

Anna Maria Pedretti*

*Le esperienze con operatori e ospiti nelle strutture per anziani
La narrazione che apre all'incontro*

Le storie che raccontiamo alla fine si prendono cura di noi. Se ti arrivano delle storie abbine cura. E impara a regalarle dove ce n'è bisogno. A volte una persona per sopravvivere ha bisogno di una storia più ancora che di cibo.

Barry Lopez

Viviamo, a causa dell'emergenza sanitaria dovuta al diffondersi epidemico del Covid 19, un periodo di estrema difficoltà nel quale i luoghi della cultura e dell'aggregazione sociale sono chiusi mentre le relazioni tra le persone sono ridotte all'essenziale. Per di più i luoghi della cura (ospedali, residenze sanitarie assistite, strutture per anziani, case protette), come pure i luoghi della formazione sono sbarrati a ogni accesso esterno. Sappiamo bene che il personale tutto e gli ospiti di queste strutture sono tra coloro che in questo ultimo anno hanno subito più perdite in termini di vite umane e sostenuto i maggiori sacrifici nel dover limitare o escludere addirittura le visite di parenti e amici. Sono venute a mancare le condizioni per favorire la relazione empatica tra persone che vivono una realtà separata. Ma, soprattutto, è stata interrotta ogni possibilità di realizzare esperienze di contaminazione tra interno ed esterno, esperienze che negli anni passati si sono rivelate estremamente importanti sul piano della formazione e gratificanti per chi ne è stato protagonista.

Per questo ritengo interessante raccontare un progetto di narrazione e scrittura autobiografica che è stato realizzato diversi anni fa nella mia città e che ha coinvolto varie componenti di un quartiere¹. Per riflettere sulle opportunità che l'approccio autobiografico apre anche in contesti difficili, dove le condizioni fisiche e mentali degli ospiti sono spesso compromesse e dove sembra che chi vi opera debba limitarsi solo alle cure materiali. Da allora, in molti altri luoghi

* Docente, Presidente onorario della LUA, Referente del Circolo LUA di Modena.

¹ Ne ho accennato nell'articolo *Non è mai troppo tardi*, pubblicato sul n. 1 della rivista "Autobiografie" (2020).

sono state realizzate esperienze simili, sono stati pubblicati libri sulla formazione del personale impegnato nell'assistenza e la medicina narrativa ha fatto passi da gigante². È per questo che in tanti coltiviamo la speranza che si possano presto realizzare altri progetti, ispirati dalle stesse finalità e soprattutto impostati secondo quella metodologia che si fonda sulla narrazione di sé come cura e sull'accoglienza della storia dell'altro come opportunità per creare relazioni autentiche³.

Storia di un progetto tra struttura e territorio: la prima fase

Nell'ottobre del 2002, su richiesta di un'associazione della circoscrizione 4 di Modena e della Cooperativa Sociale che gestisce il personale della Casa Protetta "Guicciardini", ho iniziato un "Laboratorio di narrazione autobiografica" che ha coinvolto gli ospiti della struttura – anche le persone fortemente limitate nella capacità di esprimersi per iscritto – e gli abitanti del quartiere. La direzione nella quale lavorare era duplice: da una parte un laboratorio di scrittura rivolto ai cittadini e alle cittadine del quartiere, dall'altra un'attività di produzione e raccolta di racconti orali fatti dagli ospiti della struttura. L'assunto di base era che il recupero dei ricordi attraverso il racconto fosse utile per ridare dignità a ogni esistenza restituendole il diritto alla memoria, e per abbattere gli ostacoli (le barriere non sono soltanto quelle architettoniche...) che ci tengono lontani, fisicamente e col pensiero, da una condizione di vita che immaginiamo solitaria e dolorosa. I due gruppi lavoravano separatamente, ma comuni erano gli obiettivi generali e i temi da trattare. Eravamo animati anche da un altro intento: stabilire un ponte tra l'interno e l'esterno della Casa Protetta. Per questo abbiamo creato alcune occasioni di incontro tra i due gruppi, con la lettura di testi ricavati dalle attività di ciascuno di essi.

Dalla ricchezza e varietà di tutto il materiale prodotto è nata l'idea di continuare a lavorare insieme per lasciare una documentazione scritta dell'esperienza in un libro. *Le memorie intrecciate*⁴ non è soltanto la documentazione di una bella esperienza, ma il frutto maturo di un lavoro dell'intelligenza e del cuore che dà voce alle persone, valorizza il loro vissuto e lo rende degno di essere ricordato, mescolando le esperienze della Casa Protetta a quelle di tutta la comunità del quartiere.

