

## Formare all'Approccio Capacitante con l'Approccio Capacitante: un'esperienza

**Donatella Basso**

Psicologa - psicoterapeuta, Udine

### PREMESSA

L'idea forte del metodo capacitante è il Riconoscimento delle Competenze Elementari nella persona fragile, delle Competenze relazionali e professionali nell'operatore. La formazione individua e restituisce il riconoscimento delle strategie utilizzate per dare un significato (anche teorico) alle azioni che quotidianamente si rivelano efficaci nel contesto in cui sono usate dai partecipanti. Qualunque sia la loro professionalità, gli operatori sono esperti: delle risorse e delle problematiche organizzative, dell'interazione con gli utenti e con i colleghi, delle modalità che hanno affinato nel corso di anni di lavoro. Che cosa funziona e che cosa non funziona nel loro operare, che cosa reca disagio o soddisfazione nel trovare o meno una via d'uscita positiva alle situazioni problematiche quotidiane? Questo è stato il punto di partenza per una formazione che si è rivelata efficace.

### I LUOGHI

L'area nella quale si è realizzato il progetto formativo è una zona montana, con grande frammentazione e dispersione dei centri abitati. Tolmezzo è il Comune più importante con circa 10.500 abitanti. Il progetto ha interessato l'Ambito Distrettuale "Carnia" coinvolgendo i servizi domiciliari, la casa di riposo, il centro diurno gestito dal servizio sociale.

L'Ambito distrettuale si occupa delle seguenti funzioni:

- informazione, promozione e prevenzione, rilevazione dei bisogni e risposta ai medesimi, presa in carico, consulenza, progettazione e realizzazione d'interventi e servizi a favore di singoli, di gruppi e della comunità, anche in collaborazione con altri enti e/o associazioni;

- di problematiche relative a bambini, ragazzi, giovani, famiglie, anziani, persone con disabilità, adulti fragili;

Hanno diritto ad accedere alle prestazioni, agli interventi e ai servizi tutte le persone residenti nel territorio dell'Ambito, gli stranieri legalmente soggiornanti e le persone comunque presenti nel territorio in caso necessitino d'interventi urgenti di assistenza. La Casa di Riposo della Carnia, Azienda Servizi alla Persona San Luigi Scrosoppi di Tolmezzo, Udine, accoglie da oltre 40 anni persone anziane autosufficienti e, fin dall'ampliamento successivo al 1976, accoglie anche non autosufficienti. Attualmente, l'Azienda si occupa dell'ospitalità di persone anziane e fornisce prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo, oltre a quelle alberghiere e di socializzazione-animazione. L'attività di assistenza all'interno della sede istituzionale avviene in 6 nuclei suddivisi tra i diversi piani della struttura, che accoglie in totale circa 160 anziani.

Il Servizio Sociale dei Comuni di Tolmezzo gestisce all'interno della struttura il Centro Diurno rivolto agli anziani del territorio tolmezzino.

### LE CONSULTAZIONI PREPARATORIE

La garanzia di una formazione di qualità è una responsabilità collettiva che coinvolge i proponenti a ogni livello. Le consultazioni sulle proposte programmatiche sono avvenute in una serie d'incontri (4 in tutto) scaglionati nel tempo, che hanno coinvolto i responsabili della formazione e dell'animazione di ciascuna delle tipologie di destinatari e committenti.

L'offerta è stata definita in base alla lettura del bisogno dei richiedenti e i dettagli dei programmi dell'attività in aula sono stati ogni volta predisposti *ad hoc* tenendo conto del numero e delle professionalità dei presenti.

