

221. Su una difficile contrattazione

Testo inviato da Barbara Bizzozzero, infermiera a Casa Serena (Lugano), discusso durante il Corso di formazione sull'Approccio Capacitante presso la Residenza alla Meridiana di Viganello (Canton Ticino, CH) con la collaborazione di Nella e Munevera (lettrici). Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante, il contesto, la conversazione

Anna ha 90 anni, cammina con girello. E' disorientata nello spazio e nel tempo, la demenza è di grado moderato. Vive in Casa Anziani nel reparto chiuso per persone con demenza. Tutti i pomeriggi verso le 16.30 dice che deve andare a casa e cerca di uscire.

Durata della conversazione: 3 minuti e mezzo.

Il testo: *Non voglio mangiare*

1. ANNA: Oggi sono arrivata dopo pranzo perché ho detto ai miei figli: vado a trovare qualcuno, insomma, per stare un po' qui perché mi piace anche a me.
2. BARBARA: Mmh, e si ricorda cosa avete fatto oggi pomeriggio?
3. ANNA: Ho dormito tanto.
4. BARBARA: Avete fatto anche la tombola?
5. ANNA: Mah, siamo stati giù, sotto.
6. BARBARA: Di sotto sì... e c'era la tombola oggi?
7. ANNA: Sì.
8. BARBARA: Sì neh... mi pareva. Adesso siete saliti e fra poco arriva la cena, la mia collega sta apparecchiando.
9. ANNA: Io non mangio, perché non sto qui a mangiare oggi. E poi quando ci manca qualche cosa vengo qui, invece di andare diciamo alla Cassa Malati o non so dove. Sto qui perché a me mi piace star qui, si sta bene, almeno per modo mio.
10. BARBARA: E allora stia qui con noi anche a cena.
11. ANNA: No, non voglio da mangiare.
12. BARBARA: Ma l'abbiamo ordinato anche per lei, fra poco arriva il mangiare così mangiamo tutti insieme.
13. ANNA: Io devo andare a casa che son lì loro, mi aspettano.
14. BARBARA: Chi è che c'è ad aspettarla?
15. ANNA: Mio figlio e la figlia, sono già grandi.
16. BARBARA: Ma saranno a casa loro.
17. ANNA: No, vengono da me anche tanto, vengono tanto da me.
18. BARBARA: Ma i figli lo sanno che lei è qui, Anna, stasera non vengono a casa.
19. ANNA: No.
20. BARBARA: Che lo sanno che lei dorme qui stanotte.
21. ANNA: No che non lo sanno, io posso dormire se voglio, ma non ho detto, guarda che dormo lì. Ho detto, vado lì, vengo qui, ma non che resto qui. Loro pensano che vengo a casa verso sera.
22. BARBARA: Ma adesso Anna questa qui è la sua casa, diciamo che non è proprio come la sua casa, però lei vive qui già da parecchi anni adesso.
23. ANNA: Ma non è vera, quando ho qualche cosa, sì, veniamo qui, anche i miei figli. Una volta si è fatto male all'occhio ed è stato qui e per un'altra roba ho detto vai lì ed è stato qui.
24. BARBARA: Le va di venire su che facciamo cena?
25. ANNA: Noo, non mangio.

26. BARBARA: Ma dai, almeno qualcosina.
27. ANNA: Ma noo, ho già fatto merenda prima.
28. BARBARA: Ma adesso è ora di cena, non di merenda.
29. ANNA: Ma se io non mangio.
30. BARBARA: Dai che fra un attimo arriva la cena.
31. ANNA: E beh, che arrivi, io non ceno.
32. BARBARA: Non cena?
33. ANNA: Non mangio qui... Mi telefona alla mia figlia?!
34. BARBARA: Vuole andare a telefonare alla sua figlia?
35. ANNA: Sì.
36. BARBARA: Andiamo là in camera e le telefoniamo.
37. ANNA: Ah, non può da qui?
38. BARBARA: Non so il numero.
39. ANNA: Neanche io non so il numero.
40. BARBARA: Lo andiamo a vedere, ce l'abbiamo di là scritto.
41. ANNA: Perché io non lo ricordo più.
42. BARBARA: No, andiamo a vederlo.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

La conversazione è stata registrata in un momento di crisi, all'ora di cena, quando Barbara deve accompagnare Anna in sala da pranzo.

