo piangeva. Vedere un uomo che piangeva era una novità. Quindi mi faceva tanta tenerezza. Però lui non voleva suscitare in me la compassione e la tenerezza, quindi quando ho capito che lui aveva più che altro bisogno di un sostegno un po' più forte, non di una che diceva "madonna quanto mi dispiace".

IMPARARE DAI PARENTI

...dicono è poco professionale attaccarsi agli ospiti, però... A lei mi sono molto legata, lei non riesce a parlare, comunica con gli occhi o con questa manina che fa dei cerchi. E' un'ospite però effettivamente assume tutto, terapia, liquidi, cibo tutto da sdraiata, e ci vuole veramente una tecnica abbastanza particolare per imboccarla, perché veramente lei è sempre a rischio che si affoghi. Io con lei mi ricordo di un giorno, stavo a imboccare lei. Lei mi guardava così e c'era la sorella fuori. Allora a un certo punto è entrata questa sorella, e mi dice guarda, ti spiego io, e mi ha insegnato ad imboccarla... è veramente complicato... Lei l'ha tenuta in casa per una decina di anni, chi meglio di lei la conosce a imboccare? Io l'ho sempre vissuta un po' come una sfida personale di crescere, al di là che c'è un ospite che sinceramente a me piace in modo particolare, perché io e lei ci capiamo con gli occhi.

LE PAROLE DEI FAMILIARI

...adesso se il familiare sta male, e noi abbiamo avuto delle persone che vivevano con il genitore veramente, davano l'anima per la mamma e per il papà, ma noi vediamo che loro la considerano la nostra come una grande famiglia, è una famiglia allargata, e su questo ce lo sentiamo dire più volte. Tanto che adesso non vogliono più neanche i familiari tranne che il medico decida a tutti i costi di mandare in ospedale, ma preferiscono che vengano curati in struttura da noi, dal nostro medico, che si dedica più a loro, viene più spesso e li controlla, perché vogliono che muoiano lì dove sono stati in un momento bello. Queste sono le parole dei familiari, e per noi un po' è una soddisfazione.

IMPARARE DALLA MORTE

...anche la morte è un insegnamento, alla fine ognuno di noi ha un percorso di vita diverso per cui dover dare e dare ad ogni costo un aiuto, strappare un sorriso, rinunciare a un tuo minuto di vita per darlo all'altro, ti deve far sentire che eri lì, che sei pronto ad intervenire affinché tutto ciò possa ritornarti.

ENTRARE NEL MONDO

...devi entrare, come dico io, nel loro mondo. Tu devi immedesimarti in loro, se cerchi di immedesimarti risolvilo, ma se tu vai lì con il tuo carattere, che ognuno di noi ha un carattere, però lo devi lasciare perdere il tuo carattere, devi dare solo dolcezza, rassicurazione perché devi rassicurare queste persone, le devi tranquillizzare soprattutto.

...io ho avuto solidarietà dal parente. Specialmente persone che stanno andando alla fine dei loro giorni, il parente ti dice "se non ci foste sarebbero persi, sarebbero stati da soli". Perché la gestione è molto difficile, l'umanità che ci mettiamo anche noi, la tenerezza che ci mettiamo.

...vuol dire che loro riconoscono che noi facciamo tanto per i loro cari, ma che magari all'inizio un po' per paura, un po' per l'attaccamento che c'è familiare non te lo danno a vedere, però in realtà nel cuore loro lo sentono che è così. E questa è una soddisfazione, come pure sai, il ringraziamento sul giornale, perché ne arrivano tantissimi, ringraziano gli operatori, il medico e tutto quanto, però lì magari sono parole di circostanza. Ma detto da loro, che piangono e ti abbracciano, ti ringraziano per quello che hai fatto, è bello. E' bello perché dici ho fatto qualcosa per qualcuno.

...loro guardano tantissimo a noi, diciamo appena arrivi hai tagliato capelli, hai cambiato colore, loro dicono subito. O vieni triste, "è successo qualcosa?" Io per dire mi piace tanto chiacchierare con loro, gli racconto tante cose... "oggi sei così contenta", racconto qualcosa, dico "aspettavo secondo nipote". ...e poi appena vedi "sta bene il tuo nipotino? E' nato?". Ti trattano proprio come una figlia preferita diciamo, e sempre appena arrivi il sorriso "oh finalmente", finisci il turno e... saluto tutti, dico "vengo fra due giorni, ci vediamo", "come? stai due giorni a casa?" E questo è bellissimo.

...dove lavoro c'è una persona che ha il ricordo della figlia, che è morta, e magari tu gli devi posizionare il comodino vicino, la foto girata da lei, ha quell'abitudine di guardare la foto, devi ricordare tutte le sue abitudini. Magari per farla contenta oppure se piange magari le fai telefonare al figlio, le fai sentire la voce. Sono tante cose.

...ci sono delle persone che non ti suscitano questo... non c'è questa capacità di comprensione immediata. E' successo che io ho cominciato a riflettere su che cosa questa persona suscita dentro di me. E poi discutendo con altre persone, dal confronto, nasce qualcosa. Cioè nasce un'idea su che cosa devo superare interiormente per incontrare questa persona. Ma sono aspetti interiori. Poi ti aiuta, il confronto aiuta molto... Quello che mi dava fastidio di questa persona era che era molto comandante, era una persona che dava per scontate determinate cose, e a me questo dà molto

fastidio. Un problema mio, allora bisogna lavorare su questa cosa... Poi la situazione si è totalmente evoluta, paradossalmente le persone non con cui ti scontri, perché non è quello il termine esatto, con cui hai più difficoltà, sono quelle persone con cui ti legghi di più, a me è successo questo.

