

## 558. Sulla contenzione e la competenza a contrattare

Testo raccolto da Simona Pinna (OSS) e Giovanna Zampese (educatrice), inviato da Alessia Sigismondi (coordinatrice, RSA Don Orione, Paverano, Genova) per il Corso di formazione sull'Approccio capacitante. 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'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Commento di *Pietro Vigorelli*.

### Il conversante

Germana vive in RSA da 2 mesi, ha 92 anni, è ipovedente per una grave maculopatia ed è affetta da decadimento cognitivo di grado medio severo.

Spesso passa dei brutti momenti, poiché vorrebbe togliere la contenzione e si agita notevolmente, trasmettendo tutta l'angoscia che prova. Ovviamente non si sente libera e, per quanto proviamo, non riusciamo a tranquillizzarla.

Punteggio MMSE: 17.

### Il contesto e la conversazione

Il colloquio si svolge di pomeriggio, nel salone del reparto, durante un momento di evidente agitazione. Inizia con il pianto e finisce con tre donne che ridono insieme. Durante il dialogo ricorre l'ntercalare genovese *belandi* che denota un clima di conversazione confidenziale.

Durata: 5:28.

### Il testo: *Però adesso sono legata*

1. OPERATRICE: (*Germana sta piangendo disperata*) Ehilà Germana!
2. GERMANA: Sì.
3. OPERATRICE: c'è qualcosa che non va?... c'è qualcosa che non va?
4. GERMANA: Sì.
5. OPERATRICE: cosa succede?
6. GERMANA: ah non lo so mica io...dov'è andata.
7. OPERATRICE: amore, eri agitata... come mai sei agitata, c'è qualcosa che non va?
8. GERMANA: ah!
9. OPERATRICE: è tutto a posto?
10. GERMANA: che ne so io... penso di sì.
11. OPERATRICE: ah beh se è tutto a posto allora niente, mi sembravi che fossi un po' agitata.
12. GERMANA: non ho mangiato a mezzogiorno.
13. OPERATRICE: non hai mangiato a mezzogiorno...
14. GERMANA: no.
15. OPERATRICE: niente?
16. GERMANA: no, quando poi è venuto qua, eh, dopo che era venuto qua, allora ho mangiato qualcosa.
17. OPERATRICE: ah, allora dopo hai mangiato qualcosa.
18. GERMANA: però adesso sono legata.
19. OPERATRICE: adesso sei legata...
20. GERMANA: non sappiamo... non sapremo cosa fare...
21. OPERATRICE: e ti dà fastidio?
22. GERMANA: eh belandi, sono legata!

23. OPERATRICE: ascolta, facciamo così, poi tra un po', più tardi, mangiamo qualcosa e poi ti slego e ti porto in camera, cosa ne dici, ti va bene?
24. GERMANA: nooo!
25. OPERATRICE: no?
26. GERMANA: ci arrangiamo.
27. OPERATRICE: ci arrangiamo.
28. GERMANA: sai che gliel'ho già detto anche a lei.
29. OPERATRICE: sì? Glielo hai già detto?
30. GERMANA: se non troviamo... abbiamo le forbici...
31. OPERATRICE: ascolta Germana, le forbici non servono. Lo posso fare io, però adesso bisogna stare un po' qua in salone, perché fra poco c'è la cena.
32. GERMANA: sì lo so...
33. OPERATRICE: quindi poi ti do la cena. Quando abbiamo cenato, dopo un pochettino ti slego e ti porto in camera, va bene? Te la tolgo io questa se ti da fastidio.
34. GERMANA: ma non è un giorno, non è che mi da fastidio, è qualcosa ti mette lei.
35. OPERATRICE: ah, quello che ti mette lei?
36. GERMANA: è quello lì, siamo legati, ho mal di pancia.
37. OPERATRICE: è lo so, hai ragione, ti dà fastidio stare legata.
38. GERMANA: eh, ma lo sai che delle volte mi viene anche un po' ... eh...
39. OPERATRICE: non ti senti libera?
40. GERMANA: ... fiato, troppo strette...
41. OPERATRICE: il fiato corto?
42. GERMANA: ieri ho litigato perché non volevo, ma tant'è, me l'ha messa.
43. OPERATRICE: eh lo so gioia, ma sai perché? Perché noi ti lasceremmo libera, ma poi tu ti alzi e non ci vedi bene e va a finire che prendi un colpo in terra.
44. GERMANA: dici?
45. OPERATRICE: eh non si sa mai, lo facciamo per precauzione e per aiutare te, capisci com'è il discorso?
46. GERMANA: oh...
47. OPERATRICE: quindi ti sta bene come soluzione che dopo cena te la tolgo?
48. GERMANA: però.
49. OPERATRICE: sì.
50. GERMANA: perché non mi piace... eh... è la quantità.
51. OPERATRICE: la quantità, ho capito.
52. GERMANA: secondo me lì ci vorrebbe un fisso, anche quello che ce l'ha, è tranquillo, no?
53. OPERATRICE: certo.
54. GERMANA: secondo me, né?
55. OPERATRICE: certo, e ci mancherebbe!
56. GERMANA: l'ho pensata in questi giorni.
57. OPERATRICE: ognuno ha le proprie opinioni, non ti preoccupare.
58. GERMANA: ecco... eh però sai...
59. OPERATRICE: va bene. (*ridono insieme*)
60. GERMANA: dico una cosa poi (*sempre ridendo*)
61. OPERATRICE: non ti preoccupare Germana, va bene, facciamo così: ti do da mangiare e poi ti porto nella camera, ok, e te la levo questa.
62. GERMANA: la?...
63. OPERATRICE: questa cosa che ti lega te la levo quando andiamo in camera, va bene?
64. GERMANA: ma no, no, quella lì la togliamo prima.
65. OPERATRICE: la togliamo prima?
66. GERMANA: eh per forza.
67. OPERATRICE: va beh, allora faremo il possibile.
68. GERMANA: dai, che non sappiamo dove andremo a dormire.
69. OPERATRICE: ma sì che lo sappiamo: hai la tua camera con il tuo letto.
70. GERMANA: sì?

