

210. UN DISTURBO COMPORTAMENTALE?

Conversazione raccolta da Renzo Russa (Fisioterapista) e trascritta da Martina Grosso (Educatrice, Casa di Riposo Don Fausto Moschetta, Caorle, Venezia) durante il Corso di formazione "Strategie e strumenti per i disturbi comportamentali nelle demenze". La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Elena ha 90 anni e vive in una Casa per anziani per una demenza di grado medio-severo. E' di aspetto fragile, magra e di piccola statura. Nella sua lunga vita è stata prima commessa in un negozio di alimentari poi a servizio in una famiglia facoltosa fino a tarda età. Abitualmente sta seduta in carrozzina con una cintura di contenimento. E' in grado di camminare, spesso si spoglia fino a denudarsi la parte superiore.

Il contesto

Elena viene portata dalla Sala da Pranzo al Salone perché è impaurita e agitata in quanto si sente minacciata da un ospite maschio, piuttosto robusto. Arrivata in Salone attira l'attenzione chiamando aiuto. Il Fisioterapista, che si trova nell'ufficio degli Educatori, la raggiunge in Salone ed avvia un dialogo.

La registrazione è eseguita dall'Educatore (Martina) ed inizia quando il dialogo tra il Fisioterapista (Renzo) e Elena è già avviato.

Il testo: *Aiutatemi, quello mi ammazza!*

1. *(la registrazione comincia quando il dialogo tra il Fisioterapista e Elena è già stato avviato)*

2. FISIOTERAPISTA: E' sposata?

3. ELENA: Non mi sono sposata.

4. FISIOTERAPISTA: Ha fatto bene perché degli uomini non è mica da fidarsi. Cosa dice?

5. ELENA: Neanche delle donne non è da fidarsi. *(risata di Fisioterapista ed Educatore)*

6. FISIOTERAPISTA: Cosa faceva a Novara? Che lavoro faceva?

7. ELENA: Ero commessa su un negozio di alimentari.

8. FISIOTERAPISTA: Di alimentari. Era grande?

9. ELENA: Eh sì.

10. FISIOTERAPISTA: In quanti eravate a lavorare?

11. ELENA: Eh, non mi ricordo più.

12. FISIOTERAPISTA: Mmh, ma le piaceva lavorare là?

13. ELENA: Lavorato, ho sempre lavorato là.

14. FISIOTERAPISTA: Mmh, fin da bambina o era grande?

15. ELENA: Bambina, bambina, così, no non ero, ero grandina insomma, che capivo benone cosa volevano dire le robe. Questo qua aveva da farmi fuori, non so perché vuole ammazzarmi, oggi deve ammazzarmi.