Sapienza di gruppo

...no, i miei colleghi, non è che mi sento forte perché ci sono loro, con loro siamo forti tutti perché abbiamo una bella squadra, c'è un bellissimo rapporto.

...come dicevano prima si impara tutta la vita queste cose, tutti i giorni, anche lavorare di gruppo di colleghi, infermieri, fisioterapisti, perché lui ha lavorato anche da noi che abbiamo fatto insieme tutte cose alzate.

...io in generale penso di aver appreso un po' da tutti. Poi sono sempre andata molto da loro con una sorta di curiosità, perché questo? Perché quell'altro? Voglia comunque di fare bene, di non sbagliare.

...come dicevo tra gli operatori c'è molta collaborazione. Va bè, decido con la coordinatrice, al mattino ci sediamo tutte a un tavolo, facciamo il passaggio delle consegne...

...se dobbiamo lavorare in gruppo, il gruppo è composto da tutti.

...quando ti confronti, quando cioè la condividi con gli altri, cerchi di trovare una soluzione al problema che effettivamente è condiviso da tutti, da noi OSS, dagli infermieri. Per cui è stata una sapienza di gruppo, ci siamo proprio fermati, abbiamo detto "perché non facciamo così? Dobbiamo fare così, trovare una strategia". Io penso che sia proprio una sapienza di gruppo.

...già nell'equipe la sapienza di ognuno si ritrova e ti permette poi di lavorar bene. Però si chiama equipe perché poi siamo noi, l'equipe ha un bel nome, però in realtà c'è la fisioterapista, c'è l'OSS, tutti conoscono in teoria e lavorano con esperienza e cuore, sempre in teoria, e lì poi si trova la strategia per lavorare.

...poi volevo anche dire una cosa sulla collaborazione, ...che è fondamentale in un gruppo di lavoro, perché io dove lavoro adesso siamo molto tra di noi collaboranti... Ci aiutiamo a vicenda, anche fra di noi. Partiamo dalla mattina con il sorriso e finiamo con il sorriso.

...no, dobbiamo essere d'accordo. Dobbiamo perché se non siamo d'accordo dobbiamo parlare. Perché è anche un lavoro di fiducia quello che faccio io all'Alzheimer, perché ci sono anziani che si devono fare in due persone, quindi se tu devi fare qualcosa un altro deve prendere le mani o deve parlargli, deve essere fiducia perché tu puoi prendere un pugno, quindi ti devi fidare dell'altra collega.

...in un gruppo bisogna... creare anche un equilibrio e una serenità emotiva, psicologica, perché spesso è facile che magari, non so, i problemi che abbiamo a casa, le nostre frustrazioni o qualche rimprovero da parte di qualcuno non ci metta a nostro agio, e questo non metterci a nostro agio può far sì che alcune persone possano scaricare queste tensioni, queste ansie, queste insoddisfazioni, questo bisogno di affermazione nel proprio gruppo.

...il cambiamento dipende da come lo viviamo noi internamente, da come te lo fa vivere il gruppo di lavoro, l'ospite e il familiare.

...per non essere appesantiti dal lavoro bisogna fare gruppo. Bisogna relazionarsi molto su tutto, sull'andamento della giornata, su cosa ne pensi. Fare gruppo, cioè essere una piccola famiglia.

...il fatto di essere un bel gruppo è una cosa fondamentale nel nostro lavoro, e tante persone non lo capiscono perché vogliono lavorare in modo individuale, non hanno capito che lavorando in modo individuale non fanno niente.

...il concetto di equipe è ben integrato qui. Perché non è dettato solo dalla volontà, ma dalla necessità, perché siamo in pochi, se non collaboriamo non andiamo da nessuna parte, quindi la necessità ci

spinge ad una forte collaborazione ed integrazione. Il concetto di equipe dovrebbe nascere invece da un'altra cosa, non dalla necessità.

...io OSS non ci riesco bene a svolgere il mio lavoro senza gli infermieri, senza il fisioterapista, senza una RAA che coordina bene il nostro lavoro. Questo credo sia il 90% di successo di ogni gruppo. Cosa posso aggiungere ancora di più...

APPRENDERE, INSEGNARE

...sono tanti i fili che collegano...

...lavorare all'interno di un equipe significa saper collaborare tra colleghi e tra le varie figure professionali e non solo l'umiltà di saper riconoscere i propri limiti e chiedere confronto/aiuto ai colleghi; avere la capacità di insegnare agli altri ciò che abbiamo acquisito con l'esperienza; saper ascoltare senza pregiudizi; essere disposti a mettersi in gioco forti della propria professionalità, avendo sempre come obiettivo finale quello del SAPERSI PRENDERE CURA DELL'OSPITE.

L'importanza del rispetto reciproco tra operatori e famigliari...

Non avere pregiudizi.

...è importante nel gruppo poter esprimere la propria opinione in modo da fare emergere cose positive o negative che possono dare un input di esperienza e quindi un apprendere concreto. Purtroppo non sempre avviene tutto ciò e questo comporta incomprensione tra le varie figure a discapito prima dell'utente e poi dell'organizzazione...

...è importante in questa attività sicuramente la professionalità, ma anche e soprattutto l'umiltà, la serietà, la correttezza nei confronti dell'altro, perché molte volte ci si imbatte in operatori incuranti delle esigenze collettive e questo porta sicuramente malumore e nervosismo nel gruppo.

Essere consapevoli delle proprie competenze e riconoscere i propri limiti.

