

Ascolto nel silenzio

Non sempre ci è chiara l'importanza dell'ascolto nel lavoro di cura, e laddove la comunicazione verbale per l'assistito diviene difficoltosa, spesso l'operatore si ritrova a standardizzare la sua relazione con l'ospite.

Comprendere i bisogni di quelle persone che non sono più in grado di comunicarci le loro storie di vita, leggendo le loro richieste attraverso gli occhi, il calore delle mani e soprattutto attraverso il cuore, diviene invece fondamentale per entrare in sintonia con loro e per trovare estrema gratificazione nel nostro operato.

A me è successo un episodio di stupore e gioia che è stato possibile solo mettendomi all'ascolto di un'assistita, un evento che ha lasciato in me grande soddisfazione e che mi piacerebbe condividere con tutti voi.

Marina era una signora affetta da Parkinson ospite di una struttura in cui ho lavorato in passato come OSS. Era una donna minuta, ma molto energica e dal carattere forte. Gli occhi erano in grado di esprimere tutta la sua personalità ed il suo carattere, mentre oramai a parole la signora non riusciva più a relazionarsi con le persone. Nell'impossibilità di comunicare verbalmente il suo disagio o i suoi bisogni, Marina, da chi come me le si relazionava ogni giorno, veniva compresa attraverso la forza impressa nella stretta delle mani chiuse a pugno, nei piccoli cenni di un sorriso colto nel più profondo, o anche solo attraverso lo sguardo. Quando era più giovane, insieme al marito andava ogni mattina al bar per la colazione, prendeva cappuccino, croissant ed era golosissima di marmellata. Sempre ben ordinata e truccata, nel pomeriggio poi andava a passeggiare a Torino. In materia di cibo, era molto puntigliosa: agnolotti di carne con ragù cotto a lungo nel forno a legna, un buon arrosto e quotidianamente un buon dolce. Appena ricoverata in struttura alla morte del marito, per sua scelta, era ancora autosufficiente e vestiva elegantemente con pelliccia e gioielli. All'aggravarsi delle sue condizioni psico-fisiche, ha richiesto un grado di assistenza sempre maggiore, fino ad essere mobilizzata in carrozzina ed infine allettata. Facendo riferimento a quello che era il suo gusto precedente, mi sono sempre impegnato per farla sentire a suo agio. In primis, nel momento del bagno. Una persona

sempremolto pulita, in ordine ed elegante, a mio avviso doveva poter vivere il momento dell'igiene personale come un momento di rinascita, una coccola personale. Per questo motivo mi soffermavo a farle annusare i prodotti di bellezza, chiederle se l'acqua andava bene, le lavavo il viso a mani nude, senza guanti, così come le distribuivo la crema e l'olio idratante con lunghi massaggi, per instaurare un contatto di calore umano che spesso terminava con una carezza sulla guancia o un bacio in fronte. Il tatto ha un immenso valore comunicativo, esprime grande vicinanza, se non intimità, ed è uno dei modi più antichi di comunicare con gli altri.

Una buongustaia come lei doveva ricevere anche anche il giusto stimolo per alimentarsi. A causa della sua disfagia si cercava di alimentarla con il classico "piatto unico", che veniva categoricamente rifiutato e solo raramente accettato. Grazie ad un lavoro di squadra e alle testimonianze di chi l'aveva conosciuta nei momenti di autosufficienza, trovammo il modo di invogliarla a mangiare, con caffelatte e biscotti, la sua amata marmellata in confezioni monodose, alternati al piatto unico con della banana frullata. Fu un successo. Ma la soddisfazione più grande non fu questa, per me fu una domenica pomeriggio. Riordinandole il comodino, trovai una vecchia foto in bianco e nero ed un suo vecchio quaderno personale. La foto riportava sul retro "Madre di Marina". Le mostrai entrambe le cose e le chiesi se quella fosse sua mamma. L'espressione degli occhi cambiò completamente, notai un cenno di sorriso sulle labbra, un cenno che ultimamente faticavo molto a ritrovare in lei, e allora capii. Grazie e questa emozione indescrivibile mi resi conto che **il valore del nostro lavoro sta tutto nell'assistenza al servizio della persona, e non dell'ente per il quale si lavora.** Per essere davvero al servizio dei nostri assistiti dobbiamo conoscere e gestire la comunicazione non verbale, sviluppare la capacità di ascolto nel silenzio, saper leggere le storie di vita, elementi fondamentali nella relazione d'aiuto, soprattutto quando l'assistito non è più in grado di esprimersi verbalmente.

Massimo Arena

30 RACCONTI PER 30 ANNI

I racconti e le testimonianze di vita in Punto Service e con Punto Service.

Se vuoi condividere anche tu una storia scrivi a: comunicazione@puntoservice.org