71. OPERATRICE: eh.
72. GERMANA: quello sì, se vuoi ce n'è due.
73. OPERATRICE: due addirittura, ah belandi non lo sapevo.
74. GERMANA: di camere.
75. OPERATRICE: ah, di camere, ho capito. Va beh, va beh, allora niente Germana, ci vediamo dopo che ti vengo a dar da mangiare, ok?
76. GERMANA: va bene.
77. OPERATRICE: va bene gioia, ciao.
78. GERMANA: cosa mangiamo?
79. OPERATRICE: cosa mangiamo? (*ridono*)
80. SECONDA OPERATRICE: c'è la minestra.
81. OPERATRICE: c'è la minestra stasera.
82. GERMANA: un bel gnocco al pesto.
83. OPERATRICE: ah ecco, qua facciamo proprio le ordinazioni.
84. GERMANA: (*ride di gusto*)
85. OPERATRICE: allora vedrò di fare il possibile per farti un piatto di gnocchi al pesto.
86. GERMANA: sarà tre quattro mesi che non lo mangio più.
87. OPERATRICE: hai ragione anche tu, hai ragione.
88. GERMANA: sono stata all'ospedale.
89. OPERATRICE: eh, lo so, lo so.
90. GERMANA: e mi vengono in mente gli gnocchi. (*ride, anche l'operatrice ride*)
91. OPERATRICE: va bene Germana, allora farò il possibile per accontentarti.
92. GERMANA: mi piacciono.
93. OPERATRICE: avevo capito.
94. GERMANA: mi son sempre piaciuti.  
(*seguono i turni 95-100. Si veda oltre*)

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

In questo commento analizzo il testo cercando di mettere in evidenza il cambiamento che è avvenuto tra l'inizio e la fine della conversazione.

### **Un inizio difficile (turni 1-17)**

La conversazione comincia con Germana che si trova in un momento di agitazione. L'operatrice cerca di capire il perché (turni 3, 5, 7, 9, 11) ma inizialmente neppure la signora lo sa (turni 6 e 10). Poi, dopo aver attribuito il suo malessere al non aver mangiato a mezzogiorno (turni 12, 14, 16) dice chiaramente il motivo dell'agitazione e l'operatrice risponde facendole eco:

18. GERMANA: però adesso sono legata.
19. OPERATRICE: adesso sei legata...

Con le sue parole l'operatrice mostra di averla ascoltata con attenzione, di averla presa sul serio e apre la contrattazione.

### **Il problema della contenzione**

L'operatrice non è nel ruolo di chi valuta la situazione dell'ospite e decide la contenzione e lo scopo di questo commento non è certo di aprire una discussione in proposito. Il problema dell'operatrice è di favorire un possibile benessere di Germana che all'inizio è a disagio per qualcosa ed è agitata. In questa sede è interessante studiare le parole dell'operatrice e osservare quali risultati ha ottenuto.

### **La competenza a contrattare (turni 18-94)**

Tutta la conversazione che segue ai turni 18 e 19 riguarda la contrattazione tra l'operatrice e l'ospite sul togliere e quando togliere la contenzione.

L'operatrice non può decidere autonomamente, sul momento, di togliere la contenzione, ma può discutere con Germana riguardo al problema che la mette a disagio. È proprio quello che ha fatto.

Dicendo quello che ha detto lungo tutta la conversazione, l'operatrice riconosce pienamente la competenza a contrattare di Germana. La riconosce nel duplice senso, di prendere atto che c'è e di restituire a Germana il riconoscimento della sua competenza.

Non è poco, soprattutto se pensiamo che spesso alle persone con demenza questa competenza viene disconosciuta, negata, nei momenti stessi in cui si manifesta.

### **Una fine abbastanza felice (turni 95-100)**

Leggiamo gli ultimi turni:

95. OPERATRICE: anche a me, è che poi diventiamo noi dei gnocchi. Allora senti, Germana, ti va bene come soluzione? mangiamo e ci leviamo la... legatura?

96. GERMANA: ah ah ah (*ride di gusto*) la?...

97. OPERATRICE: la contenzione! La cintura!

98. GERMANA: adesso?

99. OPERATRICE: tra un po', dopo mangiato.

La fine della conversazione è contraddistinta dalle risate all'unisono delle due conversanti e dall'accettazione della contenzione:

100. GERMANA: eh, va bene.

### **Sintesi**

Questo testo mette in evidenza come un'operatrice riesce a tranquillizzare una donna agitata col solo uso delle parole. In particolare possiamo osservare l'efficacia di alcune tecniche capacitanti:

- ascoltare
- prendere sul serio
- restare sul problema, non scappare
- riconoscere le emozioni
- accettare la contrattazione, riconoscere la competenza a contrattare
- cercare un punto d'incontro felice