Imparare strada facendo attraverso l'esperienza e il confronto restando aperti alle novità.

Ogni operatore deve imparare dai propri errori mantenendo un atteggiamento critico...

Bisogna imparare ad essere umili e ad essere sempre disponibili ad imparare.

Ascolto / collaborazione / comunicare

FINO AL CANCELLO TU HAI UNA FAMIGLIA

...la cosa più bella che io ho imparato da una mia collega quando cambiai struttura. Era un affiancamento, la collega che mi affiancava mi dice guarda, se vuoi fare questo lavoro bene sappi che fino al cancello tu hai una famiglia, entrando da quest'altro cancello tu hai un'altra famiglia, tanto è vero che lavorando mi sono resa conto di questo. I problemi di casa li lascio fuori dal cancello, entrando tu hai un'altra famiglia. E' molto più allargata, però tu quando entri comunque ti interessi di tutti, vuoi sapere tutto prima di iniziare a lavorare. E veramente al lavoro abbiamo una famiglia, quando usciamo quella famiglia rimane lì e l'altra è a casa.

PORTARE INSIEME MA NON ATTACCARLE

...io a casa non porto mai il problema di anziano né niente, quando vengo a lavorare trovo delle cose nuove, chiedo delle cose nuove perché mi interessa, è una seconda casa che la tengo nel cuore, anche mia famiglia è nel cuore...le porto insieme ma non le attacco.

MAI DARE NULLA PER SCONTATO

...forse nella mia non tanto corta ma neanche molto lunga esperienza lavorativa ho imparato a non dare mai nulla per scontato. Che sia con anziani, che sia con familiari, perché qualsiasi piccolo

cambiamento nell'atteggiamento, comportamento dell'anziano delle volte con nostra frenesia, diciamo "mah, si vede che oggi non è giornata", invece potrebbe essere qualcosa sotto di più grave di una giornata storta. Idem vale anche per familiari, perché certi atteggiamenti di alcuni familiari noi leggiamo magari come "oddio, ma come è apprensivo, come è insistente", ma nel profondo forse sotto è un non rassegnarsi di fronte alla malattia, un parente o un figlio ecc. Ovviamente è difficile delle volte capire, intuire subito, ci vuole tempo, ci vuole uno studio forse più profondo di tutti i giorni, di tutti i pezzi, i momenti della giornata. Cosa ci insegnano tutt'oggi a me anziani, la gioia di vivere nonostante tutto ciò, la voglia di andare avanti a tutti i costi, anche quando stanno male, quando quel clistere non è andato. Comunque sia andare avanti.

QUELLO CHE TI SUSCITA

...io più che delle certezze ho dei campi di apertura, cioè ritengo che vadano raccolte più voci. Io ritengo che a livello relazionale sia molto importante quello che ti suscita la persona e guardare dentro, dentro se stessi.

COLLABORARE, INTERAGIRE, CONSULTARSI

...collaborare anche nel decidere di prendere insieme una decisione, ad esempio se trasferire un paziente o meno. Ad esempio ieri abbiamo collaborato insieme con una mia collega perché secondo lei era da trasferire e secondo me no. Quindi abbiamo rilevato i parametri, il paziente era stazionario, quindi si era ripreso, sicuramente aveva avuto un episodio di... lei ha accettato il mio consiglio e non è stato trasferito al pronto soccorso.

...molte volte ci capita che magari... abbiamo una mattinata più movimentata, magari che ne so qualche emergenza... quindi rimaniamo indietro con le alzate, questo vuol dire ritardare su tutto il programma di lavoro, colazione... Quindi magari in quel caso l'infermiere che deve andare in sala a preparare la terapia vedendo noi operatori rimasti un po' indietro vengono, accompagnano loro stessi gli ospiti in sala da pranzo. Poi dopo anche magari da parte nostra abbiamo gli ospiti a letto, perché devono fare il bagno, trovi magari qualcuno che non sta bene, in quel caso da parte nostra c'è la collaborazione mentre andiamo a dargli il pasto diamo anche la terapia. Quindi c'è un interagire. Insieme l'infermiere è molto presente.

...lì ci consultiamo con l'infermiere, si valuta conoscendo bene la persona o quella cosa sta avendo, che può essere da tenere sotto controllo... E certe volte tu ti devi mettere a confronto, siccome ci sono due persone che si stanno attivando, con le loro conoscenze e il loro sapere, su quella persona, su quella emergenza. Pesano tutte e due allo stesso modo, ognuno dà il meglio di sé in base a quello che sa fare... abbiamo fatto quello che si poteva, adesso attiviamo l'ospedale, perché le strutture hanno dei limiti.

La linea immaginaria / distanza / limite

...se hai un attimo di tempo, anche se mi piace, per dire, parlare è vero? Faccio il giro, uno, l'altro, sono quelli che può camminare, però a fatica. Allora prendo prima quella che cammina, che vuole camminare, e poi dopo devi quella che non cammina con nessuno, dicono "no, no, lei non cammina", "Come non cammina? Cammina!" "Non cammina", "Cammina!". Prendo e cammina, brontola, perché lei certe cose brontola per conto suo, "no, no, basta manicomio, vado a casa" però cammina dritta. Quando sono intorno io faccio sempre camminare, fa il giro, quando si stanca "vuoi sedere?" "Sì". Poi vedi anche il sorriso, una persona che non ride mai, sempre un angolino da sola, se

sai come prendere va, cammina anche. Che tanti dicono non cammina, no no, cammina.