16. FISIOTERAPISTA: Sì, ma è rimasto di là adesso, non è mica qua.

17. ELENA: Ah, non so io, è che cammina e va avanti e indietro.

18. FISIOTERAPISTA: Lo vede qua intorno

19. ELENA: Adesso no.

20. FISIOTERAPISTA: E allora vede, vuol dire che lo hanno portato da un'altra parte, stia tranquilla.

21. ELENA: No no no, non mi hanno portata da un'altra parte.
22. FISIOTERAPISTA: No no, lui.
23. ELENA: Lui lui, lui mi ammazza.
24. FISIOTERAPISTA: Sì, ma lei è qua con noi.
25. ELENA: Eh, ma voi siete qua adesso e dopo non ci siete.
26. FISIOTERAPISTA: Mmh, dove andiamo noi?
27. ELENA: Non lo so. (*5 secondi di pausa*) Se penso a mia mamma che sta per morire, se penso a mio fratello che deve andare su, e lui deve ammazzarmi.
28. FISIOTERAPISTA: Mmh, quanti fratelli ha lei?
29. ELENA: Uno solo.
30. FISIOTERAPISTA: Uno solo, e si chiama?
31. ELENA: Giuseppe.
32. FISIOTERAPISTA: Giuseppe. Quanta differenza di età c'è tra lei e lui?
33. ELENA: Boh, io non mi ricordo più.
34. FISIOTERAPISTA: Tanti anni o pochi anni?
35. ELENA: Pochi.
36. FISIOTERAPISTA: E suo fratello che lavoro faceva?
37. ELENA: Falegname.
38. FISIOTERAPISTA: Sempre là a Novara? (*pausa*) Mmh.
39. ELENA: Sì.
40. FISIOTERAPISTA: A Novara. Su una falegnameria sua o di qualcun altro?
41. ELENA: No no, nostra.
42. FISIOTERAPISTA: Vostra, quindi anche il papà faceva il lavoro di falegname?
43. ELENA: Anche mio papà faceva il lavoro del falegname.
44. FISIOTERAPISTA: A lei non sarebbe piaciuto fare il ff, eeh, dare una mano là?
45. ELENA: No.
46. FISIOTERAPISTA: No, va beh.
47. ELENA: Aiutatemi! Portatemi fuori di qua, se portate dentro, mettete dentro quello là, quello mi dà una botta in testa e mi ammazza e io non faccio neanche a tempo di vedere mia mamma che è ammalata grave.
48. FISIOTERAPISTA: Sua mamma, come si chiama sua mamma?
49. ELENA: Mia mamma è morta, si chiamava Marta.
50. FISIOTERAPISTA: Marta, e il papà?
51. ELENA: Paolo.
52. FISIOTERAPISTA: Paolo, Paolo Galimberti, che lavorava su una falegnameria sua?
53. ELENA: Mi serve un fazzoletto.
54. FISIOTERAPISTA: Le serve un fazzoletto? Vuole che le prenda un fazzoletto?
55. ELENA: Magari.
56. FISIOTERAPISTA: Sì, mi aspetta un attimo? C'è qua Martina (*l'Educatrice*) con lei, va bene?
57. ELENA: Mmh.
58. EDUCATRICE: Elena, c'è ancora la falegnameria o ha chiuso?
59. ELENA: No no, ha chiuso perché il papà dopo è morto e non abbiamo più lavorato e io ho lavorato, io lavoravo, facevo la commessa.
60. EDUCATRICE: Ho capito.
61. ELENA: No (*incomprensibile: mettermi dietro le orecchie*).
62. FISIOTERAPISTA: Ecco qua, ho trovato questo.
63. ELENA: Questo va benone.

64. FISIOTERAPISTA: Gliene ho portati altri due, adesso li sistemiamo e li può tenere qua. Tenga anche questi, li pieghi che così...
65. ELENA: Sì sì, li tengo io qua.
66. FISIOTERAPISTA: No, ma non così aperti, le conviene piegarli, cosa dice?
67. ELENA: No, vanno bene anche così
68. FISIOTERAPISTA: Mmh, va bene. (*Elena sbadiglia*) Oh che sonno che le viene, non ha dormito stanotte?
69. ELENA: Dormito? Io, che non dormo, sono cinquanta notti che non dormo.
70. FISIOTERAPISTA: Sì? Dorme poco? (*arriva in Salone un'altra ospite che saluta il Fisioterapista. Lui risponde, poi riprende a parlare con Erminia*) Conosce la Guglielmina?
71. ELENA: La conosco di vista.
72. FISIOTERAPISTA: Di vista, sa che è mia zia?
73. ELENA: Beh, hai una bella zia. (*la conversazione si sposta con l'altra ospite, poi Elena si rivolge nuovamente al fisioterapista*) Portatemi fuori da qua!
74. (... *la conversazione continua ma la registrazione viene interrotta*)

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Commentiamo questo testo facendo riferimento prima al tema della conversazione, poi agli interventi dell'operatore e al punto di vista dell'*Approccio capacitante*.

