

219.Sul compito da eseguire

Testo inviato da Elena Macovei (OSS, Casa di Riposo Don Fausto Moschetta, Caorle, Venezia) durante il Corso di formazione "Strategie e strumenti per i disturbi comportamentali nelle demenze" (gruppo del mattino). 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 e il contesto

La signora in questione mi mette seriamente in difficoltà, è agitata, picchia, sputa, è offensiva. Le semplici manovre di igiene quotidiana sono difficoltose.

La conversazione

Bianca è una signora di 78 anni che vive in RSA da 4 anni per demenza.

Il testo: *Mi fa tanto male*

1. ELENA: Buon giorno Bianca, eccoci qui.
2. BIANCA: Pussa via, pussa via, sto male, oh mamma mia che male, va' in Africa!
3. ELENA: Dai Bianca che ci diamo una rinfrescata, così stai meglio, cosa dici?
4. BIANCA: Vai via, vai via brutta puttana, sto male, mi fa tanto male... lasciami in pace... (*mi dà dei pugni*)
5. ELENA: Ti lascio in pace, ma prima caviamo via il panno bagnato. Ma tu non farmi male.
6. BIANCA: Allora lasciami in pace, io sto male e voglio stare in letto.
7. ELENA: Guarda che ti lascio a letto, solo lasciami finire di lavarti.
8. BIANCA: Va via, pussa via, vai in Africa, puttana... va via, va via, va via!
9. ELENA: Quando finisco vado in Africa tranquilla, ma tu non picchiare, mi fai male, poi vado a casa e mio marito mi picchia anche lui perché pensa che sono andata chi sa dove.
10. BIANCA: Va' via, ti fa bene, ti fa bene perché sei una brutta puttana.
11. ELENA: Lo so che son brutta, solo te sei bella.
12. BIANCA: Eh sì, sono bella, tutti mi dicono che son bella.
13. ELENA: Guarda che bei occhi che hai.
14. BIANCA: Mia mamma mi diceva che sono la più bella, tutti dicono... guarda che bella bambina...
15. ELENA: Si vede anche adesso sei bella, quando non dai botte soprattutto.
16. BIANCA: Basta, va' via, mi fai male... va' via perché ho freddo.
17. ELENA: Se mi aiuti adesso ti vesto e starai al caldo.
18. BIANCA: Va' via, mi fai mal, mamma mia che male! (oppone resistenza alla vestizione)
19. ELENA: Perché sei così arrabbiata Bianca?
20. BIANCA: Perché ho freddo.
21. ELENA: Adesso finisco, poi stai calda sotto le coperte.
22. BIANCA: Basta... stavo meglio a casa... va' via ti ho detto... (*sputa*)
23. ELENA: Dai Bianca, non sputare.
24. BIANCA: Lasciami stare, va' in Africa tu e quell'altra.
25. ELENA: Adesso vado via, ma rimani così? quasi nuda...?
26. BIANCA: Dai dai, vestimi che ho freddo. Porta ti via quella roba (*indica la maglietta*) io non la voglio.
27. ELENA: Guarda che è roba tua, non te la porto via, serve più a te che a me.
28. BIANCA: Va' via, cancara (*mi tira ancora dei pugni*)
29. ELENA: Basta adesso Bianca.

30. BIANCA: Non ti ho chiesto io di venire.

31. ELENA: Hai ragione, vado via. Adesso sei a posto, ti copro con la coperta così stai calda... ti chiamo l'infermiera. Perché hai male?

32. BIANCA: Non sto bene. Grazie.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

L'operatrice Elena doveva cambiare il pannolone bagnato e fare l'igiene del mattino a Bianca, ma questa subito si oppone e vuole mandarla via. La situazione è molto difficile, Elena continua con buone maniere a cercare di eseguire il suo compito, ma viene ripetutamente scacciata, insultata e riceve anche pugni e sputi.

La situazione sembra cambiare alla fine (turno 32), quando Bianca addirittura ringrazia l'operatrice. Che cosa è successo, che cosa ha provocato il cambiamento?

Azzardo un'ipotesi, partendo dal primo scambio di parole tra Elena e Bianca:

1.ELENA: Buon giorno Bianca, eccoci qui.

2.BIANCA: Pussa via, pussa via, sto male, oh mamma mia che male, va' in Africa!

Già con le sue prime parole Bianca scaccia l'operatrice, ma insieme dice che sta male, che ha male. Nel turno successivo l'operatrice le ripropone l'igiene, motivandola con lo scopo di farla stare meglio:

3.ELENA: Dai Bianca che ci diamo una rinfrescata, così stai meglio, cosa dici?

Le parole dell'operatrice, però, non suscitano la collaborazione di Bianca e nei turni successivi l'operatrice continua a cercare le parole migliori per ottenerla, senza ottenere il risultato desiderato. Elena cerca di svolgere il suo compito e ottiene solo insulti e pugni.

E' solo alla fine, al turno 31, che Elena le chiede *perché hai male?* e Bianca risponde pacatamente: Che cosa è successo?

Lungo tutta la conversazione Elena era concentrata sull'esecuzione del compito, Bianca invece era concentrata sul suo male. Tra i due era impossibile trovare un'intesa, perché ciascuno continuava a vivere nel suo mondo, ineccepibile da un punto di vista, ma inaccettabile dal punto di vista dell'altro. Quello che è mancato è l'ascolto.

Quando Elena ascolta le parole di Bianca, le prende in seria considerazione, e con le sue parole restituisce a Bianca il riconoscimento di quello che lei ha detto, a questo punto la situazione cambia completamente e invece dei pugni emergono i ringraziamenti:

31.ELENA: Hai ragione, vado via. Adesso sei a posto, ti copro con la coperta così stai calda... ti chiamo l'infermiera. Perché hai male?

32.BIANCA: Non sto bene. Grazie.