...a trasmettere a lei, anche a sua famiglia che c'è qualcosa che non quadra in loro madre, perché lei abita da sola, abita sotto a me, io sono secondo piano. Chiamando a me sempre, sempre, anche di notte che io dormo, mi disturba però... devo accettare. Quindi sono riuscita ad avere il numero dei suoi figli, ho comunicato. Cercando di avere rapporto, comunicazione con assistente sociale per capire, anche con il medico di famiglia, il problema. Lì è stato scoperto che ha Alzheimer, alla fine la signora è stata messa in struttura e andando a trovarla ho avuto quella relazione, quell'empatia verso lei. Riflettendo come io se io nel suo affanno come può reagire, entrare nel suo affanno però non stare lì, uscire. Perché è un lavoro molto grande. Però mi ha dato una bella esperienza per entrare in questo ambito che sono adesso.

...un esempio può essere quando il parente non accetta che l'utente sta sempre peggiorando, quindi si avvicina al suo percorso della fine. E' brutto dirlo però è così. Quindi ci sono dei momenti che viene lì anche per sfogarsi, e tu devi capire che quel momento lì è uno sfogo, e tu hai tremila cose da fare ma devi trovare anche il tempo di ascoltare, di saper relazionarti in quel momento, ... Io lì ho imparato tantissimo, perché davo il giusto peso.

Non c'è nulla di più sbagliato che trattare ugualmente persone diverse.

Dare informazioni chiare, fiducia, senza oltrepassare "la linea immaginaria".

Il rapporto non deve mai trascendere in amicizia o alleanza... siamo sempre noi i professionisti!

L'idea che abbiamo condiviso pienamente tutti quanti, che possibilmente, i due ambienti lavoro e casa devono viaggiare su binari paralleli senza intrecciarsi tra di loro, qualora dovesse succedere, bisogna essere consapevoli dei propri limiti.

Quindi nel far bene il nostro lavoro, bisogna avere la motivazione giusta e saper conoscere se stessi.

Empatia significa sentire con l'altro...non al posto dell'altro.

Cambiamento / cambia-menti

...può essere così, può essere credo dopo tanti anni di lavoro diciamo si può creare anche questo nuovo ambiente, però penso che sia un pochettino pericoloso, anche per te stesso. Perché in alcuni casi si crea quella familiarità o quell'ambiente familiare in cui non hai quella lucidità per poter agire in alcuni casi.

...per una vita ho lavorato in fabbrica, ma quando... ho rischiato, soprattutto gli ultimi anni, un esaurimento nervoso perché era un ambiente terribile, a partire dal mio fino a tutti quelli dove ho lavorato come dipendente. Quando ho iniziato questo lavoro ho conosciuto la felicità, con le persone, aiutare gli altri ho scoperto un mondo diverso, veramente.

...quello che ho imparato è stato piuttosto anni prima come utente... in ospedale cose di questo tipo, ho imparato cosa vuol dire essere trattati bene, essere trattati male, come si sta e come non si sta... Stando dall'altra parte, esatto. Molto di più stando dall'altra parte.

...noi ci siamo trovati della gente che è venuta... che è stata ricoverata, una diffidenza sia l'ospite sia anche il familiare, che quando poi alla fine se ne sono andati ci hanno straringraziato, perché hanno capito, hanno visto. Entrano prevenuti, credono che siamo in un certo modo e invece è totalmente diverso... Le cose grazie a Dio sono cambiate.

...molti sono prevenuti, entrano prevenuti e poi cambiano, io me ne sono accorta in tantissime occasioni.

...che poi ripeto, non tutti siamo uguali, non tutti... non posso dire tu la devi pensare come la penso io, perché tu hai un modo di pensare, un modo di fare le cose, però almeno in quel cerchio della

giornata cerchiamo di trovare un'intesa.

...collaborazione e solidarietà mi viene in mente nel momento in cui ho cambiato reparto, soprattutto il primo giorno che mi sono ritrovata a lavorare con gente nuova, con persone che giustamente non conoscevo, ma soprattutto con pazienti che non avevo mai visto...

...si porta dietro. Perché anche cambiando struttura uno si porta dietro la sua tecnica, imparando la tecnica degli altri, e mette insieme il buono di tutte e due le tecniche.

...fu in quell'occasione lì che questa mia infermiera guida mi disse devi capire che devi aspettare i tempi di ognuno di noi, cioè non tutti sono subito pronti a ricevere le cure... Ma non è una cosa così scontata che uno va in ospedale e si affida all'infermiere, al medico, all'OSS... Mi fece riflettere, quindi capii che anche io dovevo misurare le attenzioni, le parole.

...il cambiamento non porta alla monotonia ma...alcune volte vorrei continuare ad annoiarmi!

CAPITOLO 4

Il tempo, le esperienze, la valigia che cambia



Il tempo è una risorsa non reintegrabile, deve essere gestito, non è né poco né tanto. Spesso è vissuto in modo ansioso: "...la persona che non corre non fa niente".

Nella metafora del viaggio, il tempo che passa porta con sé maggiore esperienza, confronto con coloro che iniziano il viaggio solo adesso, per i quali ti viene chiesto di mettere a disposizione la tua esperienza, il tuo sapere, e soprattutto trovare un tempo condiviso. Nei primi tempi, quelli dell'affiancamento, dell'inizio dell'attività lavorativa è facile trovarsi in queste condizioni "...seguivo come un cagnolino la mia collega che mi affiancava", per poi successivamente essere in grado di realizzare che "...dai miei colleghi ho imparato tanto perché grazie a loro sono diventata quella che sono adesso."

