

## 4. Lavorare: le relazioni umane e professionali con i familiari



### 4.1. *L'alleanza*

L'accoglienza di una persona fragile che entra in una Casa di Don Orione implica sempre anche l'accoglienza dei suoi cari, familiari e amici. Con essi occorre instaurare una alleanza di cura e di aiuto, a partire dalla condivisione del Progetto di vita e dalla collaborazione per la sua attuazione. Con quale stato d'animo, con quali sentimenti i familiari ci hanno affidato il loro congiunto?

Vi sono coloro che si sono decisi a tale passaggio con sentimenti di gratitudine e di fiducia verso la nostra Casa; vi sono coloro che sono guardinghi e vogliono toccare con mano la qualità dei nostri servizi prima di concedere la loro fiducia. Vi è poi la minoranza di coloro che, per varie ragioni, sono animati da diffidenza e sfiducia verso ogni istitu-

zione sanitaria, e ritengono che solo una costante tensione conflittuale con il personale possa indurre quest'ultimo a "lavorare come si deve". Il nostro servizio deve comunque sempre puntare alla accoglienza e alla trasparenza. Don Orione ha aperto le sue Case anche per tutti i familiari, perché anch'essi, come noi e come i nostri ospiti, possano sperimentare la Provvidenza di Dio. Spesso riusciamo a diventare preziosi alleati dei familiari nella cura dei loro congiunti; quando invece cogliessimo i primi segni di diffidenza occorre affrontare tempestivamente la situazione creatasi, affinché non degeneri nella sfiducia e nel conflitto. Naturalmente dobbiamo essere i primi a costruire un clima di accoglienza, a partire dalla attenzione alla *comunicazione* che deve essere sincera, cordiale e assertiva: il parente non è un corpo estraneo e disturbante, occorre accoglierlo, dentro una paziente relazione di fiducia. Lo spirito di famiglia, che è generativo del bene comune (il bene di tutti, ospiti, familiari, operatori ecc.) include, insomma, naturalmente anche i familiari ed ha come naturale presupposto l'onestà da parte degli operatori nel non adottare strumentali strategie difensive: se è vero che a volte una situazione conflittuale si genera al di là delle nostre migliori intenzioni e di tutta la nostra buona volontà, è anche vero però che a volte un conflitto con i parenti ha inizio con la reazione di questi ultimi verso una nostra effettiva mancanza o disattenzione. In tal senso, una nostra negazione a priori, ci porterebbe alla triste emulazione delle strategie difensive oggi dominanti in tante realtà sociosanitarie. E' importante crescere in una cultura di reale desiderio del miglioramento, aperta a suggerimenti, segnalazioni e reclami, considerati non come atti ostili da parte dei familiari ma come occasioni per ribadire nei fatti la crescita della fiducia reciproca.

#### 4.2. *Dal Vangelo di Luca (10, 38-42)*

*Mentre erano in cammino, entrò in un villaggio e una donna di nome Marta, lo accolse nella sua casa. Essa aveva una sorella di nome Maria la quale, sedutasi ai piedi di Gesù, ascoltava la sua Parola; Marta invece era tutta presa dai molti servizi. Pertanto, fattasi avanti, disse: "Signore, non ti curi che mia sorella mi ha lasciata sola a servire? Dille dunque che mi aiuti". Ma Gesù le rispose: "Marta, Marta, tu ti preoccupi e ti agiti per molte cose, ma una sola è la cosa di cui c'è bisogno. Maria si è scelta la parte buona, che non le sarà tolta.*

#### *4.3. La parola del Papa: Discorso ai malati di Corea di Huntington e loro familiari, 18 maggio 2017*

E mi rivolgo a voi, medici, operatori sanitari, volontari... Il servizio di tutti voi è prezioso, perché è certamente dal vostro impegno e dalla vostra iniziativa che prende forma in modo concreto la speranza e lo slancio delle famiglie che si affidano a voi.

Che il Signore possa benedire il vostro lavoro: possiate essere punto di riferimento per i pazienti e i loro familiari, che in diverse circostanze si trovano a dover affrontare le già dure prove che la malattia comporta, in un contesto socio-sanitario che spesso non è a misura della dignità della persona umana.

Così però le difficoltà si moltiplicano. Alla malattia spesso si aggiungono la povertà, le separazioni forzate e un generale senso di smarrimento e di sfiducia. Siete come braccia che Dio usa per seminare speranza. Siete voce che queste persone hanno per rivendicare i loro diritti!

#### *4.4. Una lettera di Don Orione*

Don Giulio Pelizza pareva a tutti che ora stesse meglio, molto meglio, e andò in famiglia per un po' di giorni di vendemmia.

I suoi Cari e quanti lo rividero si congratularono con lui; lo trovarono tanto migliorato e tutti speravano presto di vederlo pienamente guarito. Stava così bene che non pareva più lui.

Anche il Prof. Ferrari di Voghera, che l'aveva visitato l'altr'anno, si meravigliò di vederlo così rimesso e se ne rallegrò con lui e con la Famiglia. Però, visitatolo, ordinò un'operazione chirurgica che non doveva, per altro, essere grave, né portare gravi conseguenze.

Anche la Famiglia desiderò che D. Giulio fosse operato, sperando così che si ristabilisse più presto. E fu condotto alla Clinica Chirurgica di Tortona, dove i parenti e noi avremmo potuto assisterlo meglio.

E invero, fu sempre assistito dai parenti e da noi anche la notte.

*(Tortona, 18 ottobre 1927)*

#### *4.5. Per riflettere*

*1) Condividiamo il Progetto di Vita con l'Ospite e con i suoi familiari, aperti a loro suggerimenti ed eventuali emendamenti?*

- 2) *Sono consapevole che l'apertura al dialogo e la presa in carico non meramente difensiva di segnalazioni di criticità sono buoni presupposti per relazioni non conflittuali con i parenti?*
- 3) *Considero i familiari dell'Ospite collaboratori necessari per realizzare con loro l'alleanza di cura?*

#### *4.6. Preghiera: salmo 71*

In te mi rifugio, Signore,  
ch'io non resti confuso in eterno.  
Liberami, difendimi per la tua giustizia,  
porgimi ascolto e salvami.

Sii per me rupe di difesa,  
baluardo inaccessibile,  
poiché tu sei mio rifugio e mia fortezza.  
Mio Dio, salvami dalle mani dell'empio,  
dalle mani dell'iniquo e dell'oppressore.

Sei tu, Signore, la mia speranza,  
la mia fiducia fin dalla mia giovinezza.  
Su di te mi appoggiai fin dal grembo materno,  
dal seno di mia madre tu sei il mio sostegno;  
a te la mia lode senza fine.

Sono parso a molti quasi un prodigio:  
eri tu il mio rifugio sicuro.

Della tua lode è piena la mia bocca,  
della tua gloria, tutto il giorno.  
Non mi respingere nel tempo della vecchiaia,  
non abbandonarmi quando declinano le mie forze.