

## **555. I fattori del cambiamento dal malessere al benessere. L'OSS può essere una medicina.**

Testo inviato da un'operatrice di una RSA della Sardegna per il Corso di formazione sull'Approccio capacitante. 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**

Cinzia è una ultra novantenne che vive in struttura residenziale da diversi anni. Presenta deficit cognitivi, con disorientamento e frequenti crisi di agitazione.

### **Il contesto**

La conversazione è avvenuta durante una delle frequenti crisi di agitazione di Cinzia.

### **Il testo: *Mi sento male***

1. OPERATRICE: Ciao Cinzia cosa c'è?... Mi hai chiamata?...
2. CINZIA: Sì.
3. OPERATRICE: Cosa c'è... Hai bisogno di qualcosa?
4. CINZIA: Tante cose... tante cose...
5. OPERATRICE: Cosa succede?
6. CINZIA: Mi sento male.
7. OPERATRICE: Sei agitata?
8. CINZIA: Un po', mi sento proprio male.
9. OPERATRICE: Cosa ti senti?
10. CINZIA: Non lo so... non ho più...
11. OPERATRICE: Hai pranzato?
12. CINZIA: No.
13. OPERATRICE: Ma... magari vuoi andare a letto? Ti vuoi stendere un pochino?
14. CINZIA: Eh... magari...
15. OPERATRICE: Possiamo andare magari a letto così ti tranquillizzi... nella tua camera.
16. CINZIA: Sì sì, portatemi a letto, non ce la faccio più.
17. OPERATRICE: Vuoi bere un pochino, prima? Un pochino d'acqua?
18. CINZIA: No no, perché mi viene da rimettere.
19. OPERATRICE: Ascolta... E' perché ti agiti? Eh?
20. CINZIA: E' perché mi sento male...
21. OPERATRICE: Cosa ti senti?... Mal di pancia?
22. CINZIA: Mal di stomaco.
23. OPERATRICE: Va bene... Allora possiamo fare così. Ti porto a letto e vediamo come va? Va bene?
24. CINZIA: Va bene.
25. OPERATRICE: Dai, vado a prendere il girello così ti accompagno a letto... arrivo subito... ciao.
26. CINZIA: Va bene... arrivi subito.

*(Cinzia viene messa a letto con delicatezza e dopo una decina di minuti l'operatore torna in camera)*

27. OPERATRICE: Cinzia come stai allora?

28. CINZIA: Adesso meglio, sto molto bene adesso.

29. OPERATRICE: Ok sei più tranquilla ora... ora sei a letto, magari eri solo un po' stanca, avevi bisogno di riposare.

30. CINZIA: Va bene.

31. OPERATRICE: Allora ti lascio un po' tranquilla, va bene, vuoi che ti accendo un po' la tv?

32. CINZIA: No.

33. OPERATRICE: Va bene, ti lascio riposare, poi più tardi vengo e ti porto qualcosa da mangiare.

34. CINZIA: Non ho neanche fame.

35. OPERATRICE: Allora ti porterò un po' d'acqua, qualcosa...

36. CINZIA: Va bene.

37. OPERATRICE: Ci vediamo più tardi.

38. CINZIA: Va bene, grazie.

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

In questa conversazione si assiste a un importante cambiamento di Maria, dallo star male allo star bene:

6.CINZIA: Mi sento male.

38.CINZIA: Va bene, grazie.

All'inizio è agitata, alla fine è serena e si appresta a riposare.

Di fronte a un'anziana signora che è agitata e si sente male ogni OSS vorrebbe avere la bacchetta magica per indurre un cambiamento positivo. Purtroppo questa bacchetta magica non esiste e l'operatore deve cavarsela da solo. In questo caso c'è riuscito egregiamente. Che cosa ha fatto? Che strumenti aveva a disposizione?

### ***Gli strumenti per favorire il cambiamento***

Cominciamo a rispondere alla seconda domanda: l'operatrice ha a disposizione solo se stessa, è lui stessa lo strumento. L'operatrice può essere come una medicina, è lei stessa il farmaco, forse meglio di un farmaco. In particolare l'OSS può utilizzare

- l'ascolto,
- la parola,
- i comportamenti.

Vedremo più avanti come li ha utilizzati.

### ***Che cosa ha fatto per favorire il cambiamento di Cinzia?***

Rileggendo con attenzione il testo della conversazione possiamo individuare alcune tecniche capacitanti che ha utilizzato, un po' consapevolmente, facendo delle scelte, e un po' in modo automatico, guidata dall'esperienza e dal buon senso. Ne elenco alcune:

- rispondere alle richieste (turno 1)
- esserci, stare lì, senza scappare (turno 3)
- mostrare chiaramente il proprio desiderio di essere di aiuto (turno 3)
- ascoltare (turno 5)
- cercare di capire (turno 5, 7, 11, 13, 19, 21)
- riconoscere le emozioni (turno 7, 19, 29)
- prendere sul serio (turno 15)
- contrattare, riconoscere la competenza a contrattare (turno 15, 17, 23, 31, 33, 35)

- dare risposte di effettività (turno 15, 17, 25)
- accompagnare l'altro nel suo mondo, accogliere il suo punto di vista (turno 23, 31)
- riconoscere l'altro come persona, avere un interesse autentico nei suoi confronti (turno 27, 37)

### *Sintesi*

Questa conversazione mostra come sia possibile favorire un cambiamento dallo star male allo star bene basandosi semplicemente su tecniche capacitanti. L'operatrice ha saputo ascoltare e scegliere le parole adatte per ottenere lo scopo che desiderava: che Cinzia potesse esprimere con le parole il suo disagio e stare bene. Importanti sono stati anche i comportamenti dell'operatrice (prima è restata accanto a Cinzia, poi è andata a prendere il girello e l'ha aiutata a mettersi a letto).

L'operatore capacitante, quanto più è consapevole delle proprie parole e dei propri comportamenti tanto più è efficace nel proprio lavoro di assistenza.

L'OSS non può somministrare farmaci ma può imparare a somministrare se stesso come una medicina!