² Ricordo, a puro titolo di esempio, i testi più recenti: L. Quaia, *L'autobiografia nei servizi residenziali. Condurre i laboratori di gruppo. Metodi, consigli pratici, strumenti*, Maggioli, Rimini 2019; R. Charon, *Medicina narrativa. Onorare le storie dei pazienti*, Raffaello Cortina, Milano 2019.

³ L. Boella, *Grammatica del sentire. Compassione, simpatia, empatia*, CUEM, Milano 2004; D. Demetrio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina, Milano 1996; L. Formenti, *L'ascolto che cura*, in I. Gamelli (a cura di), *Il prisma autobiografico. Riflessi interdisciplinari del racconto di sé*, Unicopli, Milano 2003, pp. 253-275.

⁴ Gulliver Cooperativa Sociale (a cura di), *Le memorie intrecciate. Voci e scritture di un laboratorio autobiografico*, Modena 2003.

Il secondo laboratorio: la memoria delle emozioni

L'importanza del rapporto sempre più stretto e articolato tra la struttura protetta e il quartiere si è pienamente dimostrata in un nuovo progetto, nato come naturale filiazione dal primo e realizzato nel biennio 2004-2005.

Questa volta gli obiettivi erano più ambiziosi. Da una parte c'era l'esigenza della Cooperativa sociale di passare a una *formazione del personale* secondo nuove modalità di relazione, in modo da far diventare la narrazione e l'ascolto una pratica quotidiana. Dall'altra il gruppo degli abitanti del quartiere premeva per continuare a sperimentare questa modalità di espressione del sé attraverso la scrittura e il confronto ravvicinato con gli ospiti della Casa Protetta. Anche gli ospiti della struttura si erano dimostrati molto interessati all'attività di narrazione dei ricordi. In un contesto di fragilità e di esposizione alle emozioni, percepite negativamente come sintomo di vecchiaia e cedimento, abbiamo scelto di puntare non solo a promuovere emozioni, ma soprattutto a renderle dicibili, favorendo così un ascolto empatico che consentisse davvero a ciascuno di riconoscersi nell'altro attraverso la narrazione sentimentale del vissuto personale, così come afferma in modo tanto efficace Etty Hillesum: "Avevo imparato a leggere in me stessa e così ero in grado di leggere anche negli altri"⁵. Gli operatori hanno accolto il tema con favore, poiché spesso nei lavori di cura i sentimenti rimangono nascosti, trattenuti, inascoltati; l'emotività è considerata un ostacolo a quell'atteggiamento professionale distaccato, ritenuto tradizionalmente più qualificato e produttivo. Idea che, come hanno affermato in più occasioni gli operatori nel corso di questa esperienza, non è vera. La vita emotiva degli ospiti e le ripercussioni sulla propria interiorità fanno parte della esperienza quotidiana; il recupero dei sentimenti e della sensibilità è quindi importante nell'attività professionale.

Il nuovo progetto – che abbiamo chiamato *La memoria delle emozioni* – ha coinvolto tutte le persone che già avevano partecipato all'esperienza precedente, ma successivamente anche altri tra cui alcuni studenti del gruppo teatrale di un Istituto professionale. Essi hanno letto il fascicolo che raccoglieva le scritture, hanno rappresentato i racconti più significativi, curando anche le scelte scenografiche e musicali con l'aiuto delle operatrici e degli ospiti della struttura. Alla fine hanno realizzato uno spettacolo dal titolo *I luoghi del cuore* presso la Casa Protetta "Guicciardini" alla presenza dei famigliari e di ospiti esterni, e replicato in seguito in altre strutture della città⁶.

⁵ E. Hillesum, *Diario 1941-1943*, Adelphi, Milano 1985, p. 208.

⁶ Il video che riprende lo spettacolo teatrale si intitola *I luoghi del cuore. Liberamente tratto dal Laboratorio Autobiografico La memoria delle emozioni* (senza data), a cura del Comune di Modena, Circoscrizione 4, Cooperativa sociale "Gulliver" e Istituto superiore "C. Cattaneo".

