

490. Covid-19, isolamento e senso di colpa

Testo inviato da Diana Popescu (animatrice sociale, Rovereto, Trento) 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'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Commento di *Diana Popescu e Pietro Vigorelli*.

Il conversante

Giovanna, 84 anni, decadimento cognitivo moderato, wandering, autonoma nel cammino, parla volentieri anche se quello che dice spesso non è inerente alla situazione del momento. Da tempo vive in RSA. Non presenta sintomi COVID.

Il contesto e la conversazione

Giovanna è confusa, disorientata, a tratti agitata; quasi sempre in cammino, riesce a stare ferma seduta per poco tempo. La conversazione è stata registrata durante una breve passeggiata lungo il corridoio del piano dove risiede, fermandoci di tanto in tanto per pochi istanti. Durata: circa 5 minuti.

Il testo: *Ho sbagliato tutto. Tu sei come un angelo*

1. OPERATORE: Eccoci Giovanna!
2. GIOVANNA: (*sorride*) Ciao.
3. OPERATORE: Buongiorno Giovanna!
4. GIOVANNA: (*sorride*) Buongiorno.
5. OPERATORE: Come stai Giovanna?
6. GIOVANNA: Bene... penso bene... ma ho sbagliato tutto... tutto sbagliato...
7. OPERATORE: Tutto sbagliato.
8. GIOVANNA: Voglio andare là... ma non mi sento... non so... vado là?
9. OPERATORE: Andiamo là insieme.
10. GIOVANNA: Sì... ma no... non voglio disturbarti... sei gentile... grazie... ma io non so... devo andare... ti sto disturbando... ti disturbo...
11. OPERATORE: Nessun disturbo, tranquilla.
12. GIOVANNA: (*si ferma, mi prende le mani e le stringe tra le sue*) Sono sola, sempre sola... ho sbagliato tutto... adesso sono sola... non vedo nessuno... non c'è nessuno...
13. OPERATORE: Ti senti sola senza i tuoi cari.
14. GIOVANNA: Sempre sola... sono stanca... tutto... tutto uno sbaglio... vado in bagno... vado là... non è qua... non viene più... ho sbagliato tutto... è stato uno sbaglio, così...
15. OPERATORE: Uno sbaglio.
16. GIOVANNA: Sbaglio sì... ma io non ricordo perché... so che ho sbagliato ma come e perché non lo so. Anche in campagna... tutto, proprio tutto. Capisci?
17. OPERATORE: Capisco, capisco.
18. GIOVANNA: Ho mal di testa. Mi viene l'agitazione con il mal di testa. Un mal di testa forte... vedi, qui è molto forte (*indica la fronte*). Mi agito anche quando mi fa male la testa.
19. OPERATORE: Il mal di testa non ti fa stare tranquilla.
20. GIOVANNA: Grazie. Sei come un angelo. Adesso vado al bagno. Vado di qua... in camera. Vado in camera... stanza.
21. OPERATORE: Ti accompagno nella tua stanza.

22. GIOVANNA: Andiamo di qua. Sono stanca... devo andare in bagno... vado qua. Grazie sai! (*sorride, mi stringe la mano*)
23. OPERATORE: Grazie a te Giovanna.
24. GIOVANNA: (*sorride*) Ciao.
25. OPERATORE: Ciao Giovanna.
26. GIOVANNA: Grazie... Pregherò per te.
27. OPERATORE: Grazie Giovanna.

1° Commento (a cura di *Diana Popescu*)

Durante la conversazione ho cercato di ascoltare le parole di Giovanna e di rispettare il suo modo lento di parlare. Spesso non mi rendo conto di quanto io sia veloce, ma con Giovanna ho cercato di rispettare i suoi tempi e i suoi silenzi, le sue pause tra una parola e un'altra. Ho provato a rispondere facendo eco (turni 7, 15, 25); rispondendo alle poche domande e richieste che mi ha fatto (turni 9, 17, 21).

Nelle parole di Giovanna secondo me sono emerse le sue emozioni: la paura, la solitudine, l'agitazione, il senso di abbandono. Sicuramente queste emozioni hanno influito sulla conversazione, spesso mi sentivo inutile per la sua sofferenza e la sua solitudine. Ho avuto difficoltà a trovare le parole giuste per cercare di aiutarla. Lei secondo me voleva solo qualcuno che l'ascoltasse.

Io prima dell'emergenza conoscevo la signora solo di vista ma sapevo che c'era qualcuno in visita tutti i giorni. Da quando è scoppiata l'emergenza COVID - 19 ed è stato vietato l'ingresso ai visitatori, il fatto di non vedere nessuno fisicamente (ma solo in videochiamata) ha influenzato il suo stato d'animo: si sente sola e triste e forse pensa che la lontananza dei familiari sia stata causata da un suo errore. Si sente in colpa perché ha sbagliato tutto (turno 6, 14): forse ritiene di essere colpevole del fatto che i suoi cari non vengono a trovarla. Durante le videochiamate parla abbastanza tranquillamente anche se in modo confuso e sembra serena. Durante il giorno è spesso agitata e confusa; lo era anche prima della conversazione ma alla fine sembrava tranquilla.

Ha bisogno proprio di una presenza fisica, comunica molto con il linguaggio non verbale: accarezza, tiene la mano, guarda fisso negli occhi, abbraccia e accetta gli abbracci.

Io mi sono sentita in difficoltà perché mi sembrava di non esserle di aiuto, però alla fine della conversazione ho visto Giovanna più serena e sorridente, anche se per poco tempo.

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

Le persone con deficit cognitivi acquisiti spesso si sentono inadeguate, sono consapevoli di non rispondere alle aspettative dei caregiver e finiscono per sentirsi in colpa, aggiungendo così ulteriore sofferenza a quella che deriva dalla consapevolezza dei deficit.

In questa conversazione scopriamo che le misure di distanziamento sociale rese necessarie dall'epidemia hanno innescato un ulteriore senso di colpa e fonte di disagio: Giovanna ritiene che i familiari non vengano più a trovarla a causa dei suoi errori.

6. GIOVANNA: Bene... penso bene... ma ho sbagliato tutto... tutto sbagliato...

14. GIOVANNA: Sempre sola... sono stanca... tutto... tutto uno sbaglio... vado in bagno... vado là... non è qua... non viene più... ho sbagliato tutto... è stato uno sbaglio, così...

Che cosa può fare l'operatrice per alleviare la sua sofferenza?

Diana intuisce che Giovanna ha bisogno in primo luogo di potere parlare, di esprimere e comunicare il suo disagio; sceglie quindi di ascoltarla, senza giudizi, senza commenti, senza facili parole consolatorie. Questa scelta è seguita da risultati positivi. Giovanna

- Parla e si esprime liberamente
- Si sente ascoltata
- Percepisce l'operatrice come un angelo (turno 20)

Alla fine della conversazione

- Ringrazia (turno 20, 22, 26)
- Saluta (turno 24)
- Dice che pregherà per lei (turno 26)