

## 492. Sul riconoscimento della competenza a contrattare

Testo inviato da Michela Tomassini (fisioterapista, Macherio, MB) per il Corso di formazione di 2° livello, tenutosi a distanza il 23 maggio e 13 giugno 2020. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Commento di *Michela Tomassini e Pietro Vigorelli*.

### Il conversante, il contesto, la conversazione

La signora Camilla si trova ancora a letto, negli ultimi tempi le sue condizioni cliniche sono peggiorate e si alza davvero raramente e solo per un paio d'ore, mangia pochissimo e ormai è completamente disorientata tempo/spazio. Pur non riconoscendo più né i famigliari né gli operatori, permane in lei un senso di familiarità con le persone che la accudiscono e con cui ha stretto, nel corso degli anni, una relazione di affettuosa amicizia. Indossa occhialini per ossigeno terapia, il suo comodino è ricoperto di oggetti personali ed è al calduccio sotto le sue coperte colorate.

E' sempre stata molto sorridente, con un carattere scherzoso e anche estroso: mi ricordo che il giorno dell'ingresso nella nostra struttura aveva i capelli di un rosso acceso abbinati ovviamente al rossetto e allo smalto delle unghie! Amava molto prendersi cura di sé.

Busso sulla porta aperta della camera e lei mi fa cenno di entrare.

La conversazione ha una durata di quasi 7 minuti (6:40) e si svolge nella camera dell'ospite, a metà mattina.

### Il testo:

1 MICHELA: Buongiorno Camilla!

2 CAMILLA: Buongiorno. Lei è la prima... è quella di prima o è questa?

3 MICHELA: (*specifico che la mia collega ed io ci assomigliamo molto e sovente ci confondono o ci credono sorelle gemelle*) no, sono questa. (*sorrido*)

4 CAMILLA: questa... ah ecco, tanto per sapere, eh. Va' com'è bella, c'ha una buffetta (*mi indica sorridendo*)

5 MICHELA: Anche tu sei bella stamattina!

6 CAMILLA: oh, una bellezza (*con intonazione ironica, poi breve pausa*) A dir la verità starei bene a letto.

7 MICHELA: allora, diciamo che rimani a letto bella serena.

8 CAMILLA: io penso di sì, infatti il professore o dottore, non so ,aveva detto... La Rossi lasciamo stare che dorma fino a tardi.

9 MICHELA: Perché, ti senti stanca?

10 CAMILLA: sì sì, proprio, alle volte mi sento proprio S F I N I T A... sì. Adesso berrei una bella... un bicchier d'acqua.

11 MICHELA: ok.

12 CAMILLA: Questo lo berrei volentieri.

13 MICHELA: Bella fresca?

14 CAMILLA: No anche senza fresca, proprio... sete, così è la sete che vien su.

15 MICHELA: poi te la vado a preparare.

16 CAMILLA: Va bene, grazie.

17 MICHELA: Hai visto? è una splendida giornata!

18 CAMILLA: Bella molto, è molto bella qua. E il fidanzato tuo dov'è? Di là o di qui?

19 MICHELA: (*ridendo*) E chi lo sa, dove sta il mio fidanzato!

20 CAMILLA: No dove sta, chi è? Se destra o sinistra, ecco, quello, no no, dopo che sia dove vuole...

21 MICHELA: Vabbè, io spero che sia a lavorare... Comunque è un avvocato, non so se a destra o sinistra.

22 CAMILLA: Comunque ha già il titolo buono e dopo prendiamolo, quando non dà più... (*veniamo interrotte dall'infermiera che entra in camera per sostituire la bombola dell'ossigeno che era terminata*)

23 CAMILLA: Quanto è di compagnia?

24 MICHELA: (*indico l'infermiera*) Lei?

25 CAMILLA: No, da dire quanta gente...

26 MICHELA: Eh, siamo in tanti. (*breve pausa*) Senti, e il tuo di fidanzato?

27 CAMILLA: Il mio di fidanzato ci dava le botte!

28 MICHELA: (*mostro un grande stupore in viso poi aspetto 10 secondi, le prendo una mano e riprendo*) E' stato un bravo fidanzato?

29 CAMILLA: Noo, mio marito era uno che si... ci volevamo bene. Poi dopo, arrabbiati, si faceva uno per... che si voleva. Che mani calde che c'hai!

