

## 416. Sul riconoscere le Identità molteplici e le Competenze emotiva e a contrattare

Testo inviato da Cisco Daniela e Tonin Francesco (OSS, Centro Servizi Assistenziali S. Antonio, Chiampo, Vicenza), per l'incontro di formazione sull'Approccio capacitante del 10.4.2019 (gruppo del pomeriggio). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del suo amministratore di sostegno.

La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

### Il conversante

Antonio (il nome è d fantasia) ha 82 anni, ha una scolarità di 11 anni, da un anno vive in un reparto protetto, dopo un periodo di difficile gestione a domicilio per problemi comportamentali. Accumula oggetti e richiede spesso farmaci al bisogno (lassativi, antidolorifici, ipnoinducenti); spesso il placebo ha esito positivi). L'unica attività in cui si riesce a coinvolgerlo con continuità è la palestra, mentre rifiuta le altre attività, tende a rimanere in reparto e a passare molto tempo in camera. È in terapia con antipsicotici, sedativi e antidepressivi.

Il punteggio dell'ultimo MMSE è 19/30 (settembre 2018).

### Il contesto

Il colloquio avviene un pomeriggio di febbraio durante le ore di riposo pomeridiano.

Il signor Antonio suona il campanello per segnalare che uno dei due termosifoni non funziona.

### La conversazione

L'OSS risponde alla chiamata e al suo ingresso in stanza inizia la conversazione.

### Il testo: *Il segreto*

1. ANTONIO: Dottoressa, la prego, lei che è una persona di competenza e di polso si faccia intendere che non si può, una struttura come questa... so... sottostare delle condizioni che non (*pausa*) sono legali perché in un sito dove... lavorano delle persone o si curano non è possibile che non ci sia la possibilità di intervenire se (*pausa*) se... se un radiatore è rotto vuol dire che si sta al freddo. (*pausa*)
2. OSS: Va bene! Va bene!
3. ANTONIO: Mi raccomando, lascio alla sua buona... competenza!
4. OSS: Ok, va bene, adesso vedo cosa...
5. ANTONIO: (*Mima un gesto di intesa con la mano*) Scusi il gesto.
6. OSS: Vedo cosa riesco a fare, va bene Antonio? Si metta sotto le coperte intanto.
7. ANTONIO: No no no, mi pare di passare nel ridicolo, diobono!
8. OSS: No, perché? Se è freddo... (*Antonio tossisce*) Magari non riescono ad aggiustarlo, cosa fa? Prende freddo.
11. ANTONIO: Ci metteranno un supplemento su quello là.
12. OSS: Ecco, faranno qualcosa sì.
13. ANTONIO: Ci tolgono quello e ne mettono un altro... ha capito?
14. OSS: Sì sì.
15. ANTONIO: Sono un vecchio imprenditore aber... abituato, capito, a intervenire quando c'era da fare... via!
16. OSS: Via, via il problema.

