

**284.Sulla competenza a decidere**

Testo inviato da S. V. (Milano). 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.

**Il conversante**

La mamma di S.V. ha 82 anni. Soffre di disturbi di memoria di grado moderato e di rilevanti disturbi deliranti.

**Il contesto, la conversazione**

La conversazione avviene al telefono.

**Il testo: Sono stanca, non ce la faccio più****Primo giorno**

1. MAMMA: Oggi sono così stanca, non ne posso più. Poi devo stare dietro a tuo padre, alle sue gambe, poi non ci vede... non ce la faccio più. Però qui nel palazzo mi hanno detto che mi trovano loro qualcuno. *(La voce sembra venire dagli abissi, si tratta di una persona evidentemente esausta)*
2. FIGLIA: Perché, quando veniva il portinaio non andava bene? Mi sembrava che eri abbastanza contenta.
3. MAMMA: Ma poi ha fatto storie e non è più potuto venire... Io proprio non ce la faccio più. Ti saluto perché devo andare a sdraiarmi.

*In questo frammento l'unica nota rilevante che colgo è l'estrema stanchezza nella voce di mia madre. Quindi, riconoscendo un bisogno e l'emozione che lo accompagna (sfinimento non solo fisico), mi attivo per aiutare.*

**Qualche giorno dopo.**

*Ho trovato una signora che può aiutarla e l'ho proposta a mia madre. Lei accetta l'aiuto. La signora va in casa e anziché stare 3 ore come pattuito ne rimane 6. Le viene offerto anche il pranzo insieme ai miei genitori. Rimangono d'accordo che ritorni dopo due giorni. Mia madre si dichiara contenta. Il giorno dopo mi chiama mio padre dicendomi che la mamma non è affatto contenta del lavoro fatto e che dovrei sentire cos'ha da dire lei stessa, chiamandola io al telefono.*

4. FIGLIA: Ciao, come stai? *(voce un po' roca)*
5. MAMMA: Bene, tu? Ma stai male o sei solo stanca?
6. FIGLIA: No, è solo stanchezza. Oggi cosa fate di bello?
7. MAMMA: Oggi *(voce un po' incerta e pensierosa)*... è lunedì... quindi c'è il mercato... *(pausa)* ma ho tutto... Forse no, ci devo pensare, ma con calma. *(il tono si fa un po' più energico)*. Sono appena stata giù a buttare la spazzatura e adesso mi devo riposare, poi ci penserò.
8. FIGLIA: Sì, certo, lo fai con calma quando sei un po' più riposata... E invece domani che è martedì viene la nuova donna delle pulizie...
9. MAMMA: Sì, ma non so se la voglio, i soldi li prendono ma poi non fanno niente.
10. FIGLIA: Ah sì?...
11. MAMMA: Ma adesso forse mi trovano una onesta e allora...
12. FIGLIA. Certo, allora la cambi. Ma adesso hai bisogno di un aiuto?

13. MAMMA: Di cose da fare ce ne sono, passare l'aspirapolvere in tutta casa e lavare i pavimenti. Domani però quando viene vedo se ha voglia di lavorare e le dico che però non mi deve creare più lavoro.
14. FIGLIA: Mah, se le dici così secondo me la indispettisci. O decidi che non la vuoi e non la fai venire oppure, se viene, le spieghi prima bene cosa vuoi che faccia e magari le dici che ci tieni che faccia le cose per bene.
15. MAMMA: Mh...
16. FIGLIA: Sai, forse farla venire fino a lì dall'altra parte della città e poi le dici che non lavora bene, non so quanta voglia le viene di aiutarti. Vedi tu cosa vuoi fare.
17. MAMMA: Dipende da lei, se ha voglia di lavorare...
18. FIGLIA: Hai delle cose da farle fare?
19. MAMMA: Sì sì, tante.
20. FIGLIA: Beh vedi tu... decidi con calma e ci sentiamo più tardi.
21. MAMMA: Magari la faccio venire e sto con lei.
22. FIGLIA: Sì, potresti farlo, così le dici cose tipo "passi bene quell'angolo" se vedi che non lo fa.
23. MAMMA: Sì, mi sveglio prima, così rifaccio il letto e tiro su le coperte, così non ha scuse e passa tutto per bene (*la voce è neutra, né convinta né contraria*)
24. FIGLIA: Va bene, mi sembra una buona cosa. Ci sentiamo più tardi.

*L'argomento "scottante" non viene introdotto subito, cerco di capire prima come sono i sentimenti e le emozioni della giornata. Sulla base di una certa neutralità percepita e anche dal fatto che lei non ne accenna, decido di introdurre l'argomento per sondare il terreno (turno 8). Il tentativo è di rispettare ritmi, tempi ed emozioni di mia madre, oltre a vedere se ci sono altri argomenti che ritiene più importanti da affrontare per primi.*

*Una volta approcciato l'argomento "la donna delle pulizie va bene o no" cerco di tenere aperta la conversazione per cercare di comprendere quale emozione e/o bisogno è prevalente: la scontentezza verso il lavoro fatto (turno 9 e 13) o la necessità di avere altro aiuto (turno 12 e 18) per scongiurare la stanchezza. Al tempo stesso cerco di mantenere uno sguardo anche sui diritti di chi si appresta a ritornare a casa loro (turno 14, 16, 22). In passato sono state molte le donne delle pulizie che si sono lamentate per il trattamento umiliante ricevuto da mia madre.*

