

**183. SUL BOTTA E RISPOSTA E IL RISPETTO DELLA LENTEZZA**

Testo inviato da Giuseppe Mancuso (OSA, Villa Sorriso, Rapallo, Genova) durante il Corso di formazione UPAC (L'Uso della Parola nell'Attività di Cura con le persone malate di Alzheimer) per la ASL 4 Chiavarese, ottobre – dicembre 2013 (gruppo del mattino). 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 alterato per rispettarne la privacy.

**La conversante**

Erminia ha circa 85 anni; MMSE 12. Ama la solitudine e il silenzio, è aggressiva con chi cerca di coinvolgerla nella vita comunitaria. Non va d'accordo con nessuno, ospiti e operatori. L'unico che riesce a interagire felicemente con lei è Giuseppe, un operatore che ha imparato a trattarla rispettando le sue esigenze, parlando poco e con frequenti pause. Giuseppe è l'unico operatore con cui accetta di fare il bagno settimanale.

**La conversazione**

In occasione della registrazione del colloquio da portare al Corso, Giuseppe cambia comportamento: propone a Erminia di fare la doccia anche se non è il giorno abituale. A differenza del solito glielo propone in modo deciso e rapido. Erminia reagisce con vigore e spesso alza la voce, quasi grida.

**Il testo: *Il rifiuto della doccia.***

1. OPERATORE: Dai, facciamo la doccia Erminia.
2. ERMINIA: No!
3. OPERATORE: Ma dimmi perché.
4. ERMINIA: Perché io non la faccio la doccia, è questo, basta!
5. OPERATORE: Il motivo? Senti freddo?
6. ERMINIA: Sì, freddo, io ho freddo!
7. OPERATORE: Stai male? Qual è?
8. ERMINIA: Bè, ho freddo e non sto tanto bene, ecco.
9. OPERATORE: Hai la febbre? Cos'hai?
10. ERMINIA: No, la febbre non c'è l'ho!
11. OPERATORE: Ma l'infermiera mi ha detto che puoi farla!
12. ERMINIA: Bè, digli all'infermiera che la faccia lei la doccia!
13. OPERATORE: Ma lei la fa, giornalmente credo.
14. ERMINIA: A me non me frega niente, io non la faccio, ecco!
15. OPERATORE: Dai Erminia, 10 minuti ci metto!
16. ERMINIA: No! No!
17. OPERATORE: Te la fa Chiara?
18. ERMINIA: No!
19. OPERATORE: Te la fa Giovanna?
20. ERMINIA: No! Nessuno, io la doccia non la faccio!
21. OPERATORE: Mah, la doccia è riscaldata ci sono i termosifoni.
22. ERMINIA: Non me ne frega niente, non me ne frega un... c... cavolo, non mi fa dire la parolaccia!
23. OPERATORE: Allora facciamo il bagno.
24. ERMINIA: No!
25. OPERATORE: Neanche?
26. ERMINIA: Neanche!

27. OPERATORE: Ma, neanche con me?  
28. ERMINIA: No!  
29. OPERATORE: Ma... mi conosci chi sono?  
30. ERMINIA: Certo che ti conosco, e come!  
31. OPERATORE: E allora?  
32. ERMINIA: Sessanta minuti!  
33. OPERATORE: Dai Erminia, ci metti 10 minuti contati  
34. ERMINIA: Non me ne frega niente! Io non faccio niente!  
35. OPERATORE: Assieme a Chiara, dai, così facciamo più veloce.  
36. ERMINIA: No! E che discorsi sono, o te o lei è la stessa cosa, ecco!  
37. OPERATORE: Niente da fare allora?  
38. ERMINIA: No!  
39. SECONDO OPERATORE: Attenta che si offende Giuseppe, se non fai la doccia.  
40. ERMINIA: Chi è Giuseppe?  
41. SECONDO OPERATORE: Chi è Giuseppe non lo so.  
42. OPERATORE: Come chi è Giuseppe? Sono io Giuseppe!  
43. ERMINIA: Ah!  
44. OPERATORE: La fai la doccia?  
45. ERMINIA: No!  
46. OPERATORE: Neanche che sono Giuseppe?  
47. ERMINIA: No! Puoi essere anche Francesco!  
48. OPERATORE: Dai Erminia!  
49. ERMINIA: No! No!  
50. OPERATORE: Una volta a settimana tocca a tutti, te l' ho già spiegato!  
51. ERMINIA: Non me freg... non me f... chi ha fatto la doccia. Che se la faccia lui o lei!  
52. OPERATORE: Allora ti mando quello antipatico eh!  
53. ERMINIA: No!  
54. OPERATORE: Neanche?  
55. ERMINIA: Chi è quello antipatico?  
56. OPERATORE: Quello che ti sta antipatico ti mando!  
57. ERMINIA: Bah!  
58. OPERATORE: la vuoi fare con me? Decidi, una delle due.  
59. ERMINIA: Ma che rompi palle che è questo!  
60. OPERATORE: Niente da fare allora?  
61. ERMINIA: No!  
62. OPERATORE: Vabbene, ciao Erminia.  
63. ERMINIA: Ciao.

**Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Erminia è una signora che abitualmente non vuole fare la doccia. C'è solo un operatore che riesce a convincerla ogni settimana: Giuseppe.

In questo caso invece, la solita signora, Erminia, si rifiuta di fare la doccia con il solito operatore, Giuseppe. Ci troviamo quindi di fronte a una situazione quasi sperimentale in cui tutte le variabili restano uguali eccetto una, l'atteggiamento di Giuseppe.

Se ne può dedurre che il rifiuto di fare la doccia dipende da questo cambiamento.

**La causa del rifiuto**

E' lo stesso Giuseppe che ha spiegato in che cosa è consistito il suo cambiamento di atteggiamento.

Solitamente Giuseppe si prendeva il tempo necessario per parlare con Erminia del programma di fare il bagno, era disponibile all'ascolto e alla contrattazione, parlava in modo pacato, rispettava la sua lentezza e i suoi tempi. In questa occasione invece è più deciso e rapido, ingaggia con Erminia una discussione che sembra una sfida a chi riesce ad avere ragione sull'altro. La conversazione si avvita in un botta e risposta da cui nessuno dei due riesce a uscire. Il risultato è un diverbio litigioso e infelice, una perdita di tempo e una doccia che non viene fatta.

**La soluzione felice**

Il caso di Erminia è dimostrativo di come la disponibilità all'ascolto e il rispetto dei tempi siano utili per risolvere una situazione difficile.