I compagni di viaggio non sono solo i colleghi, ma coloro che più di ogni altro ti chiedono tempo, ti domandano di dedicare loro un po' di tempo "...ti sei permessa di fermarti un cinque minuti, un dieci minuti vicino a lei, gli hai fatto una carezza, hai ascoltato la sua storia che ti ha raccontato forse già la terza volta..."

Lungo questo viaggio, anche grazie agli incontri fatti, la nostra valigia si è riempita, man mano è diventata sempre più pesante, piena di esperienze e di nuovi saperi. Nonostante ciò non è ancora pronta ad essere chiusa, aspetta nuove conoscenze, confronti e nuovi incontri. Ogni incontro è diverso da quello precedente, chi con noi ha intrapreso questo viaggio non l'ha sempre scelto, a volte si è trovato a fare la sua valigia velocemente non sapendo bene neppure il necessario da portare con sé.

Il viaggio nella malattia poi non ha permesso di pianificare il percorso e l'anziano e il parente si trovano nell'incertezza e nella valigia portano comunque con sé inquietudine e nell'incontro con l'altro la necessità di acquisire il tempo per la conoscenza e la fiducia.

"...Gli operatori come si presentano agli occhi dei parenti? Abbiamo un'immagine che si costruisce nel tempo con fatica, ma si distrugge in un attimo".

Penso che tutti i giorni si impari sia dagli utenti che dai parenti e dai colleghi. Ognuno di noi ha un suo bagaglio, ed è vero, tu devi solo capire ed entrare nel mondo dell'altro, perché ognuno ha un mondo proprio e noi dobbiamo entrare nel mondo dell'anziano e del proprio parente, pian piano conoscendoli.

A questo punto ci manca solo di citare il tempo necessario al confronto. Il fermarsi di tanto in tanto ci aiuta a capire il perché delle cose, ad interpretare i souvenir di viaggio, a ragionare del perché delle cose, a mettere a confronto i punti di vista. Siamo diventati un noi, e per coltivare questo è importante il confronto dei vari io in un momento strutturato, il momento dell'équipe. Il tempo da dedicare a queste attività diventa anche in un certo senso la soluzione a tante questioni poste dagli operatori, ma anche il momento per porsi nuovi interrogativi e per creare la consapevolezza di non poter mai mettere la parola fine ad un viaggio che si ripete sempre uguale ma sempre diverso.

Tempo

...appena sono arrivata, chiedi spesso “vuoi venire in palestra”, magari sono persone molto anziane, ti rifiutano. Io ho imparato a volte che il rispetto, la calma sono cose molto importanti. Una volta un ospite mi ha detto “ma sai, io sono a casa mia”. Io gli ho detto “è vero”.

...il tempo mi ha fatto sentire più forte. Perché ho acquisito conoscenze, sicurezze, quello che faccio, conosco il mio lavoro, so dove aiutare chi ha bisogno, quindi mi sento più forte.

...quando si sta vicini ad un anziano bisogna farlo in un certo modo, e purtroppo i tempi, la quantità di operatori nelle varie strutture, non sto parlando prettamente di Gulliver, non ti danno la possibilità di fare quello, perché purtroppo sei costretto a seguire i tempi, a seguire determinate cose che bisogna fare nella giornata, per cui molte volte si tralascia o quantomeno non si fanno nel dovuto modo tutte le cose che bisognerebbe fare, e questo ti rende debole.

...ti sei permessa di fermarti un cinque minuti, un dieci minuti vicino a lei, gli hai fatto una carezza, hai ascoltato la sua storia che ti ha raccontato forse già la terza volta, però hai fatto finta che l'hai sentita per la prima volta, qua ti senti forte, soddisfatta. Stai bene con te stessa.

...c'è una mentalità che dice così, la persona che non corre non fa niente. Invece la persona che corre tutta la giornata...

...ho imparato di avere tempo, di darmi il tempo per ascoltare quello che ti dicono, di vedere al di là delle apparenze, al di là della parola, di vedere il viso, di sapere già quando guardo una persona, di sapere che una giornata che può essere storta, quando è una persona che davvero si sente male...

...oggi come oggi il tempo per noi è molto prezioso, abbiamo tempi lavorativi molto ristretti. Qualsiasi fuori programma, anche un cinque minuti la richiesta di “mi cambi mio figlio”. Non è una questione di allungare un bicchiere d'acqua, delle volte cambiare una persona, un ragazzo disabile o un anziano, ci richiede più di cinque minuti, e lì un familiare deve essere... non credo che non sono consapevoli che comunque tempo ce ne vuole molto di più, ma pretendono comunque un nostro intervento immediato.

...si può anche arrivare a questi livelli qui, ci si sfoga, si risponde a tutto quello che c'è da dire e poi si riparte. E' quello il discorso. Però non si hanno le ore a disposizione...

...anche se ho solo mezz'ora o quaranta minuti si trova tempo comunque per discutere, anche con gli ospiti, però anche sul rapporto con i colleghi...

...li ho visti che riuscivano a dare una buona qualità di lavoro in poco tempo grazie proprio a un'organizzazione che era un orologio...

...e facciamo pian piano, parliamo con loro, scherziamo, lo laviamo. Parliamo con lui perché se parliamo tra di noi per le nostre cose si arrabbia, quindi scherziamo con lui...

... è un lavoro io penso che si deve fare per un tempo e dopo si deve cambiare, perché molti succhia...

...e tu hai tremila cose da fare ma devi trovare anche il tempo per ascoltare, ...perché il parente viene anche lì per sfogarsi... E quando si hanno tante cose da fare, trovare il tempo non è facile. E poi comunque deve essere un tempo che lo senti veramente, un tempo che tu l'ascolti, non “si si va bè”, perché non è neanche così bello...

