

## **454. Sull'accompagnare e valorizzare la Competenza a contrattare e a decidere**

Testo raccolto da Sonia Del Sarto (OSS ADI Massa Coop. Di Vittorio) e Francesca Poletti (Coordinatrice Servizi Domiciliari della zona di Massa e Carrara – Coop. Di Vittorio) per il Corso di Formazione tenutosi il 13 Novembre 2019 a Massa (gruppo del mattino). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, 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.

### **La conversante**

Marta (il nome è di fantasia) ha 95 anni, una demenza senile abbastanza importante, ma ama la sua libertà e, forte di quel che vuole, sta da sola. Le nipoti si alternano nel controllo e aiuto quotidiano. La memoria a breve termine è molto labile.

### **Il contesto e la conversazione**

Francesca e Sonia arrivano in casa di Marta alle ore 11. Spesso Marta guarda l'orologio perché alle 12 vuol pranzare.

### **Il testo: A casa mia invito chi voglio**

1. SONIA: Sono passata a trovarla Marta... sono la Sonia.
2. FRANCESCA: Salve signora Marta, sono Francesca.
3. MARTA: Sì e io sono Marta.
4. FRANCESCA: Posso entrare?
5. MARTA: Chi è lei?
6. FRANCESCA: Io sono la coordinatrice... faccio gli orari.
7. MARTA: Mah... io non la conosco, comunque entri... Basta che non vengano a mezzogiorno (*borbotta qualcosa di disappunto*).
8. SONIA: Cosa era a fare?
9. MARTA: Ero a letto, visto che era presto...
10. FRANCESCA: Posso sedermi?
11. MARTA: Sì, le seggiole ci sono apposta.
12. SONIA: Ha già preparato?
13. MARTA: No, ero a riposarmi (*guarda sempre Sonia*).
14. SONIA: Stanotte ha dormito?
15. MARTA: Dormo e non dormo, io alle 5 mi alzo per pulire la casa.
16. SONIA: Come vanno le ginocchia?
17. MARTA: Male male... è tua parente lei?
18. SONIA: No, è quella che fa gli orari.
19. FRANCESCA: Lei che lavoro faceva?
20. MARTA: Ho fatto di tutto... ho vissuto 50 anni a Milano poi sono venuta qui a prendermela nel culo.
21. FRANCESCA: Come mai?
22. MARTA: A Milano si poteva lasciare la porta aperta, la porta era aperta a tutti, nessuno ci fa del male.

23. FRANCESCA: Era sposata?
24. MARTA: Sì, vedova due volte... poi sono tornata a Lucca, ma qui alla mia età non si trova lavoro...
25. FRANCESCA: Lei vorrebbe lavorare ora?
26. MARTA: No, ora no. *(arriva la nipote Greta a portarle il pranzo, in fretta e con un atteggiamento scocciato, dice che lei ha da fare e non può prendersi cura della zia; la saluta e va via)*
27. MARTA: Non mi saluta neanche.
28. FRANCESCA: Non l'ha vista, ma le ha tirato un bacio.
29. MARTA: Ah sì, allora è arrivato!
30. SONIA: ... Insomma ci stavi raccontando di quando eri a Milano.
31. MARTA: Ero in casa del professore Bramati.
32. FRANCESCA: Era suo marito?
33. MARTA: No, io ero la cameriera.
34. FRANCESCA: Ah.
35. MARTA: ...Quando andò in pensione sono andata lì *(appare commossa)*.
36. FRANCESCA: Sono bei ricordi per lei?
37. MARTA: Si capisce, è la mia storia... Lei di dove è?
38. FRANCESCA: Io sono di Massa.
39. MARTA: Non l'ho mai vista.
40. FRANCESCA: Beh, magari abbiamo orari diversi...
41. MARTA: Dove abita?
42. FRANCESCA: In via Volta...
43. MARTA: Ah non lo so.
44. FRANCESCA: Eh, magari è stata a Milano tanti anni...
45. MARTA: Eh sì, io ci sono stata tanti anni, poi sono stata vedova due volte... vivo sola, poi sono venuta qui che avevo qui la mia famiglia... Che lavoro fa?
46. FRANCESCA: Io sto in ufficio... Posso usare il bagno signora Marta? *(Francesca esce perché la vede tesa)*.
47. MARTA: Eh, se vuole che ci vado io per lei... vada vada... *(continua a chiacchierare con Sonia, il tono è più disteso e rilassato. Racconta di quando lavorava e stava bene e dirigeva le persone nel ristorante)*... Sono stata bene, eravamo una famiglia... andavamo a teatro e al cinema... *(rientra Francesca)*... Io non l'ho mai vista... da dove viene?
48. FRANCESCA: Vengo da Massa e faccio gli orari.
49. MARTA: Ah è in ufficio, e perché è qui?
50. FRANCESCA: Sono venuta a conoscerla. È contenta?
51. MARTA: Ah, per me, anche il cane faccio entrare...
52. FRANCESCA: Senta ma noi potremmo aiutarla in qualche modo?
53. MARTA: No, la ringrazio, ma se non faccio i miei lavori io divento matta, poi prendo 600 euro e non posso pagare nessuno, tutti i miei parenti mangiano qui.
54. SONIA: Ma mangi con le nipoti?
55. MARTA: Sì sì...
56. SONIA: E poi sei ospitale, lo sei sempre stata...
57. MARTA: Non le ho neanche detto se si siede... No, perché alle 12 io mangio... *(rivolgendosi a Sonia)* Te abiti qui in casa mia?
58. SONIA: No, ma vengo spesso qui...

