

# PRONTO ALZHEIMER

Quando la linea telefonica diventa strumento terapeutico: ce ne parla Ornella Possenti che ogni giorno ascolta decine di telefonate



Ornella Possenti  
Responsabile Consulenza Telefonica

Dal centralino mi viene passata una telefonata: mi dicono che è un familiare. "Pronto?!"  
Silenzio. "Pronto??"

## Il contatto

Questa volta il tono della mia voce è più deciso e dall'altra parte mi risponde una voce di donna. Dal timbro sembra una persona piuttosto giovane, ma la pronuncia è esitante e un po' affannata, come dopo una piccola corsa. Avverto anche una leggera venatura di timore o forse di sfiducia. Riconosco quella sensazione di sconforto che prova chi ha bussato a tante porte e non ha mai ricevuto risposte: la voce non ha bisogno delle parole per parlare, non con me almeno. Il contatto ora è stabilito, ma è un filo sottile che può spezzarsi da un momento all'altro, una ragnatela sotto la pioggia e io devo riuscire a mantenerla intatta. Incoraggio la signora a parlare, facendole alcune semplici domande e fra le righe le chiedo di non spezzare il filo di seta che a fatica in quel momento ci tiene unite. "Da dove chiama? È la prima volta che ci telefona?" le chiedo aspettando una risposta che non arriva. "Ha fatto bene a mettersi in contatto con noi" continuo, mentre col mio scalpello inizio a smussare gli angoli della sua sfiducia. "Sa, sono anch'io un familiare" aggiungo rassicurandola "so bene che cosa sta provando, conosco a memoria ogni suo pensiero, ogni sensazione. Quel nodo alla gola ha soffocato anche me per molto tempo, ma mi creda, non è più sola adesso. Le va di dirmi come si chiama?" "Mi chiamo Barbara" risponde. La voce ora è più sicura e limpida:

il timore e l'incertezza hanno lasciato il posto alla fiducia e io posso iniziare il mio lavoro, piantando un piccolo seme di speranza che mi auguro di vedere presto germogliare. Il dolore e l'angoscia, non più trattenuti dal pudore, affiorano chiari e inequivocabili e le parole si accavallano le une sulle altre in un'urgenza quasi febbrile, in un bisogno assoluto di condivisione. Io sono lì con lei e di lì non mi muovo.

## Il bisogno

Questo è solo l'inizio di una delle migliaia di telefonate alle quali ho risposto in questi anni. Ogni telefonata è diversa dall'altra, come diverse sono le persone che ci chiamano, ma tutte sono spinte dallo stesso motivo: il **bisogno**. Vorrei cercare di chiarire il significato di questa parola. Il vocabolario Zingarelli la definisce "necessità di procurare qualcosa che manca". Per lo studioso di bioetica Per-Erik Liss (Bioetica n° 2/1996), il bisogno è un divario tra ciò che è e ciò che deve essere se si vuole raggiungere un determinato scopo e ciò che è necessario per colmare questo divario è l'oggetto del bisogno. Questo oggetto non è il medesimo per tutti, poiché ciò che è (lo stato di malattia) non viene percepito da tutti nello stesso modo e ciò che deve essere (quello che serve) per raggiungere lo scopo, può avere molte variabili come la posizione geografica, il livello culturale, la situazione economica o il contesto familiare. Possiamo comunque individuare tre grandi categorie di oggetti del bisogno: informazione, assistenza, supporto/sostegno. Questo è quanto emerge dai contatti quotidiani con i familiari e con tutti coloro che sono

coinvolti, a vario titolo, nella malattia di Alzheimer. Chi è coinvolto dal punto di vista professionale, avrà certo meno bisogno di supporto psicologico rispetto a un familiare che è, invece, implicato sentimentalmente. Tali richieste sono però spesso ben celate da meccanismi di difesa, per una sorta di ritegno pudico nello svelare i moti più profondi della propria anima. La ragione di ciò sono i condizionamenti socioculturali che la nostra società ci tramanda da secoli: la demenza è un fatto vergognoso da nascondere agli altri e provare cattivi sentimenti nei confronti di un congiunto malato è un fatto ancora più vergognoso, che deve essere celato per non essere mal giudicati dal prossimo. Combattere convinzioni così sbagliate e diffuse è importante e significa entrare veramente in contatto con la persona che chiama. Potrei raccontare centinaia di storie, dalla signora che non poteva credere alla correttezza della diagnosi fatta al marito e che disse: "Io lo difenderò come una mamma difende il proprio figlio!", al signore che, disperato ma ormai rassegnato, affermò: "Mia moglie è diventata il mio angelo!", alla giovane che si rese conto di essere divenuta la mamma di sua madre, al ragazzo che non voleva accettare la malattia del padre e disse: "Lo fa apposta per farmi i dispetti!".

## La risposta

Oltre a fornire una consulenza specializzata, non di rado mi capita di incoraggiare, confortare e rincuorare queste persone e spesso riesco persino a farle sorridere e, quando ciò accade, so di aver raggiunto uno degli obiettivi che mi ero prefissa; un sorriso o una risata hanno, infatti, una dimostrata efficacia terapeutica! Le domande più frequenti poste dai familiari sulla malattia di Alzheimer riguardano i sintomi, come si evolve, quali sono le previsioni di vita, l'ereditarietà, i farmaci oppure sono richieste di consigli su come comportarsi con l'ammalato. I familiari chiedono spesso anche informazioni sui centri di diagnosi e sulle case di riposo. Chi risponde a tutte queste richieste deve essere in possesso di informazioni corrette grazie a un aggiornamento continuo: nel mio lavoro è essenziale quella sorta di auto-formazione che consente un intervento professionale valido. Tante sono le storie, le persone, i problemi, le situazioni e tutte diverse nella loro unicità, come unica e irripetibile è la persona malata. Solo il dolore, quello sì, è uguale per tutti. **cr**

02.809767  
PRONTO ALZHEIMER  
1991-2001

64.000 CHIAMATE

La prima linea telefonica  
di aiuto, attiva in Italia  
da oltre un decennio.  
Risponde a migliaia  
di telefonate l'anno fornendo  
sostegno e informazioni  
o l'occasione di un momento  
di condivisione dei problemi.