

## 266.Sull'ascoltare e il fare la doccia

Testo inviato da Davide Bocchi (OSS, ISC, Centro L'Orizzonte Colla, Lugano, Svizzera) durante il Corso di formazione "L'Approccio capacitante" tenutosi a Lugano-Viganello nel periodo febbraio – aprile 2016.. 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

La signora Marta ha 99 anni. Con diagnosi di demenza senile, è costretta in carrozzina a causa di indebolimento muscolare alle gambe (si regge ancora in piedi), a tratti è disorientata e con identità molteplici. Nei momenti di agitazione si muove con la carrozzina e tenta di alzarsi, per questo ha le spondine a letto ed una cintura contenitiva sulla sedia quando non può essere sorvegliata a vista. E' in terapia con Risperidone, Paracetamolo, Lorazepam.

### Il contesto e la conversazione

La conversazione inizia nella stanza della signora che urla perché vuole essere alzata. Prosegue durante l'accompagnamento alla doccia.

Durata: 13 minuti

### Il testo: Sono qui apposta per te

1. MARTA: Aiutooo! Aiutoo!
2. DAVIDE: Buongiorno signora Locatelli, la sento urlare aiuto fin da fuori la camera!
3. MARTA: Certo, è da due ore che sto gridando... mi hanno lasciato qui tutta la mattina. Dai tirami fuori.
4. DAVIDE: Signora Locatelli adesso la aiuto volentieri a venire fuori.
5. MARTA: Dai sbrigati che devo andare.
6. DAVIDE: Signora Locatelli, prima di andare la aiuto a fare la doccia!
7. MARTA: Ma sì, io l'ho già fatta la doccia qui! Fammi uscire di qui!
8. DAVIDE: Lo so signora che l'ha già fatta... ma io l'aiuto volentieri ad uscire di qui!
9. MARTA: Ma io non la faccio oggi... non voglio, fa freddo! E poi queste non le voglio più! (*afferra le spondine con forza e le sbatte, 10 secondi di silenzio*). Dai su, mio figlio mi aspetta! Tirami fuori di qui che vado, ho anche fame! (*8 secondi di silenzio*). Mio figlio mi aspetta qui sotto.
10. DAVIDE: Ah tuo figlio: il Federico, lo conosco bene, è un mio amico!
11. MARTA: Ecco proprio lui! Allora dai, tirami fuori!
12. DAVIDE: Signora certamente, venga che l'aiuto... così si alza per andare a fare colazione!
13. MARTA: Ecco bravo, però sbrigati... e poi non pensare che finisca qui!
14. DAVIDE: Che finisca qui... (*7 secondi di silenzio*)
15. MARTA: Io questa storia gliela dico a mio cugino, che lavora a Locarno, e poi ve la fa vedere lui... non finisce qui questa storia!!
16. DAVIDE: Signora Locatelli questa storia va chiarita... ha perfettamente ragione! (*aiuto la signora a mettersi seduta a bordo letto*)
17. MARTA: ...Ah sì, è inutile che fai il furbo, la famiglia Mariani è conosciuta e mi ascoltano.
18. DAVIDE: Intanto l'aiuto per sedersi su questa sedia a rotelle.
19. MARTA: Guarda che vado in municipio a Lugano a dirlo, così qui cambio le cose... perché non va bene! E la doccia ti ho detto che non la faccio oggi!

20. DAVIDE: La doccia... ricorda quant'era bello quel momento in cui si lavava dopo una giornata di lavoro... che soddisfazione!
21. MARTA: Fai piano che ho 100 anni oh!
22. DAVIDE: Già 100 anni signora, complimenti... sembra molto più giovane!
23. MARTA: Davvero?
24. DAVIDE: Certo cara, sembra una sessantenne! *(12 secondi di silenzio)*
25. MARTA: Però ho male alle ginocchia, ed anche alle mani... guardale!
26. DAVIDE: Immagino cara, sono mani che hanno lavorato tanto e gambe che hanno camminato sempre... è normale che siano un po' stanche!
27. MARTA: *(sorridente)* E' vero sai? Hai ragione!
28. DAVIDE: Venga, la faccio accomodare su questa sedia comoda!
29. MARTA: Cosa vuoi fare? mi devi aiutare, io non riesco!
30. DAVIDE: Certamente Marta, sono qui apposta per te! *(l'accompagno sulla sedia per la doccia)*
31. MARTA: Guarda le mani, mi fanno male a muovere!
32. DAVIDE: Queste belle mani...
33. MARTA: Ma adesso cosa fai?
34. DAVIDE: L'accompagno in bagno per fare la doccia signora, così andiamo a fare colazione belli profumati!
35. MARTA: Ma sono una signora pulita io, uei!
36. DAVIDE: Certo cara che è una signora pulita, lo so bene! *(10 secondi di silenzio, la signora si guarda le mani e fa smorfie di dolore mentre muove le dita)*
37. MARTA: Mi fanno un po' male, sono un po' storte! Non so se posso fare la doccia così!
38. DAVIDE: Certo, con l'acqua bella calda le mani si rilassano e non le fanno più male poi!
39. MARTA: Dici davvero?
40. DAVIDE: Ma certamente, ormai faccio questo lavoro da tanto tempo... e ne ho viste molte!
41. MARTA: Ah sì, questo è vero... però non so! *(qualche secondo di silenzio)* Uh che freddo che fa!
42. DAVIDE: Mi sbrigo sì, ho freddo anch'io se rimaniamo qui... *(ci spostiamo in bagno con la carrozzina)*
43. MARTA: Ah ma che bel caldino!
44. DAVIDE: Te l'avevo detto, senti qui come si sta bene...
45. MARTA: Che bravo che sei... sono contenta che sei venuta a tirarmi fuori!
46. DAVIDE: ... e ad aiutarti per la doccia cara! *(la conversazione diventa tranquilla e la signora si lascia aiutare per la doccia senza opporsi e senza innervosirsi)*

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

L'operatore Davide si trova ad affrontare una difficile situazione: deve fare la doccia a Marta ma lei non vuole. Alla fine riesce nel suo intento.

Quali tecniche ha utilizzato l'operatore? Sicuramente la buona educazione (2.DAVIDE: Buongiorno signora Locatelli) e l'atteggiamento professionale (pacato e determinato), ma ha anche utilizzato *tecniche capacitanti*:

- ascoltare,
- prendere sul serio e parole dell'altro (turno 26, 42)
- evitare di rispondere a un atteggiamento oppositivo con un altro atteggiamento oppositivo (turno 8, 20)
- fornire risposte pertinenti (turno 12, 30, 36, 40)
- fare eco (turno 14, 22)
- rispondere con partecipazione (turno 42)

I *risultati* sono evidenti a livello dei comportamenti (la signora si lascia aiutare per fare la doccia) e a livello delle parole: Marta che all'inizio era agitata, oppositiva e minacciava di fare un esposto al Municipio di Lugano, alla fine dice all'operatore il suo apprezzamento, parla tranquillamente e si lascia aiutare:

45.MARTA: Che bravo che sei... sono contenta che sei venuta a tirarmi fuori!