

COME TENER VIVA LA COMPETENZA A CONTRATTARE E A DECIDERE IN UNA SITUAZIONE DIFFICILE

Testo inviato da D.M. (educatore, Pavia) nell'ambito del progetto di ricerca sull'Accoglienza capacitante dei nuovi ospiti in RSA. Il testo è stato anche discusso il 1° marzo 2011 durante il Corso di formazione per Conduttori di Gruppo ABC.

Il nome dell'ospite e ogni altro dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato dell'interessata e del familiare di riferimento.

Il testo è seguito da un commento in cui si discute sull'applicabilità e sui risultati dell'Approccio capacitante in condizioni sfavorevoli.

La conversante

Giuliana ha 83 anni, ha una buona cultura generale nonostante abbia frequentato solo le scuole elementari. Fino al giorno precedente viveva col marito con cui è sposata da oltre cinquanta anni. I figli li descrivono come una coppia che è sempre stata molto unita. Dalla cartella clinica risultano le seguenti patologie: sindrome ansioso depressiva, allucinazioni, vascolopatia cerebrale.

Il ricovero si è reso necessario perché negli ultimi tre mesi si sono manifestate crisi di agitazione psicomotoria, allucinazioni, rilevanti deficit cognitivi.

Nel giorno successivo al colloquio la psicologa di struttura le ha somministrato il MMSE che ha evidenziato segni di decadimento cognitivo di grado medio-severo (punteggio 11/30).

Il contesto

I due figli sono molto premurosi e protettivi nei confronti nella madre. Nella settimana precedente avevano cominciato ad accennarle alla possibilità di un futuro ricovero.

Durante la prima notte di ricovero sono state posizionate sul letto le spondine di protezione per l'elevato rischio di cadute. Infatti la signora ha una deambulazione insicura e cammina solo con l'ausilio del walker, accompagnata da un operatore.

Nel giorno successivo all'ingresso in RSA l'educatore incontra la signora Giuliana in salone e la invita a un colloquio. Lei accetta volentieri e viene accompagnata in ufficio.

Il testo: VORREI AVERE DELLE PERSONE COME TE CON CUI PARLARE

1. EDUCATORE: Volevo fare due parole con te, di come ti sei trovata da ieri che sei arrivata qua.
2. GIULIANA: Guarda, se io sapessi come e perché... non lo so come farei (*piange e si soffia il naso*). Perché io ero al... la mia memoria parte, sai?
3. EDUCATORE: Non abbiamo fretta, Giuliana. Stai pure tranquilla, dimmi quello che ti senti.
4. GIULIANA: Dunque, abitavo a... Lorenteggio, ecco. E da Lorenteggio, non so come mai, con mio fratello, i miei fratelli... sì, maschio e femmina... parlando così, ho parlato e mi sono trovata qui. Non so perché, non so per cosa, non so come. Ho tanto dispiacere, ma tanto tanto, che ho pianto tanto anche stanotte, perché proprio non so cosa ho fatto! Perché mi hanno portato via dalla mia casa? C'ho una bella casa, avevo la casa in montagna... perché mi han fatto questo? Io non gli ho fatto dispetti, io non gli ho fatto male, io non gli ho fatto niente... non lo so, non lo so. Questo è quello che vorrei sapere. Io abitavo in via dei Tulipani al 16 che è... a... aspetta che *tel disi...* a Lorenteggio. Ecco, sì, a Lorenteggio. Quindi ero lì di casa, e non lo so perché son venuta qui e non so perché mi han portato via.
5. EDUCATORE: Prima abitavi a Lorenteggio...
6. GIULIANA: In via dei Tulipani.