Già al turno 9 Anna dichiara di non voler restare lì a mangiare:

9. ANNA: Io non mangio, perché non sto qui a mangiare oggi. E poi quando ci manca qualche cosa vengo qui, invece di andare diciamo alla Cassa Malati o non so dove. Sto qui perché a me mi piace star qui, si sta bene, almeno per modo mio.

Poi ai turni 13 e 15 spiega che non vuole cenare lì perché i figli l'aspettano a casa:

13. ANNA: Io devo andare a casa che son lì loro, mi aspettano.
14. Chi è che c'è ad aspettarla?
15. ANNA: Mio figlio e la figlia, sono già grandi.

Dal disco rotto alla via d'uscita

Barbara cerca di convincere Anna con argomentazioni ragionevoli, ma lei resta ferma nella sua posizione (turni 11, 25, 27, 29, 31). Si ha l'impressione di una situazione muro contro muro in cui è impossibile trovare una soluzione concordata.

Al turno 33 Anna offre una possibile via d'uscita, quando ribadisce la sua opposizione, ma aggiunge un nuovo elemento di contrattazione:

33. ANNA: Non mangio qui... Mi telefona alla mia figlia?!

A questo punto Barbara coglie l'occasione e avviene un cambiamento. Mentre prima era lei che voleva contrattare con Anna per accompagnarla a cena, adesso è Anna che vuole contrattare con Barbara sul telefonare alla figlia. Mentre la prima contrattazione sembrava senza via d'uscita, questa seconda può trovare un punto d'incontro concordato, superando il muro contro muro che si era instaurato e che sembrava senza sbocchi, come un disco rotto (di quelli di vinile!) che ripete sempre le stesse note.

Altre vie d'uscita possibili

Forse già prima si potevano trovare, nei turni di Anna, delle parole cui agganciarsi per uscire dalla contrapposizione frontale, per esempio al turno 9 e al turno 13.

Al turno 9 Anna offre vari spunti che possono essere raccolti e restituiti: viene qui quando le manca qualcosa; a lei piace stare lì. L'operatrice potrebbe con le sue parole restituire questi contenuti e conversare brevemente su questi, favorendo così un clima di alleanza con Anna.

Al turno 13 e al turno 15 parla della casa, dei figli, un figlio e una figlia, dice che sono già grandi e che l'aspettano. Sono altri argomenti che introduce e su cui Barbara potrebbe soffermarsi a parlare con lei qualche momento per consolidare l'alleanza ed evitare la contrapposizione.

Questi interventi di restituzione e di accompagnamento hanno un effetto favorevole abbastanza sicuro nel *qui e ora* del colloquio, è difficile prevedere se siano sufficienti per riuscire poi ad accompagnare a cena Anna.

Questo non si può sapere a priori, ma un intervento che fornisce risultati positivi nel breve termine è comunque un intervento valido: costituisce una buona premessa per la soluzione del problema e vale la pena di provarlo.

La competenza a contrattare e decidere

In questo testo risalta la competenza a contrattare e decidere di Anna, una signora con demenza di grado moderato. Nella prima parte della conversazione la competenza si esprime per lo più con un atteggiamento oppositivo, a partire dal punto 33, invece, dopo che anche l'operatrice accetta di cambiare il focus attenzionale (dall'andare a cena al telefonare alla figlia) e cambia il proprio atteggiamento, la competenza di Anna si esprime in modo più completo e funzionale, come una vera e propria contrattazione.