## ESPERIENZE

### LA FORMA DELLA PROPOSTA, L'ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI

La proposta è stata presentata in forma definitiva secondo le modalità previste dalle schede suggerite da Adriano Pennati, formatore del gruppo SATEF, Sviluppo e Formazione Attraverso l'Esperienza (1). Le schede prevedono una pagina d'impostazione dell'attività formativa che descrive il titolo, i partecipanti, gli obiettivi, suddivisi in utili categorie (conoscenze, competenze, tecniche) e alcuni fogli di progettazione vera e propria, in cui le attività di motivazione e di apprendimento, gli strumenti e le tecniche da utilizzare sono esposti tenendo conto della durata prevista per ciascuna delle fasi programmate. La scheda permette al formatore di valutare esattamente ciò che avviene in ogni momento dell'attività d'aula, aiutandolo a rispettare la congruenza con gli obiettivi concordati e i tempi previsti. Si presta a essere usata in modo flessibile nel caso di opportune modifiche in itinere, consentendo di mantenere la consapevolezza e l'attenzione sulle finalità esposte e condivise con il gruppo dei partecipanti.

### I CONTENUTI

#### L'Approccio Capacitante

Nell'area della fragilità *l'Approccio Capacitante* è una tecnica d'intervento che ha l'obiettivo di creare le condizioni per cui la persona, soprattutto anziana, possa svolgere le attività di cui è ancora capace, così come è capace, senza sentirsi in errore. In generale, *l'Approccio Capacitante* mira alla valorizzazione delle risorse personali tra gli operatori attraverso l'importanza attribuita ai gesti della quotidianità, la condivisione degli obiettivi del gruppo di lavoro e la messa in pratica delle conoscenze acquisite, vagliate sulla base dell'effettività dell'uso di parole e azioni, in una sorta di atteggiamento sperimentale dell'operatore stesso. In questo modo, il formatore si propone di valorizzare la consapevolezza della professionalità di ciascuno.

I punti chiave dei percorsi sono stati i seguenti:

- Competenze già presenti
- Situazioni concrete
- Lavoro di gruppo
- Chiarezza sul metodo: obiettivo, mezzo, "effettività"

- Sperimentazione personale: quello che può essere utile per me
- Organizzazione conoscenze: modello teorico di riferimento.

In un'ottica capacitante, l'"effettività" di un'azione verbale o comportamentale dell'anziano si concretizza nella risposta fornita dall'ambiente a detta azione. L'anziano si accorge che le sue parole provocano degli "effetti", hanno cioè delle conseguenze concrete. I contenuti specifici oggetto delle riflessioni e dei lavori nel gruppo sono stati portati dagli stessi partecipanti. È necessario partire da ciò che viene fatto e che funziona, oppure dalle concrete situazioni di disagio in essere o realmente accadute. I nostri interlocutori sono, infatti, esperti perché possessori di esperienze e conoscenze accumulate durante gli anni di lavoro. Partire da ciò che funziona, è importante per aiutare a capire "l'effettività" delle azioni facendo crescere la consapevolezza nell'operatore che è quasi sempre in grado di scegliere le parole da utilizzare e le modalità di ascolto.

### L'ORGANIZZAZIONE

I percorsi si sono ben articolati raggiungendo efficacemente le tipologie di operatori nei settori interessati all'anziano, ma non solo. Si sono aperti, infatti, anche alla partecipazione di altre tipologie di utenti, come ad esempio gli operatori degli 8 Punti Salute, coordinati dai due Distretti e il cui compito è di fornire assistenza infermieristica e sociale nelle vallate. Sono stati predisposti tre percorsi. Il primo, della durata di 12 ore, più specificamente rivolto all'accoglienza, ha avuto una forte diversificazione dei ruoli dei partecipanti. Il secondo, ripetutosi per due edizioni, sempre di 12 ore, era rivolto in prevalenza agli assistenti domiciliari. Nel terzo, rivolto al personale della Casa di Riposo, sono prevalsi gli operatori sanitari-presenti con alcuni infermieri. Il titolo dell'attività formativa è stato sempre lo stesso: "La relazione Accogliente. Una Relazione Capacitante" (Tab. 1).