Dentro la struttura: scrittura di sé come riconoscimento e valorizzazione del sé professionale

Quelle descritte sopra sono le linee generali ed essenziali del progetto. Ma quali sono state le *modalità operative* che hanno permesso di prendersi cura di tutte le persone che vivono, lavorano, soffrono, gioiscono all'interno delle strutture per anziani?

Nella prima fase del nuovo progetto, il *Corso di formazione per le operatrici e gli operatori* secondo la metodologia autobiografica ha innanzitutto chiarito il senso di ciò che sarebbero stati chiamati a fare. Si è trattato di un percorso di autoformazione e riqualificazione professionale insolito rispetto ai tanti corsi di formazione “tecnica” che il personale è tenuto a frequentare. Spesso nelle istituzioni preposte ad accogliere gli anziani in età avanzata, soli e sofferenti, “il bisogno di relazione, confronto, scambio (tra operatori e ospiti) si colloca su un piano rigidamente regolamentato dall’elenco delle mansioni, dai passaggi di consegne nel cambio turno all’orario di entrata e uscita”⁷, come se le varie forme di controllo dell’attività, la pianificazione rigida e razionale dei tempi e dei compiti, le verifiche frequenti e la gerarchizzazione delle relazioni interpersonali potessero essere l’unica soluzione per arginare i vissuti d’ansia degli operatori. Si è puntato invece a costruire quello che Duccio Demetrio chiama “un percorso metodologicamente organizzato di carattere autobiografico” definendolo “un tragitto ad alta personalizzazione, pur condotto in situazioni di lavoro di gruppo, che sviluppa modalità inusuali del pensiero, fornisce spunti autoriflessivi” e soprattutto “educa alla condivisione delle storie e dei racconti e ad appropriarsi di metodi per imparare a raccontarsi con e tra gli altri”⁸.

L’evocazione e la scrittura dei ricordi personali, e la riflessione su di essi, ha portato gli operatori a riflettere sulla propria *storia professionale*, aiutandoli ad andare oltre il classico “sfogo emotivo” che spesso conclude le loro giornate, certamente poco propizio alla soluzione dei problemi incontrati. Hanno scoperto così che: “È tempo per pensare e prendersi cura della riflessione, per guardare il servizio con occhi nuovi, per prendere la parola ed elaborare proposte di cambiamento”⁹.

La formazione si è fin da subito articolata in alcune attività che hanno permesso al personale di sperimentare concretamente ciò che avevano acquisito a livello teorico, così da renderli partecipi attivi della loro formazione. Abbiamo, infatti, preparato insieme, per gli ospiti, alcuni momenti collettivi un po’ diversi rispetto alle situazioni di animazione già sperimentate. In que-

⁷ C. Sità, *Legittimare i sentimenti nelle organizzazioni*, in V. Iori (a cura di), *Quando i sentimenti interrogano l’esistenza. Orientamenti fenomenologici nel lavoro educativo e di cura*, Guerini & Associati, Milano 2006, pp. 220-263.

⁸ D. Demetrio, S. Bella. (a cura di), *Una nuova identità docente. Come eravamo, come siamo*, Mursia, Milano 2000, p. 8.

⁹ C. Sità, *Legittimare i sentimenti*, cit., p. 238.

sti incontri la pratica dell'evocazione dei ricordi ha utilizzato stimoli visivi, olfattivi, tattili e gustativi, creando un clima accogliente, adatto a favorire i racconti degli anziani. In seguito, in contesti più intimi e personalizzati, alcune operatrici hanno intervistato coloro che lo desideravano e ne hanno ricavato racconti più ampi e squarci di vita più intensi e significativi. Infine hanno sperimentato la conduzione di piccoli gruppi di narrazione. "Il fatto che ci emoziona di più" racconta l'animatrice "è che, attraverso gli stimoli proposti, anche persone che presentano un medio grado di compromissione cognitiva e mnemonica o che solitamente evitano la relazione di gruppo, intervengono con i loro ricordi". Un'ulteriore attività messa in cantiere è quella delle "interviste personalizzate". Gli ospiti che hanno espresso questo desiderio sono stati invitati a raccontare a una operatrice la loro storia di vita. In questo caso si è reso necessario cercare uno spazio più raccolto, più intimo e le operatrici hanno dovuto ritagliarsi anche un tempo nel loro lavoro quotidiano. E dunque, come ben evidenziato da diversi autori, "questa modalità permette di concepire la storia narrata come costruzione e ristrutturazione di spazi di cura, induce chi ascolta a entrare in una relazione più profonda con l'anziano, in quanto il processo di narrazione coinvolge le persone con le loro emozioni, con i progetti e i ricordi, i dolori e le speranze e l'operatrice diventa il testimone privilegiato al quale si affida, nel periodo ultimo della vita, la sola ricchezza vera che si possiede"¹⁰.