*Un altro obiettivo è anche di farla sentire come la persona a capo della situazione, decisore (turno 16 e 20).*

*Apparentemente una decisione viene presa, di far ritornare la signora, ma la voce sembra indifferente. Mi sembra quindi inutile continuare sull'argomento. La sensazione è che non abbia realmente espresso un'opinione. Normalmente però non è neanche una persona che fa e dice le cose per compiacermi, in questo caso avrei forse potuto chiederglielo.*

### **Più tardi**

*Mi telefona il papà dicendo che è meglio che dica alla donna di non venire, che lui sa come andrà a finire, che la tratterà male come è successo con tutte, che lui non ce la fa più a vivere così. Io chiedo ripetutamente se mia madre ha bisogno di aiuto o meno, ma lui insiste. Provo a parlare con lei ma è indifferente alla presenza della donna o meno. Alla fine scelgo di decidere io: chiamo la signora e le dico di non venire.*

### **Il giorno dopo**

25. FIGLIA: Ciao, come va?
26. MAMMA: Stancamente bene... (*dopo qualche altro scambio interlocutorio, ripropongo l'argomento dei giorni precedenti*)

27. FIGLIA: Alla fine sei contenta che la donna non sia venuta?
28. MAMMA: Sì, è meglio così. Poi tanto stiamo per andare in montagna, abbiamo deciso che partiamo domani. L'ultima volta sono stata in farmacia lì e mi hanno detto che c'è un bravo fisioterapista. Vado da lui, perché il nostro dottore non mi ha prescritto la fisioterapia quando ne avevo bisogno e ecco il risultato, non mi muovo più. E poi lì quello è bravissimo, e avrò il tempo per un paio di sedute.
29. FIGLIA: Ah. Puoi provarlo. E poi se ti insegna qualche piccolo esercizio provi a farlo tu a casa nei giorni che non vai da lui. Fai poco ma buono...
30. MAMMA: Sì sì...

*In questo caso prendere una decisione al suo posto sembra essere andata bene. La voce è sollevata quando dice di essere contenta (turno 28). A quel punto decide di tenere aperta la conversazione spostandola su un altro argomento, in realtà già conosciuto (l'accusa al dottore e la necessità di fisioterapia, turno 28). Al turno 29, oltre a "incoraggiare" la sua iniziativa, cerca di ampliarla e portarla su una base più continuativa, quella di fare qualche movimento a casa (turno 29). E' un suggerimento, l'intenzione è solo di ampliare le possibilità e di suggerire un modo di essere che le porti forse un po' più di mobilità.*

### **Due giorni dopo**

*Nel frattempo ha chiamato il terapeuta e si è fatta dare un appuntamento. Le telefono nel pomeriggio dell'appuntamento.*

31. FIGLIA: *(dopo vari scambi su una serie di difficoltà che hanno avuto stando lì in montagna)*  
Allora gli esercizi, e la visita, come sono andati?
32. MAMMA: Ah mica ci sono andata. Quello è uno che rompe tutte le ossa, mica sono matta.
33. FIGLIA: Ah.
34. MAMMA: Comunque qui è tutto chiuso, i negozi, le pizzerie, e con tutto quello che ci è successo mi sa che torniamo a casa. *(Mia madre sembra in pieno possesso delle sua facoltà e capacità. Ha cambiato idea, mi sembra inutile proseguire sul discorso del fisioterapista)*

### **Commento** (a cura di S. V. e P. V.)

Prendiamo in rassegna gli obiettivi della conversazione, le tecniche utilizzate e i risultati ottenuti.

### **Gli obiettivi**

- ascoltare e tenere aperta la conversazione;
- parlare per favorire il passaggio da una situazione di disagio a una di felicità possibile per la mamma e per me stessa;
- favorire e riconoscere l'espressione delle competenze elementari (a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare e a decidere) e restituirle il riconoscimento come interlocutore valido.

### **Le tecniche**

- Ascoltare con attenzione
- Rispettare il ritmo lento e le pause (si vedano i puntini di sospensione nei turni della mamma)
- Prendere in seria considerazione quanto ascoltato (turno 12 prima parte)
- Dare risposte di effettività (v. commento che segue al turno 3)
- Rispondere alle domande (turno 6)
- Restituzione del motivo narrativo (turno 8 prima parte)
- Cercare di capire, anche con qualche domanda (turno 18)

- Riconoscere la competenza a decidere (turno 12, 14, 16 parte finale, 20)
- Non correggere (33)

Dall'analisi del testo emerge che sono state fatte diverse domande, di solito però per fare il punto su elementi precisi e pratici (turni 12,18) o per comprendere meglio la situazione (turno 27 e 31) o infine per aprire o ampliare la conversazione (turno 6, 25). Lo stato cognitivo di mia madre in questa occasione ha tollerato bene una piccola dose di domande che non hanno ostacolato il fluire della conversazione.

### **I risultati**

L'utilizzo delle tecniche capacitanti ha permesso alla mamma di esprimere le sue competenze elementari (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere). Non ci sono tracce di idee deliranti.