...i primi tempi seguivo come un cagnolino la mia collega che mi affiancava.

...di base c'è quello che loro dicono, ma dopo, con il passare del tempo, ci sei tu lì. Loro vengono magari a dare da mangiare, tu conosci meglio il loro parente alla fine di loro, e a loro dai degli indizi di come comportarsi.

...quando arrivi a casa senti che hai lavorato magari sei ore, però non ti senti quel peso fisico che magari ti senti quando lavori male o magari hai un collega che non tira.

...se c'è collaborazione fai prima, fai meglio, sei tranquilla, ti fai tutto e puoi fare anche di più durante diciamo il turno di lavoro.

...questa cosa almeno a me personalmente pesa molto, perché alla fine della giornata dici va bene, sono stata brava, ho fatto tutte le cosine che dovevo fare, ma ti guardi allo specchio e dici "mah, con chi ho parlato? Chi ho ascoltato veramente per capire quale era il suo problema?"

...per me dipende tutto da con chi lavori, con chi sei in turno. Tu che sei in turno molto tranquillo riesci a fare tutto. Io credo questo, l'ho visto anche io con la mia esperienza.

...ci sono bei giorni, in cui si lavora presto e puoi aggiungere qualcosina in più, o giorno che non finisce mai.

...perché lo stesso lavoro si fa tutti i giorni, però un giorno ti sembra pesante, un macigno, il giorno dopo magari è leggero che ti passano le ore che non ti accorgi neanche. Neanche è l'una che è già volata, perché hai lavorato con piacere, hai fatto due chiacchiere con l'anziano, hai fatto due chiacchiere con la collega...

...gli operatori come si presentano agli occhi dei parenti? "Abbiamo un'immagine che si costruisce nel tempo con fatica ma si distrugge in un attimo"

La valigia che cambia - Esperienze

...ho scoperto che i tirocini ti danno tanto, pian piano ho scoperto che la mia ispirazione o vocazione era aiutare gli altri...

...ci troviamo spesso a ricevere molto di più noi rispetto a quello che fondamentalmente diamo...

...non è vero quando dicono che le persone anziane sono come i bambini, non è vero. I bambini non hanno la loro esperienza...

...questo lavoro è fatto non soltanto di passione, ma anche di profonda sapienza che uno deve avere di quello che fa...

...io dai miei colleghi ho imparato tanto perché grazie a loro sono diventata quella che sono adesso. Dai parenti si impara tanto, come conoscere l'anziano, sono loro quelli che ti spiegano le sue abitudini...

...ho imparato di avere tempo per ascoltare quello che ti dicono ma anche quello che non ti dicono, di vedere al di là delle apparenze, al di là della parola...

...se vuoi fare questo lavoro bene, sappi che fino al cancello tu hai una famiglia, entrando da quest'altro cancello tu hai un'altra famiglia...

...perché la riuscita di una tecnica dipende dall'approccio...

...il lavoro non è solo con la persona ricoverata...

...ho imparato, come si può dire, l'umiltà. Perché ho conosciuto tante persone di tanti paesi, Europa dell'Est, che sono da ammirare...

...quando ti confronti, quando cioè la condividi con gli altri cerchi di trovare una soluzione al problema che effettivamente è condiviso da tutti...

...l'importanza di conoscere il passato, i desideri, i sogni del paziente...

...io per esempio con i parenti degli utenti ho imparato tantissimo, perché comunque dietro ogni storia c'è un mondo.

...ho imparato il dialetto modenese, non lo so parlare però l'ho imparato. La dolcezza dietro di una famiglia, quando hanno bisogno più di aiuto...

...perché anche cambiando struttura uno si porta dietro la sua tecnica, imparando la tecnica degli altri, e mette insieme il buono di tutte e due le tecniche...

...penso che si impara tutti i giorni, sia da ospiti, da utenti che da parenti che da colleghi...

Ognuno di noi ha un suo bagaglio, ed è vero, tu devi solo capire ed entrare nel loro mondo, perché loro hanno già un mondo tutto suo, sei tu che devi entrare nel loro mondo pian piano conoscendoli...

...per me è stato difficile perché ho lasciato i miei tre figli in Perù...

...la sapienza si vede dopo tanti anni di esperienza, ti insegna ad essere una buona osservatrice, a intuire, a capire quando qualcosa non funziona o non va...

...quando ho iniziato questo lavoro ho conosciuto la felicità, con le persone, aiutare gli altri ho scoperto un mondo diverso...

...perché mi rendo conto che loro nella loro vita chissà quante ne hanno passate, chi è vedovo, chi ha perso i figli, chi non ci vede, chi non può più camminare, ce ne sono talmente tante che i miei problemi effettivamente, in confronto a quello che magari è la vita vissuta di una persona che ha quasi 90 anni, non sono niente...

CAPITOLO 5

Perchè mi trovo qui? Di nuovo in viaggio non più soli...