### STRUMENTI UTILIZZATI

La disposizione dei posti a sedere è stata, nei limiti degli ambienti che ci hanno accolto, il più possibile facilitante gli scambi tra i pari e, soprattutto, non si

**Tabella 1** - Organizzazione dei percorsi formativi.

	Obiettivo generale	Destinatari	Durata	Committente
<b>Percorso 1</b>	L'operatore è in grado di agire consapevolmente una relazione che faccia sentire l'altro ascoltato e accolto soprattutto quando si tratta di un nuovo ingresso in strutture per anziani.	25 partecipanti; presenza multiprofessionale (coordinatori, responsabili, animatori, psicologi, infermieri)	4 giornate. Incontri di 3 ore per un totale di 12 ore. Dicembre 2014, gennaio 2015	Ambito Socio Assistenziale -IRS SES (Istituto per gli Studi di Servizio Sociali), Ts
<b>Percorso 2</b>	L'operatore è in grado di agire consapevolmente una relazione che faccia sentire l'altro ascoltato e accolto.	Prevalenza di Assistenti domiciliari, altre tipologie ugualmente operanti sul territorio; 25 partecipanti	<b>1ª edizione:</b> marzo-aprile 2015 <b>2ª edizione:</b> maggio 2015	Ambito Socio Assistenziale - Coop. Codess Fvg
<b>Percorso 3</b>	L'operatore è in grado di agire consapevolmente una relazione che faccia sentire l'altro ascoltato e accolto	Personale della Casa di Riposo	4 ore (2 incontri di due ore) per ciascuno di tre piccoli gruppi di OS, circa 12 persone a incontro.	Coop Codess Fvg - Coop. Itaca

sono voluti elementi di discontinuità tra il conduttore e il gruppo. Le sedie erano messe a semicerchio nei gruppi più piccoli e a ferro di cavallo, con qualche doppia fila, nei gruppi più numerosi. Le diapositive sono state usate quasi esclusivamente alla fine degli incontri, per sintetizzare quanto emerso durante il percorso e per riassumere, anche visivamente, gli spunti teorici e le tecniche più importanti dell'*Approccio Capacitante*. La lavagna a fogli mobili è lo strumento immancabile ove poter trascrivere i turni verbali riportati, che solitamente sono il contenuto del lavoro di gruppo, e i pareri, le risposte e i suggerimenti dei presenti. Con i piccoli gruppi di operatori, durante i due incontri di due ore ciascuno, non è stato necessario l'uso del proiettore. Verso la fine si sono distribuiti alcuni fogli con i contenuti teorici emersi: le Competenze Elementari e alcune Tecniche Conversazionali. Grazie alla disponibilità di operatori rappresentanti della committenza, presenti agli incontri, siamo stati in grado di trascrivere quasi tutti gli scambi verbali e i contenuti oggetto di riflessione.

## LA MULTIPROFESSIONALITÀ

Con le persone anziane e fragili lavorano molte figure professionali. È conveniente evitare che ognuno proceda in autonomia perché i risultati sono sempre frutto dell'insieme dei diversi interventi di tutti i soggetti coinvolti, sia professionali sia non professionali. L'apprendimento derivante dal confronto fra le pratiche dei vari operatori è fonte di proposte e soluzioni a volte nuove e inedite per almeno una parte dei partecipanti. È preferibile perciò che l'esperienza formativa coinvolga varie figure e sia aperta alla compresenza di soggetti che non hanno solitamente occasione di scambiarsi saperi, esperienze, punti di vista e possibili soluzioni alle situazioni problematiche. La molteplicità di ruoli e compiti, anche amministrativi, permette inoltre lo sviluppo di un linguaggio e un riferimento teorico uniformi nello stesso ambiente di lavoro. Ciò agevola la comunicazione tra interlocutori e favorisce l'uniformità d'intenti e di comprensione delle situazioni complesse.

