

## 482. Sul fare la doccia, ascoltare, riconoscere le emozioni e rispettare i tempi

Testo inviato da *Nicoletta Saviotti* (OSS, coordinatrice dei servizi nella residenza per anziani "La tua Casa" di Cigognola, Pavia) con un commento di *Pietro Vigorelli*, per il Corso di formazione di 2° livello, tenutosi a distanza il 23 maggio e 13 giugno 2020. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### Il conversante

Maria vive in RSA da 8 anni e da 6 è nel Nucleo Alzheimer. Di solito è abbastanza collaborante ma presenta anche episodi di irritabilità sia verbale che fisica. Il momento dell'igiene, al mattino, è spesso problematico.

MMSE non somministrabile.

### Il contesto e la conversazione

La conversazione si è svolta in camera della signora una mattina nella quale era previsto che facesse la doccia.

Prima di entrare in camera ho bussato e, dopo una breve attesa, sono entrata

### Il testo:

1. OPERATORE: Buongiorno Maria.
2. MARIA: Buongiorno un cavolo...
3. OPERATORE: mi spiace Maria che non sia di buon umore, è una così bella giornata!
4. MARIA: eh... lo sono qui e mia figlia... non so neanche dove... devo preparare tutto per andare ... Lei mi starà aspettando ed io... guarda che disordine...
5. OPERATORE: infatti sono venuta proprio per aiutarla a prepararsi.
6. MARIA: devo fare in fretta, mia figlia mi sta aspettando e devo chiamarla.
7. OPERATORE: ora sua figlia è al lavoro... Iniziamo a prepararci, facciamo una bella doccia rigenerante che toglie tutti i dolori e poi cerchiamo di contattarla, così potete salutarvi...
8. MARIA: non ci penso neanche, ora mi aiuti ad alzarmi... devo andare e fare in fretta, lei non sa...
9. OPERATORE: ... lei non sa?
10. MARIA: sì, non sa che io sono qui e sarà preoccupata... i dolori poi passeranno...
11. OPERATORE: senta Maria, io avrei una proposta da farle... alzarsi, fare una bella doccia e dopo colazione proviamo a chiamare sua figlia per tranquillizzarla, dicendole che lei è qui con noi e che sta continuando le sue cure.
12. MARIA: no, non voglio... mi lavo a casa...
13. OPERATORE: Maria, ma proprio ieri mi aveva detto che le faceva tanto male la schiena... io sono certa che se lei facesse una bella doccia calda quasi sicuramente i dolori potrebbero averne un giovamento...
14. MARIA: mah... (*si siede sul letto e si infila le ciabatte. Le lascio un momento per convincersi del beneficio che potrebbe avere dopo la doccia*) bisogna prendere i vestiti puliti...
15. OPERATORE: venga Maria, li scegliamo assieme...
16. MARIA: sì, così dopo la doccia mi metto tutto pulito... Ma mia figlia lo sa? non voglio si preoccupi.

17. OPERATORE: tranquilla Maria, appena dopo la doccia facciamo colazione e poi chiamiamo sua figlia.
18. MARIA: sì lo so che voi mi volete bene ma io mi preoccupo... non vorrei disturbare e far stare in pensiero mia figlia.
19. OPERATORE: (*ci dirigiamo verso l'armadio e scegliamo gli indumenti da indossare*) bene ora andiamo in bagno e facciamo la doccia.
20. MARIA: sì, sono contenta... sto bene dopo che ho fatto la doccia e anche i miei dolori vanno meglio.
21. OPERATORE: bene, mi fa piacere che siamo riuscite a metterci d'accordo...

### **1° Commento** (a cura di Nicoletta Saviotti)

Il momento del bagno e l'assistenza alla persona è un momento molto delicato, in cui l'anziano si sente violato nella sua intimità: va quindi sempre contrattato, rispettando i tempi e i modi dell'individuo.

All'inizio della conversazione la signora è di cattivo umore, non vuole saperne di nulla, deve solo fare in fretta, riordinare ed avvisare la figlia.

L'operatore rispetta i suoi tempi restituendo il motivo narrativo al turno 5 dove dice *sono venuta proprio per aiutarla a prepararsi*. Mentre al turno 7 inizia a *contrattare* riguardo a una doccia benefica attraverso la spiegazione che la figlia è al lavoro e dopo si cercherà di contattarla, dimostrando di aver *ascoltato* Maria, di averla presa sul serio e di volerla aiutare.

La signora ribatte e con forza esprime il suo sentire: non le importa della doccia e del suo benessere, è in ansia per la reazione della figlia (turno 10).

L'operatore riprende il motivo narrativo (turno 11) cercando di portare la signora Maria a rallentare, a pensare anche a sé (*lei è qui con noi e sta continuando le sue cure*), accogliendo la sua preoccupazione e rassicurandola: dopo essersi presa cura di lei, l'operatrice la aiuterà a chiamare la figlia. Nonostante la sua riluttanza (turno 12: *no non voglio... mi lavo a casa...*), l'operatore le ripropone una doccia, benefica per i suoi dolori (turno 13).

Ai turni 14,15,16,17 Maria si prende il tempo per decidere, (...*mah*), per scegliere i vestiti da indossare (*venga Maria, li scegliamo assieme*) per cambiare idea e lasciarsi accompagnare in bagno per la doccia.