Nei capitoli precedenti abbiamo ascoltato le voci, le storie e le esperienze degli operatori, raccolte nei vari momenti progettuali. Questo racconto collettivo ha rappresentato, come molti hanno sottolineato, un viaggio dentro i lavori nel sociale, oggi, a Modena. Un viaggio particolare però, soprattutto per la valigia che ciascuno si porta dietro, perché in ogni valigia c'è l'esperienza del passato, l'esperienza del presente e l'aspettativa del futuro che si incontrerà, gli strumenti ed i saperi, le abilità ed i limiti. Talvolta, in questo viaggio, si è provato a misurarsi con alcune difficoltà, soprattutto quelle connesse allo sguardo degli altri sul proprio lavoro. Uno sguardo al quale in ogni momento l'operatore è sottoposto da parte dei colleghi, degli ospiti, dei responsabili, dei parenti. Ma anche le strettoie legate al grande tema del Tempo, tema che ritorna, puntuale, come difficoltà, ostacolo, impossibilità. E anche per superare queste difficoltà i gruppi di operatori hanno trovato compagni di viaggio importanti, nelle vesti di conferme importanti, anche scontate, talvolta, come ad esempio l'importanza del gruppo, dell'equipe.

Allora ci troviamo a ripetere che la vita è un viaggio, spesso ci si ritrova dove si è partiti, anche in questo caso ci ritroviamo nel punto in cui abbiamo iniziato. Per esplorare un territorio sconosciuto abbiamo bisogno di strumenti che ci aiutino ad orientarci, mappe, bussole, cartine, piante topografiche e per essere aggiornati, navigatori satellitari...

In ogni caso si parte da un'indicazione precisa che spesso viene evidenziata da un punto rosso con la scritta "voi vi trovate qui". L'indicazione è di per sé rassicurante ma ad un viaggiatore non superficiale pone una domanda ulteriore: "perché proprio qui?". Le risposte sono tante quante le persone che se le pongono, provando a sondare questo nuovo interrogativo si scopre che alcune considerazioni accomunano diverse persone o gruppi di esse che in questo viaggio ricoprono vari ruoli. Se si guarda al tema della scelta bisogna fare una distinzione fondamentale tra gli operatori dei servizi e gli utenti ed i loro familiari. I primi operano una scelta, compiono un atto volontario che li conduce in una determinato ambiente dove incontreranno persone in una condizione di sofferenza, mentre i secondi, utenti e familiari, non operano nessuna scelta, ma semplicemente si trovano in una condizione di vita molto diversa da quella vissuta sino a poco prima, entrano involontariamente, e spesso repentinamente e senza preavviso o preparazione, in una oscura condizione denominata "malattia". "La malattia è il lato oscuro della vita, una cittadinanza gravosa, tutti coloro che sono nati possiedono una doppia cittadinanza, nel regno dei sani e nel regno dei malati. Tutti preferiscono usare solo il passaporto buono, ma prima o poi ognuno di noi è costretto almeno per poco ad identificarsi come cittadino dell'altro regno" (Susan Sontag – Malattia come metafora.)

Possiamo riconoscere due gruppi di viaggiatori, ci sono i viaggiatori per scelta e i viaggiatori per caso, i loro percorsi si incrociano ma le domande interiori muovono da stati d'animo diversi e le risposte conseguenza diretta delle prime sono molto diverse, almeno inizialmente. Agli operatori dei servizi è stato chiesto di ripercorrere la loro storia professionale e per certi versi di vita per esplicitare le motivazioni che li hanno condotti verso questo lavoro, le parole chiave evidenziate nei vari capitoli le sottolineano passione, cuore, vocazione, destino, felicità, sono scintille che hanno acceso un motore. Ma come cambia il tempo meteorologico anche il clima interiore cambia, una limpida giornata di primavera si può trasformare in un grigio e piovoso mattino autunnale, e ciò che prima era chiaro non lo è più, si va in crisi. Ma se si guarda bene dentro ad ogni situazione vissuta, si scopre che ognuna di esse offre degli elementi nuovi a cui guardare con interesse anche se tutto ciò non è agevole, si può imparare molto da una situazione spiacevole o dolorosa. Crisi è sinonimo di ricerca, il viaggio prosegue ed implica un nuovo processo interiore, le motivazioni iniziali vanno riviste o rivisitate alla luce dell'esperienza vissuta, ma qual è il contenuto dell'esperienza di cui trattiamo? Incontri, contatti, conflitti, convergenze, divergenze... un caleidoscopio di situazioni relazionali che implicano una continua e costante ginnastica emotiva.

E' assolutamente vero: il lavoro di cura non è un lavoro individuale, è solo dalla creazione di un buon gruppo che si raggiunge la finalità ultima. "In un gruppo bisogna un pochettino spostarsi e creare un equilibrio ed una serenità emotiva, psicologica, poiché spesso è facile che magari... non so i problemi che abbiamo a casa, le nostre frustrazioni o qualche rimprovero da parte di qualcuno non ci mette a nostro agio e questo fa sì che alcune persone possono scaricare queste tensioni, queste ansie, questa insoddisfazione, questo bisogno di affermazione nel gruppo."

Il nostro viaggio volge ormai al termine, eccoci di nuovo qui, con il nostro bagaglio e con i nostri compagni di viaggio. Il "viaggio" metaforico però continua incessante e gli incontri fatti e le riflessioni conseguenti ci hanno portato nuove motivazioni. Non sono previste fermate, ma sono necessarie soste di riflessione. Questa sosta in particolare ci ha permesso di riguardare il nostro bagaglio, il nostro cammino, che potessimo raccontare ad altri, che hanno percorso e come noi stanno percorrendo viaggi simili, la nostra esperienza.

Ora vorremmo aprire ad altri la strada, chiedere a chi ci siamo trovati a fianco, a chi è stato catapultato senza poter scegliere, come sta, chi è, come ci vede.

Le nostre strade si sono incrociate per caso. Il viaggio dell'operatore è iniziato, come già detto, per scelta, quello dell'utente, per malattia, ma la famiglia, che ha condiviso una vita con l'utente, si trova

a ricoprire in un certo senso il ruolo di accompagnatore, un accompagnatore in un viaggio non scelto, un viaggio del quale non si conosce il percorso, la durata, la fine.