59. MARTA: Dove abiti?
60. SONIA: A Montignoso...
61. MARTA: Ah e vieni qui? Eh... beh... se non hai figli...
62. SONIA: Vengo a trovarti, hai piacere?
63. MARTA: Ah, ma hai la macchina? Sì... e semmai mi porti anche a passeggio...
64. SONIA: Ti piacerebbe? Sì può fare!
65. MARTA: Qualche volta andiamo a mangiare fuori io e te, quando mi sento decidiamo.
66. FRANCESCA: Ci vuole andare solo con la Sonia o invitiamo qualcuno?
67. MARTA: Quella che invito sono io... non la conosco.
68. SONIA: Allora ci andiamo io e te.
69. FRANCESCA: Ce lo promettiamo che usciamo allora! Se la sua preoccupazione sono i soldi possiamo fare una bella passeggiata al mare...
70. MARTA: No, non mi piace, io se non conosco non esco... Io esco con lei, si va al Conad perché lei ha la mia età... si sta in casa. Mangiamo e beviamo... noi siamo felici così...
71. SONIA: Sono d'accordo Marta... dobbiamo dirlo più spesso che siamo felici...
72. FRANCESCA: Lei è felice?
73. MARTA: Io sono felice, non mi manca niente, non ho nessun amante che mi viene a rompere... Io non ho mai invitato nessuno, solo lei (*rivolta a Sonia*)...
74. FRANCESCA: Cosa fate nel giorno?
75. MARTA: E cosa vuole, chiacchieriamo, cosa vuole, che ci bacciamo?... (*ridono tutte e tre*)... Stiamo insieme un po' da me... da lei... Si gioca a carte, ci divertiamo, parliamo...
76. SONIA: Giochiamo a scopa e briscola e vince sempre la Marta...
77. MARTA (*guarda l'orologio*): Devo cuocere la pasta, via... Io non invito nessuno, ora verrà mia nipote... (*rivolta a Francesca*) Lei dove abita?
78. FRANCESCA: A Massa.
79. MARTA: Perché è venuta qui?
80. FRANCESCA: Sono venuta a conoscerla... Sonia mi ha parlato di lei.
81. MARTA: Non so chi è Sonia.
82. SONIA: Sono io.
83. MARTA: Ah... non ti chiami Veronica?
84. SONIA: Chiamami come vuoi!
85. MARTA: Eh la mia amica è lei, siamo sempre insieme... vero Veronica?... A volte viene mia nipote, può darsi venga anche oggi...
86. SONIA: E insomma sarà ora che andiamo, vedo che guardi l'orologio...
87. MARTA: Veronica vai anche te? Ma la Veronica abita qui e mi dice sempre "Marta, ci vediamo dopo"... (*rivolta a Francesca*) Lei dove abita?
88. FRANCESCA: A Massa.
89. MARTA: A volte viene mia nipote...
90. FRANCESCA: Bene Marta io sono stata contenta di averla conosciuta.
91. MARTA: Vuoi che ti accompagni? Dove abiti?