L'esito di questo lavoro sul personale di cura è stato plurimo. Da una parte gli operatori si sono trovati in una dimensione nuova, quella di "soggetti" capaci di porsi problemi e di cercarne insieme le soluzioni, uscendo dalla logica della semplice dipendenza da ordini superiori. A questo proposito, hanno dichiarato che sarebbe auspicabile che tale spazio diventasse *prassi comune* nello svolgimento di un lavoro così delicato e coinvolgente sul piano emotivo. Si sono poi resi conto di aver acquisito *una maggiore visibilità* per i famigliari e per gli esterni come persone impegnate in un lavoro che non è solo di accudimento, ma soprattutto di relazione. Questa attività ha dato un significato nuovo alla professione, come risulta dalle parole di una delle operatrici, a commento dell'esperienza:

Il mio modo di lavorare conoscendo le loro storie è migliorato e non esagero se ti dico che è cambiato anche il mio modo di rapportarmi all'esterno, con le persone fuori. Sai, di solito, quando si vede un vecchio, non lo si considera, invece qui ho imparato a capire, soprattutto con questa esperienza, che ho un bagaglio di informazioni professionali e personali ricchissimo... Io penso di essere importante per loro e, dopo questa esperienza, ancora di più, perché quando mi avvicinano a loro, hanno sempre delle parole affettuose per me... mi fanno capire che mi vogliono bene... Siamo più in confidenza, si fidano di più¹¹.

¹⁰ R. Cima, *Tempo di vecchiaia. Un percorso di anima e di cura tra storie di donne*, Franco Angeli, Milano 2004.

¹¹ S. Romano, *Storie di vita, storie di cura nei servizi per anziani*, Tesi di laurea in Sociologia della famiglia, Università degli Studi di Bologna (a.a. 2004-2005).

Dentro la struttura: narrazione e scrittura di sé come riconoscimento e valorizzazione dell'esserci

Gli anziani si sono sentiti per la prima volta “persone”, scoprendo innanzitutto nelle loro interlocutrici un nuovo atteggiamento di ascolto, di interesse e attenzione per i loro racconti, vivendo la condivisione delle emozioni, specchiandosi negli occhi di chi stava ascoltando. Ma c'è un altro aspetto della cura che a me sembra molto importante e che differenzia questa da esperienze simili avvenute in ambito europeo¹²: la conservazione e la trascrizione dei racconti, in modo da farne patrimonio permanente, da leggere e rileggere ancora, da farvi riferimento come a una conoscenza aggiunta, patrimonio che non appartiene soltanto alla coppia narratore-ascoltatore, ma diventa ricchezza per l'intera struttura, da condividere con tutti gli altri e addirittura può diventare fruibile a persone esterne. Tutto ciò eleva immediatamente il racconto orale a dignità di romanzo, come afferma Erving Polster¹³, perché la sua trascrizione costituisce il riconoscimento che ogni vita ha la sua originalità, la sua unicità e irripetibilità.

Gli ospiti che hanno narrato piccoli frammenti di vita, ricordi del loro passato, hanno trovato nuova vitalità scoprendo di essere interessanti per altri, sentendosi riconosciuti nella propria unicità e originalità, capaci di ricreare insieme agli altri mondi e tempi scomparsi, squarci di storia, dando così un senso diverso alle loro giornate. “Raccontarsi all'altro costituisce un'affermazione della propria esistenza”¹⁴.

¹² E. Bruce, S. Hodgson, P. Schweitzer, *I ricordi che curano. Pratiche di reminiscenza nella malattia di Alzheimer*, Raffaello Cortina, Milano 2003.

¹³ E. Polster, *Ogni vita merita un romanzo. Quando raccontare è terapia*, Astrolabio, Roma 1988.

¹⁴ L. Anzaldi, *Tra pratiche autobiografiche e lavoro sociale*, in “Animazione sociale”, n. 12, pp. 25-58.