## IL METODO

La formazione degli operatori all'interno di un'istituzione, quando riguarda la relazione personale e la relazione di cura in particolare, è efficace se riesce ad introdurre nel quotidiano modo di operare qualcosa di diverso e utile, un modo di essere e di fare che possa portare a un maggiore benessere della persona assistita e del professionista che cura e si prende cura. La formazione all'*Approccio Capacitante* deve necessariamente essere capacitante, cioè riconoscente delle competenze acquisite e presenti, riconoscente delle capacità degli operatori di trovare strategie utili a superare i momenti difficili e le situazioni di disagio riguardanti i destinatari dei loro interventi, riconoscente della profonda conoscenza del contesto in cui svolgono la loro attività: persone, operatori, funzionamento, punti di forza e fragilità. Di questo contesto, nel quale sono immersi quotidianamente, sono esperti in misura sicuramente maggiore del docente che proviene dall'esterno. È opportuno partire dalle loro esperienze quotidiane, e far emergere dal gruppo le possibili vie d'uscita alle situazioni di disagio espresse e condivise. Un altro modo di riconoscere loro le competenze è di far scegliere, per il lavoro nei sottogruppi, gli scambi verbali tra l'operatore e la persona assistita, oppure tra due interlocutori, riportandoli il più fedelmente possibile. La conversazione usata a tale scopo è privata della comunicazione paraverbale e non verbale, del contesto in cui avviene e delle emozioni e caratteristiche dei parlanti. Al centro dell'attenzione restano solamente le parole scambiate, che sono così valorizzate facilitando anche il riconoscimento, l'uso o la carenza delle tecniche conversazionali proposte dal metodo capacitante. Accade si parli anche del contesto in cui le parole sono immerse, ma la concentrazione è rivolta elettivamente agli scambi verbali. Possiamo dire che i percorsi descritti si propongono, in ultima analisi, di formare operatori capacitanti. Cosa s'intende, dunque, per operatore capacitante? Quando un operatore può essere definito tale? L'operatore capacitante non è solo una persona che opera e svolge un proprio compito specifico ma è anche:

- un conversante, al pari dell'ospite, cioè una persona che ascolta e parla e cerca di tenere aperta la conversazione anche in presenza di deficit e disturbi del linguaggio;

- un curante, nel senso che agisce e parla per "curare", cioè per favorire un benessere, una "felicità possibile", utilizzando consapevolmente la parola per ottenere un risultato: l'emergere della parola stessa;
- una "base sicura" per l'ospite.

Secondo l'*Approccio Capacitante*, adulto e anziano si costruiscono una "base sicura allargata" costituita da persone, oggetti, abitudini, luoghi. Questa base sicura va ricostruita quando si entra in residenze assistite, facendo riferimento alle persone che vi lavorano e vi abitano (2).

## I RISULTATI

Il giudizio espresso dai partecipanti all'insieme dei tre percorsi della durata di 12 ore ciascuno nei questionari finali è incoraggiante: la corrispondenza tra aspettative e contenuti è molto alta (84%), il coinvolgimento degli operatori risulta favorito dal metodo utilizzato (89%) e i contenuti sono giudicati utili dal 90% dei partecipanti. Gli obiettivi sono stati giudicati raggiunti nel 67% dei questionari e parzialmente raggiunti nel 30%.

## ESEMPI

Riportiamo alcune riflessioni emerse durante gli incontri e che forniscono un'idea del clima proficuo e dell'interesse suscitato nei gruppi di partecipanti.

### Esempio 1. Dare un nome a quello che facciamo

A conclusione di uno dei percorsi di 12 ore Veronica – una partecipante operatrice sanitaria – consegna uno scritto dicendo che è un esempio di cosa è per lei l'essere capacitante. Lo riportiamo fedelmente.

"La signora Antonia era una contadina e una casalinga. È una persona che ogni giorno, assieme a Paola – una ragazza che usufruisce di una borsa lavoro – pulisce le tavole delle sale da pranzo e raccoglie le stoviglie da lavare. Quando Paola non c'è, ad esempio il sabato e la domenica, il lavoro è svolto da noi operatrici. La signora Antonia spesso, dopo aver portato a termine questi lavori si comporta in modo aggressivo sia verbalmente sia fisicamente. Cammina per il corridoio avanti e indietro. Io cerco