*Marta accompagna Francesca alla porta e chiede a Sonia di restare. Sonia le versa il minestrone e Marta le chiede cosa volesse la persona che se ne era appena andata e fa riferimento a una Gloria che deve smetterla di portarle gente per casa che vuole scroccare pranzi. Quando anche Sonia se ne va Marta esce sul terrazzo e si sbraccia chiedendole di pranzare con lei.*

### **Primo commento** (a cura di *Francesca Poletti e Sonia Del Sarto*)

È stata una conversazione estremamente significativa per noi.

Nonostante la demenza di grado moderato, Marta alla fine della conversazione dà un grande valore alla vicinanza della OSS Sonia che le dà aiuto nell'assistenza domiciliare, dicendo "noi siamo felici così" (turno 70). La Responsabile del Servizio, Francesca, appare come una figura a tratti disturbante, e questo ci rincuora: Marta riconosce nella OSS un punto di riferimento che la protegge!

*Competenza emotiva:* emerge nei turni 47, 70, 73, 75

Al turno 35 Marta appare commossa: adesso sappiamo che possiamo restituire l'emozione che intercettiamo.

Al turno 46 l'operatrice avverte che Marta è tesa ed esce.

*Competenza a decidere:*

Ci sono molte domande da una parte e dall'altra.

*Non la corregge* neppure quando le attribuisce un nome sbagliato.

Marta fa molte domande (turni 5, 17, 37, 41, 45, 47, 49, 57, 63, 77, 79), alcune sono ripetitive (*dove abita... perché venuta qui...*) e usa l'ironia (turni 11, 20, 47, 51, 57, 59, 61, 73), Sonia e Francesca rispondono sempre pazientemente e in modo veritiero.

### **Secondo commento** (a cura di *Stefano Serenthà*)

Sin dalle prime battute Marta, che "ama la sua libertà" come riferito dalle operatrici nella presentazione del testo, mostra di avere intenzione di condurre l'andamento della conversazione, e fino alla fine mostra il suo piacere di incontrare Sonia, che vede frequentemente e ricorda di conoscere, ed è invece diffidente nei confronti di Francesca, che per lei è una sconosciuta anche se la aveva già incontrata altre volte.

Nel corso di tutta la conversazione è Marta che tiene le redini del discorso e delle relazioni, anche a costo di risultare poco accogliente o poco simpatica, senza intenzione di accettare da parte di altri alcuna intromissione non autorizzata.

La competenza a contrattare e decidere di Marta emerge ripetutamente e in modi diversi:

- Nel fare domande per condurre la conversazione senza mai lasciare agli altri interlocutori l'iniziativa (turni 5, 17, 37, 41, 45, 47, 49, 57, 59, 61, 63, 77, 79, 83, 87, 91)
- Nei verbi al modo imperativo (turni 7, 47, 65)
- Nell'usare locuzioni verbali che esplicitano in modo netto il suo punto di vista
  - "Basta che non..." (turno 7)
  - "No, ora no" (turno 26)
  - "No... non posso" (turno 53)
  - "No" (turno 57)
  - "Semmai mi porti" (turno 63)
  - "Quando mi sento, decidiamo" (turno 65)
  - "Quella che invito sono io" (turno 67)
  - "No, non mi piace... se non conosco non esco" (turno 70)
  - "Non ho mai..." (turno 73)
  - "Devo" (turno 77)
  - "Io non invito nessuno" (turno 77)
  - "Vuoi che..." (turno 91)
- Nel ribadire "io" (turni 3, 7, 33, 45, 47, 53, 57, 65, 67, 70, 73, 77)
- Nel far ricorso all'ironia per ribadire la sua posizione (turni 11, 20, 29, 47, 49, 51, 57, 75, 91)
- Nell'utilizzo del linguaggio non verbale durante tutta la conversazione.

Sonia e Francesca non si oppongono, non difendono il loro ruolo e non rispondono alle provocazioni, ma la accompagnano valorizzando questo suo desiderio di mantenere costantemente il controllo *rispondendo alle domande*, anche ripetitive (turni 6, 18, 38, 42, 46, 48, 50, 58, 60, 64, 78, 80, 84, 88), *non correggendo* anche di fronte ad evidenti contraddizioni e *non interrompendo*.

**Terzo commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

**In sintesi**, Sonia e Francesca ascoltano con attenzione, senza interrompere, senza correggere, lasciano che sia Marta a condurre la conversazione e scelgono piuttosto di accompagnarla là dove lei le conduce. Il risultato che ottengono è che Marta parla a lungo e dice che si sente felice (turno 73).