17. ANTONIO: Mi capisca.  
18. OSS: Sì, sì, sì.  
19. ANTONIO: Non c'è tempo quando ci sono degli impegni di lavoro di... soprassedere, bisogna eh, eh, pensare eh, eh, muoversi a decidere.  
20. OSS: Lei ha lavorato tanto con la testa allora!  
21. ANTONIO: Sì, tantissimo.  
22. OSS: Però... soddisfazione eh... o no?  
23. ANTONIO: Ho... ho qualche soddisfazione!  
24. OSS: Ecco, vedo che mi fa l'occhietto furbo, vedo l'occhietto!  
25. ANTONIO: Ho qualche soddisfazione.  
26. OSS: Bene, bene, eh!  
27. ANTONIO: (*Mima il gesto del silenzio con il dito*).  
28. OSS: No, eh, sennò...  
29. ANTONIO: Mi è scappato detto con lei, perché lei resta una persona che... che merita anche qualche... confidenza.  
30. OSS: Va bene, la ringrazio molto, la ringrazio.  
31. ANTONIO: Capito?  
32. OSS: Va bene.  
33. ANTONIO: A parte gli scherzi, bisogna che questo idraulico venga, diobon!  
34. OSS: Sì, va bene, adesso pensiamo noi, chiamiamo...  
35. ANTONIO: Se non viene quello lì, ce ne sono degli altri.  
36. OSS: Ok, va bene.  
37. ANTONIO: Il mondo non finisce qua.  
38. OSS: Ok.  
39. ANTONIO: Va bene?  
40. OSS: Va bene.  
41. ANTONIO: Guardi che non vado sotto, non vado sotto il materasso... non ci vado.  
42. OSS: Vuole una coperta sopra? Se arriva fra un'ora, due o tre meglio coprirsi adesso.  
43. ANTONIO: Ah beh, una coperta sì che ci vuole.  
44. OSS: Allora io le porto una coperta, va bene? Ah, ecco!  
45. ANTONIO: Grazie, grazie! (*Invia un bacio con la mano*)  
46. OSS: Bravo Antonio! Anche io bacio! (*risata*)

### **Commento** (a cura di *Stefano Serenthà*)

Antonio prende subito la parola in modo direttivo: il problema di stimolare la conversazione qui non si pone, l'ospite vuole parlare e far sentire la sua voce di protesta. L'OSS accoglie le sue richieste senza mettersi sulla difensiva o rivendicare a sua volta, col risultato che nel corso del colloquio Antonio si sente ascoltato e riconosciuto non solo come un ospite con demenza che si lamenta di qualcosa, ma in molte delle sue *identità molteplici*:

- persona che è abituata a risolvere i problemi
- imprenditore attento ai particolari
- persona che ama essere trattata con rispetto
- persona che ci tiene a vedere rispettato il proprio punto di vista
- persona fragile che può avere la tosse se fa freddo
- uomo di mondo che sa come vanno le cose e sa contrattare

Questo prendere sul serio quanto Antonio dice, unito alle proposte di *interventi di effettività* (Turni 2, 3, 6, 34, 36, 42, 44), lo aiuta a sentirsi capito nella sua preoccupazione e, alla fine, a fidarsi dell'aiuto proposto: se all'inizio ripete continuamente la richiesta di intervento e non sembra credere alle risposte apparentemente rassicuranti, durante la conversazione il clima diventa sempre più confidenziale (turni 17-30) e alla fine la sintonia è completa (bacio e risata dei due turni finali).

Sentendosi riconosciuto, Antonio riesce ad esprimere liberamente la *Competenza emotiva* nella preoccupazione di avere freddo, nella paura di ammalarsi, nella fretta di risolvere il problema, nel bisogno di sfogarsi, nel disagio di stare in un posto gestito male, nel dubitare di essere stato ascoltato davvero, nel timore di disturbare, nel manifestare ansia, nell'essere arrabbiato perchè convinto che lui sarebbe stato capace di risolvere subito il problema.

Antonio pare non fidarsi tanto dei molti "Va bene" detti dall'OSS, quasi fossero un modo per dargli il "contentino", ma ogni volta che si sente invece riconosciuto nelle sue identità o nelle sue emozioni riconosce nell'OSS una persona degna della sua fiducia.

Significativo, ad esempio, il confronto tra i turni 6-7, all'inizio, e i turni 42-43, alla fine: la stessa proposta di coprirsi, che prima sembrava l'imposizione di chi ne sa di più a uno sprovvisto e che pertanto creava imbarazzo e rifiuto, alla fine, partendo dal riconoscimento della sua *Competenza a decidere*, sembra diventare quasi una richiesta di Antonio a cui l'OSS accondiscende gentilmente, con una situazione completamente capovolta che, oltre a creare benessere in entrambi, raggiunge l'obiettivo di far accettare a Antonio la coperta per non prendere freddo.