di capire il motivo scatenante dell'ira. Non cerco di bloccare il suo andirivieni per il corridoio ma, standole vicino, parlo con calma e con gentilezza. Le propongo di venire assieme a me a svolgere le attività di cui è capace, ad esempio pulire la cucina, e accetto che lo faccia così com'è capace. La incoraggio e la stimolo, non la giudico se commette errori e mi congratulo con lei di quanto riesce a fare. Il mio scopo è di vederla felice di fare quello che fa. Parlando con lei, ho capito che la sua aggressività è dovuta alla paura che qualcuno le porti via il suo lavoro e con le parole giuste sono in grado di calmarla. Piano piano noto che l'ansia scompare. Ho capito che le persone possono scegliere un'attività per loro significativa ma bisogna creare un ambiente capacitante".

### Esempio 2.

Questa riportata è l'ultima esercitazione di uno dei corsi di 12 ore.

È posta la domanda: "Cosa si porta a casa ciascuno di voi da questo percorso?"

Sara: consapevolezza, occhio diverso, sono una buona tecnica. Non correggere, non interrompere.

Serenella: accettare di non riuscire sempre a essere efficace.

Luigina: spesso l'ascolto è molto importante.

Guido: dò un nome a cose che si fanno automaticamente. Ho dato un nome alle mie modalità: Approccio Capacitante!

Lara: ho capito di essere un tecnico perché uso tecniche che hanno un nome.

Renato: sto provando a non continuare le frasi e a fare silenzio.

Marinella: ho imparato a fare silenzio.

Eugenia: ho sentito sul nostro lavoro una "parte", un punto di vista diverso dal mio.

Fausta: trovo queste tecniche dense di umanità.

### ALCUNE CONSIDERAZIONI FINALI

La formazione può aggiungere competenza alla prati-

ca quotidiana e aiutare ad affrontare la sensazione di fallimento e impotenza che in alcuni casi la relazione di cura comporta, quando fa emergere l'efficacia di alcune tecniche e favorisce un atteggiamento da sperimentatore nel lavoro quotidiano dei partecipanti. Incrementare la possibilità residua d'interazione tra persona malata e curante è sempre utile al mantenimento della capacità comunicativa e conversazionale dell'interlocutore con fragilità e favorisce l'autopercezione di adeguatezza ed efficacia nell'operatore. Le tecniche conversazionali che mirano a medicare le parole e tener viva la competenza a parlare sono solitamente di grande aiuto nel perseguire lo scopo. Trovare il "come uscirne" in situazione di disagio sostiene, nel professionista, motivazione e autostima e limita lo stress che spesso accompagna questo lavoro. Dalla nostra esperienza ci sembra possibile affermare che la formazione capacitante riesce nel suo intento perché *Capacitante* in primo luogo nei confronti degli stessi operatori, che diventano fornitori non solo dei contenuti da analizzare nelle sessioni del corso, ma anche delle possibili soluzioni e strategie. Questo facilita sicuramente una reciproca conoscenza delle competenze e dei punti di vista e fa superare, a volte, anche qualche pregiudizio tra colleghi o tra diverse figure professionali. Il processo inizia con il riconoscimento di queste competenze e della possibilità di condividere, anche contrattando, quando possibile, le scelte del formatore per la sessione di lavoro *in fieri*. Prosegue con l'offrire e favorire un punto di vista che fornisce nome, peso, significato ed efficacia ad azioni e, soprattutto, parole della quotidianità.

### BIBLIOGRAFIA

1. Pennati A. Risolvere problemi dentro e fuori dalle organizzazioni. Una guida al problem solving Metodologico. Franco Angeli, Milano, 2005.
2. Vigorelli P. 5 minuti per l'accoglienza in RSA. Un metodo basato sull'approccio capacitante. Franco Angeli, Milano, 2012.

### SITI DI CONSULTAZIONE

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

<http://www.satef.eu/>

[http://www.ass3.sanita.fvg.it/opencms/export/sites/ass3/it/chi\\_siamo/\\_docs/carta\\_dei\\_servizi.pdf](http://www.ass3.sanita.fvg.it/opencms/export/sites/ass3/it/chi_siamo/_docs/carta_dei_servizi.pdf)