In questi turni il ritmo della conversazione rallenta, l'operatore ascolta, accoglie le richieste di Maria e in particolare l'ansia di non far preoccupare la figlia (turno 17: *appena dopo la doccia facciamo colazione, poi chiamiamo sua figlia*). Nel turno successivo la signora appare più tranquilla (turno 18: *sì, lo so che voi mi volete bene ma io mi preoccupo... non vorrei disturbare e far stare in pensiero mia figlia.*)

Al termine della conversazione Maria ha cambiato umore, è contenta di trovarsi lì e di aver deciso di fare la doccia (turno 20: *sì, sono contenta... sto bene dopo che ho fatto la doccia e anche i miei dolori vanno meglio...*) con soddisfazione dell'operatore che in soli 5 minuti è riuscito nel suo intento di rendere piacevole il momento così difficile della doccia.

### **2° Commento** (a cura di Pietro Vigorelli)

Il momento del bagno o della doccia è un momento normalmente molto piacevole. Ce lo dice la storia (ricordiamo il *calidarium* degli antichi romani) e la nostra esperienza personale. Nelle RSA, invece, in alcuni casi è vissuto come un supplizio. Questa discrepanza deve fare riflettere (si veda in proposito il commento al testo n. 475).

Restando al caso di Maria, osserviamo che all'inizio c'è il rifiuto della doccia poi c'è l'accettazione. Che cosa ha causato il cambiamento?

Dal punto di vista dell'Approccio Capacitante cerchiamo la risposta nelle parole, quelle di Maria e quelle dell'operatore.

#### ***Le parole di Maria***

Fin dalle prime parole di Maria risulta che questa è contrariata, non accetta neppure il garbato saluto dell'operatore:

2.MARIA: Buongiorno un cavolo...

Subito dopo Maria dice chiaramente il motivo della sua contrarietà, una contrarietà che c'è già prima che l'operatore le proponga di fare la doccia.

4.MARIA: eh... lo sono qui e mia figlia... non so neanche dove... devo preparare tutto per andare ... lei mi starà aspettando ed io... guarda che disordine...

Maria è preoccupata perché la figlia che la sta aspettando e deve prepararsi velocemente per andare da lei. Questo è il "sentire" di Maria, la sua emozione. Con le sue parole la esprime chiaramente e la ribadisce anche nel turno successivo.

6.MARIA: devo fare in fretta, mia figlia mi sta aspettando e devo chiamarla.

### ***Le parole dell'operatore***

Al turno 7 l'operatore introduce il tema della doccia ma Maria reagisce subito negativamente.

7.OPERATORE: ora sua figlia è al lavoro... Iniziamo a prepararci, facciamo una bella doccia rigenerante che toglie tutti i dolori e poi cerchiamo di contattarla, così potete salutarvi...

8.MARIA: non ci penso neanche, ora mi aiuti ad alzarmi... devo andare e fare in fretta, lei non sa...

È evidente che in questo caso il rifiuto della doccia non nasce tanto dal non volerla fare in sé stessa, quanto dal non voler impensierire la figlia per il suo ritardo. Maria lo dice con chiarezza. La precisazione è importante perché solo ascoltando con attenzione e prendendo sul serio le parole dell'interlocutore possiamo riuscire a stare bene insieme e magari anche a fare la doccia. Maria ribadisce la sua posizione oppositiva anche nei due turni successivi.

10.MARIA: sì, non sa che io sono qui e sarò preoccupata... i dolori poi passeranno...

12.MARIA: no, non voglio... mi lavo a casa...

Nonostante che l'operatore faccia ripetuti riferimenti alla figlia e che cerchi di tranquillizzare Maria, i suoi tentativi inizialmente non danno buoni risultati. Perché? Credo che fare riferimento alla figlia sia stato positivo, perché dimostrava l'attenzione dell'operatore, l'ascolto, ma è mancato un più esplicito riconoscimento dell'emozione di Maria, cioè della sua urgenza di andare a casa per non far preoccupare la figlia.

### ***La svolta***

L'evoluzione della situazione è comunque favorevole. L'attenzione costante alle parole ascoltate e a quelle dette dall'operatore, il suo sforzo e la sua professionalità hanno favorito il cambiamento dell'atteggiamento di Maria.

14.MARIA: mah... (*si siede sul letto e si infila le ciabatte. Le lascio un momento per convincersi del beneficio che potrebbe avere dopo la doccia*) bisogna prendere i vestiti puliti...

Il turno 14 comincia con l'espressione fatica *mah* seguita da qualche secondo di silenzio. È nel silenzio che è nato il cambiamento. L'operatore ha saputo *ascoltare, aspettare, rispettare i tempi dell'interlocutore, stare in silenzio*.

Credo che buona parte del successo ottenuto in questa difficile situazione stia proprio in questo atteggiamento dell'operatore, nel suo fare ricorso alle tecniche passive.

In questo modo non era più l'operatore ad essere il protagonista, il suo silenzio ha permesso a Maria di esserlo lei stessa. È lei che decide e sceglie di fare quello che vuole. L'operatore, attento, paziente, lento, si è trasformato dall'essere quello che ha un progetto da realizzare a quello che accompagna l'altro nella realizzazione del suo progetto.