Sul tema della conversazione

Elena è una signora che faceva la commessa, non si è mai sposata e ora vive in una Casa per Anziani. In questa conversazione dice che un signore la vuole ammazzare. Qualcuno potrebbe subito concludere che si tratta di una donna agitata, con un disturbo comportamentale associato alla demenza, o addirittura a un delirio, ma questa lettura della situazione sarebbe di scarsa utilità.

Se invece adottiamo il punto di vista capacitante, noi partiamo dall'idea che tutti i comportamenti e le parole degli anziani smemorati e disorientati hanno un senso, ancor più in questo caso in cui si tratta della paura molto concreta di una donna anziana ed esile: Elena teme di essere aggredita da un altro ospite, ben più robusto di lei, che la minaccia. Al riguardo, è anche possibile che la paura di Elena venga da lontano (al turno 15 sembra fare un collegamento a quando era bambina) e che poi si sia riattualizzata nella condizione di ricovero (sempre al turno 15 passa dal tempo passato a quello presente: *Questo qua aveva da farmi fuori, non so perché vuole ammazzarmi, oggi deve ammazzarmi*).

Gli interventi dell'operatore

Dal punto di vista tecnico, si osserva che fin dall'inizio l'operatore cerca di mettere a suo agio la signora, ma si trova come ingabbiato in una serie di domande: l'operatore pone delle domande e Elena fornisce solo delle risposte (turni 2-15, 26-45, 48-59).

Al turno 15 si assiste a un viraggio nella conversazione. Dopo che nei turni precedenti si era parlato di uomini e di donne (turni 2-5), di età adulta e di infanzia (turni 6-14) Elena riprende questi stessi temi e dice quello che più la preoccupa:

15.ELENA: Bambina, bambina, così, no non ero, ero grandina insomma, che capivo benone cosa volevano dire le robe. Questo qua aveva da farmi fuori, non so perché vuole ammazzarmi, oggi deve ammazzarmi.

L'operatore cerca di tranquillizzarla, ma non ottiene il risultato desiderato.

I tentativi dell'operatrice per tranquillizzare Elena:

16.FISIOTERAPISTA: Sì, ma è rimasto di là adesso, non è mica qua.

18.FISIOTERAPISTA: Lo vede qua intorno?

20.FISIOTERAPISTA: E allora vede, vuol dire che lo hanno portato da un'altra parte, stia tranquilla.

24.FISIOTERAPISTA: Sì, ma lei è qua con noi.

I risultati che emergono dalle parole di Elena:

23.ELENA: Lui lui, lui mi ammazza.

25.ELENA: Eh, ma voi siete qua adesso e dopo non ci siete.

47.ELENA: Aiutatemi! Portatemi fuori di qua, se portate dentro, mettete dentro quello là, quello mi dà una botta in testa e mi ammazza e io non faccio neanche a tempo di vedere mia mamma che è ammalata grave.

69.ELENA: Dormito? Io, che non dormo, sono cinquanta notti che non dormo.

La paura di Elena persiste fino alla fine, fino alle ultime parole riportate nel testo:

73.ELENA: (...) Portatemi fuori da qua!

Come trovare una via d'uscita da questa difficile situazione?

Visto che gli interventi verbali utilizzati dall'operatore non sono stati sufficienti per tranquillizzare Elena, vediamo quali strategie, quali altri interventi sono possibili per ottenere i risultati desiderati.

L'operatore capacitante non cerca di indagare su eventuali motivazioni profonde della paura di Elena, non si accontenta di usare parole rassicuranti, ma

- ascolta con attenzione quello che Elena dice nel *qui e ora*,
- ne prende atto, senza giudicare, perché quello espresso da Elena è *il suo punto di vista*,
- cerca un senso possibile delle parole di Elena in base al *contesto* (c'è davvero un uomo che la minaccia),
- offre all'interlocutore il riconoscimento della sua stessa paura,
- *provvede concretamente a rimuovere la causa della paura*.

In questo caso, per esempio, gli operatori hanno cambiato il posto in sala da pranzo dell'anziano minaccioso, per allontanarlo da Elena (*Risposta di effettività*).