30 MICHELA: (*le sorrido e rido sommestamente mostrando di gradire il complimento*)

31 CAMILLA: Eh beh ma sai, la ragazza che viene assieme... (*borbotta qualcosa di incomprensibile*)... Quando vai via un po' di nero. Lì, tira giù un po'; cosa ti pare a te?

31 MICHELA: Faccio scuro?

32 CAMILLA: Eh, se ti pare, sennò lascia pure.

33 MICHELA: Se vuoi provo a spegnere la luce e mi dici come va, eh?

34 CAMILLA: Ah beh, se la spegni la luce, va benissimo!

35 MICHELA: Lo faccio! (*mi avvicino alla parete e schiaccio l'interruttore*) Ecco!

36 CAMILLA : Ecco, anche con un poco così... si sta bene così!

37 MICHELA: (*annuendo*) Va bene , allora ti lascio riposare.

38 CAMILLA: Va bene, grazie.

39 MICHELA: Ti dò un bacione.

40 CAMILLA: E io te ne do due! Perché tu hai la pazienza più meglio! (*rido, mi chino su di lei e ci scambiamo i tre baci*).

41 CAMILLA: Ma che mani! (*osservando le mie mani*) qui c'è mani, c'è anelli, c'è orologi, c'è pet! (*è incuriosita dal mio colorato cartellino di riconoscimento aziendale e lo legge*) Associazione Monte Tabor... questo è vecchio... Don Emilio... Tabor... ciao Emilio!

42 MICHELA: (*rido e colgo l'occasione per salutarla*) ciao bellissima!

43 CAMILLA: No, stai proprio bene. Non sei grande, non sei piccolina lì, che ti aspetti, siete due ragazze molto brave.

44 MICHELA: Grazie, grazie, buon riposo tesoro. Ciao!

45 CAMILLA: Adesso mi metto proprio a fare un sonnellino.

### **1° Commento** (a cura di *Michela Tomassini*)

La conversazione ha un ritmo gioioso ed è caratterizzata dal desiderio di Camilla di contrattare per raggiungere degli obiettivi. Lo fa attraverso richieste a cui restituisco effettività:

Turni 6-7: starebbe volentieri a letto;

Turno 10-16: Marisa fa una richiesta e avvia una contrattazione per soddisfare la sete.

Turni 30-38: nuovamente fa una richiesta e avvia una contrattazione per raggiungere l'obiettivo iniziale: restare a letto e riposare al buio, manifestando gratitudine perché è soddisfatta.

### *Le tecniche utilizzate*

Ho utilizzato alcune *tecniche capacitanti passive* come ascoltare, non interrompere, non correggere, rispettare le pause, ascolto empatico (27-29).

In alcuni turni ho individuato le seguenti *tecniche attive*:

- rispondere alle domande (turni 2-3; 18-21; 23-25)
- riconoscere le emozioni (turni 9-10)
- somministrazione autobiografia (turni 19-21)
- restituire effettività (turni 6-7; 10-16; 31-37)

### **2° Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Nell'introduzione al testo Camilla viene descritta come una donna completamente disorientata tempo/spazio, che non riconoscendo più né i familiari né gli operatori. Qualcuno potrebbe lasciarsi impressionare da questi sintomi di demenza di grado moderato-severo, un operatore capacitante invece sa bene che anche le persone con demenza possiedono, accanto all'*io malato* con i deficit, un *io sano* con le competenze elementari. L'obiettivo che si pone è farlo emergere, utilizzando l'ascolto e la parola.

In questo caso l'operatrice utilizza alcune tecniche passive e attive e soprattutto coglie, nel momento in cui viene espressa, la competenza a contrattare di Camilla; l'avvista e l'accoglie, la legittima e accetta la contrattazione. Così facendo le restituisce il riconoscimento di essere un adulto da prendere sul serio, un interlocutore valido da ascoltare, una persona. Smemorata, disorientata, ma persona.

Il risultato che ottiene è che durante la conversazione

- Non compaiono evidenti segni di demenza
- Parla in modo appropriato ed è anche capace di ironia
- Esercita tutte le sue competenze elementari (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere)
- Condivide alcuni minuti sufficientemente felici con l'operatrice

In questo modo sperimenta una relazione positiva che potrà essere la base di una duratura alleanza terapeutica.