Chiedere al viaggiatore che per scelta ha intrapreso il proprio viaggio di raccontare, di ricordare le varie tappe del viaggio è sicuramente più semplice. Ognuno di noi, al ritorno di un viaggio programmato, fa vedere le foto, i souvenir, racconta il divertimento, ma anche le difficoltà e la pesantezza del viaggio.

Il prossimo progetto, per ora nella nostra mente e nei nostri “desiderata”, si pone l’obiettivo di dare spazio a chi occupa il ruolo di accompagnatore e in questo viaggio ci è stato catapultato, non si è potuto preparare, ha un bagaglio improvvisato e non sempre ha avuto il tempo di raccogliere souvenir.

Forse non ha voglia di raccontare, perché il percorso è stato impervio, quasi sempre in salita, il bagaglio presumibilmente è carico di emozioni e forse vorrebbe pure dimenticare. Il percorso può essere stato breve o interminabile, ma il dolore è comunque spesso travolgente ed il bagaglio da portarsi dietro pesante.

Ecco perché, verrebbe da chiedersi, si dovrebbe aver voglia di parlare di un viaggio così?

Siamo dell’idea che sia importante la ricostruzione del viaggio, la scrittura di un diario di bordo, i ricordi, in quanto, come afferma Duccio Demetrio, i ricordi sono frammenti di esperienza, alcuni sbiadiscono con il tempo, altri durano luminosi, ma tutti assolvono, perdonano e rendono poetiche le esperienze dolorose.

POSTFAZIONE

Una lettura emozionante e dura.

Il report “Viaggio nel mondo dei servizi per anziani” lascia il segno per l’intensità e la chiarezza con le quali fa emergere una costellazione particolare nel mondo del prendersi cura: quella degli operatori, ai quali lascia la scena e dà voce.

Colpisce innanzitutto la scoperta di un vocazionale forte, molto al di sopra dell’immagine stereotipata che a volte ci abita, ma anche il racconto dello sforzo, l’impegno e la soddisfazione profonda ricevuti in cambio del “dare”, dell’aiutare, del portare sollievo.

Ma tocchiamo anche la paura, quella di non essere appropriati, di non avere le parole giuste, di essere soli. A questo proposito il gruppo di lavoro appare di un’importanza assoluta. Il senso di appartenenza, di condivisione, sono una sorta di struttura portante dell’intero apparato; se non è solido quello, tutto diventa estremamente difficile, quasi impossibile. Lo stesso apprendimento, quel “saper fare” che segue il sapere scolastico/formativo è nelle mani delle colleghe più esperte, più vecchie del lavoro, che mostrano come si fa, che fanno provare con l’anziano, con l’ammalato.

Nello studio emergono anche la capacità di mettersi nei panni degli altri, l’essere umili di fronte a quelle fragilità, a quei bisogni così grandi, il lasciare fuori i problemi personali, l’essere nella presenza mentale del “qui e ora”, anche nel momento solenne della morte. E inoltre i conti da fare con la tirannia del tempo, coi minutaggi, con gli aspetti aziendalistici della lavoro che sono solo paralleli alla via della compassione, dell’empatia.

Tutto questo carico emozionale, il peso anche fisico del lavoro sono una realtà quotidiana, la porta stretta attraverso la quale passare all’inizio di ogni turno.

Se è vero che la maggior parte delle intervistate ha coscienza di non doversi portare al lavoro i problemi familiari, è altrettanto vero che comunque i problemi personali esistono e non sono certo le maschere serene e politically correct a potere “ingannare” la sensibilità di persone in sofferenza, magari compromesse sotto il profilo logico razionale, ma non per questo o forse proprio per questo, ultrasensibili alle atmosfere, ai più piccoli segnali.

Naturalmente non sarebbe stato possibile, nel corso del racconto, non menzionare i familiari, l’ultima punta del triangolo che ci compone la fotografia della struttura, e personalmente mi auguro che a breve ci sia dato di leggere analogo studio che li metta al centro del discorso, che ne rilevi i bisogni, i pensieri.

Gli operatori, i familiari, vivono ogni giorno la responsabilità, affrontano il rischio dell’errore, fanno i conti coi sensi di colpa, con la paura, coi propri limiti. Se non conoscono bene se stessi, se non lavorano sempre per la crescita personale, se smarriscono “il senso”, potrebbero indebolirsi, perdersi. Sono figure importanti, fondamentali, ed è un dovere per la società donargli un’attenzione particolare, prendersene cura.

Solo così il livello della FIL, la Felicità Interna Lorda, potrà attestarsi su valori alti, davvero rispettosi della vita di ogni essere.

Quest’anno, l’anno dell’EXPO, del “Nutrire il Pianeta”, mi auguro sia di ispirazione per avviare azioni concrete sul bisogno di nutrimento declinato ai tre livelli, fisico, psichico e spirituale, soprattutto per queste persone chiamate a un’esperienza di vicinanza così intensa con la sofferenza degli altri.

Paola Aime (Presidente Associazione Parkinson Modena)

Gulliver Società Cooperativa Sociale

Via G. Dalton n. 58 - 41122 Modena

tel. 059 2589511 - fax 059 2589901

e-mail: gulliver@gulliver.mo.it

www.gulliver.mo.it

C.F., P. IVA e Reg. Imprese MO 02370870368

Grafica e stampa Tecnostampa snc - Modena

Chiuso in tipografia il 05/06/2015

Stampato su carta riciclata