7. EDUCATORE: In via dei Tulipani.
8. GIULIANA: In via dei Tulipani... Lorenteggio, proprio dove c'è... di fronte alla clinica Biancamaria di una volta, ecco.
9. EDUCATORE: Sei arrivata qua ieri.
10. GIULIANA: Ieri... ma non so il perché! I miei fratelli non mi hanno... non sapevano che c'erano... non mi hanno voluto salutare... ma cosa gli ho fatto? Io vorrei rimettermi in una casa, in una cosa... vorrei rimettermi... riprendermi mio marito che ha ottant'anni passati. Quindi, tante cose ci sono che non riesco a capire, non riesco a... aiutami se puoi!
11. EDUCATORE: Guarda, quello che posso fare, lo faccio volentieri...
12. GIULIANA: Dimmi...
13. EDUCATORE: Va bene? Io avevo piacere di sentire come hai trascorso la notte, se sei riuscita a dormire...
14. GIULIANA: Mica tanto, perché ero un po' legata e poi avevo bisogno di alzarmi e andare in bagno, e io quel coso lì non so dove prenderlo, dove metterlo... insomma, ci son diverse cose... e poi basta, non c'è altro, non c'è altro che mi sia andata male, no. Dico, sinceramente ho trovato gentilezza, per lo meno gentilezza, cordiali colloqui in questo modo, ma ho fatto tanto piangere, quello sì.
15. EDUCATORE: E' sempre difficile lasciare la propria casa.
16. GIULIANA: Eh! E poi lasciarla così, senza sapere né il perché, né il percome! Questo mi spiace. Se io... ecco... c'è la chiesa, ma la chiesa... tu hai fatto così col naso... io la chiesa andavo tutti i giorni con mio marito. Quindi vedi, non è che non sia una che non ha conoscenze... Non lo so, non lo so cosa è successo, né per come, né perché...
17. EDUCATORE: Avevi delle conoscenze...
18. GIULIANA: Sì, ma non molte, non sono una che faceva conoscenza, colloqui o simili, no. La mia vita normale, ecco, avevo conoscenze nel lato della parrocchia, perché lì andavo tutti i giorni, quindi vedi...
19. EDUCATORE: La frequentavi con tuo marito.
20. GIULIANA: Frequentavo con mio marito, quindi mio marito è una persona molto a posto... chissà cosa ha provato a non trovarmi più! Perché io non lo so! Non so se l'ha saputo, da chi, per cosa, per come... e vorrei venire con uno di voi e provare a fare un giro dalle mie parti per vedere se trovo...
21. EDUCATORE: Ho capito, io penso che tuo marito venga a trovarti. Ho sentito i tuoi figli e mi han detto che porteranno...
22. GIULIANA: Ma perché mi han portato qui, perché mi hanno portato qui? Dimmi questo! Svelami questo segreto che per me... è una cosa...
23. EDUCATORE: Probabilmente per sgravarti di tutte quelle mansioni che dovevi fare a casa.
24. GIULIANA: Sì! Adesso ti dico: non volevano più che facessi da mangiare, non volevano più che facessi... ma io invece lo facevo con tanto amore, con tanto desiderio... non riesco a capire PERCHE' hanno fatto questo! Cosa ho fatto di male?
25. EDUCATORE: Probabilmente avevano paura che ti affaticassi... penso io, mi metto un po' nei loro panni, voglio che la mamma sia serena...
26. GIULIANA: Allora se ne parla! Per fare un lavoro come han fatto adesso, allora si faceva anche... è vero o no? E stanotte: quanto urlare che ho fatto... aiuto... perché ero al buio, legata in quel letto di legno, non potevo muovermi, non potevo far niente! Questo è il castigo più grande che potevate darmi... se castigo si parla... ecco! Ti garantisco, vorrei avere delle persone come te con cui parlare, con cui stare, non dover essere sempre attenta a... con chi vai... no, io questo non l'avevo... a chi vai, con chi vai... però insomma, questo mi ha dimostrato che qualcosa c'è, altrimenti non sarebbe successo. Questi sarebbero i miei? (*prende gli occhiali sul tavolo*)

27. EDUCATORE: Sì, sono i tuoi. Senti Giuliana, facciamo così, visto che il tuo desiderio è quello di parlare, di raccontare come stai vivendo questo periodo...
28. GIULIANA: Che è tremendo...
29. EDUCATORE: Che è tremendo, io ti faccio venire a trovare da una mia collega che proprio si occupa di questa cosa qua.
30. GIULIANA: Mi dici il nome?
31. EDUCATORE: Chiara
32. GIULIANA: Ma di cognome?
33. EDUCATORE: Bianchi.
34. GIULIANA: Bianchi.
35. EDUCATORE: Chiara Bianchi, è di Voghera anche lei. Dopo le parlo e le dico di venire a fare una chiacchierata con te. Quando mi vedi, chiedimi quello che vuoi, che io se posso cerco di aiutarti.
36. GIULIANA: Io mi domando perché! Ecco, io so che mi han portato da queste parti, ma non so né dove, né come, perché eravamo fuori con i figli. Non lo so, guarda, io so che di lacrime non ne ho, perché... è troppo grossa, troppo grossa! Quella di avermi portato qui è troppo grossa! Non me lo meritavo! Credo di non aver fatto del male a nessuno per essere portata qui. Se tu me lo sai dire, se riesci a saperlo tu, ti dico... mi scusi se ti do del tu... ti dico grazie, perché francamente non è una situazione che meritavo, non ho fatto qualcosa per meritare questo.
37. EDUCATORE: Va bene, io cercherò di fare il possibile per alleviarti questa sofferenza che stai provando.
38. GIULIANA: Dunque, io abitavo in via Tiepolo al 21 che è in fondo in fondo alla via Lione...
39. EDUCATORE: A Voghera.
40. GIULIANA: A Voghera. Sulla sinistra c'è questo slargo che è la via Tiepolo.
41. EDUCATORE: Va bene.
42. GIULIANA: Non ho fatto niente! Neanche nella casa, proprio io non ho fatto niente... Ti parlo proprio come a un fratello, perché proprio ci soffro, ci soffro tanto... C'è lì la mia mamma seppellita, c'è lì il papà che è vivo! Papà mio è vivo! Non so perché lo hanno fatto! Non lo so, vorrei che tu venissi vestito in un altro modo da essere irricognoscibile, andar dentro insieme.
43. EDUCATORE: Come posso vestirmi?
44. GIULIANA: Non lo so, perché lì sono tutti vestiti, son tutte persone normali.
45. EDUCATORE: Mi devo vestire normale allora!
46. GIULIANA: Normale, normale.
47. EDUCATORE: Non come adesso.
48. GIULIANA: Normale, normale.
49. EDUCATORE: Mi metto una tuta?
50. GIULIANA: Una tuta o anche... ma... non ti so dire, vestiti normale, più normale che puoi, anche così può andare benissimo, metti una giacca sopra.
51. EDUCATORE: OK.
52. GIULIANA: Ci si mette... A Voghera due...
53. EDUCATORE: Andiamo assieme!
54. GIULIANA: Sì!
55. EDUCATORE: Facciamo così, tu la strada la sai! Andiamo assieme e mi racconti tutto. Io adesso ti accompagno a mangiare perché è mezzogiorno e oggi pomeriggio ci rivediamo, d'accordo?
56. GIULIANA: Io ti ringrazio tanto, guarda, ti faccio un bel regalo!
57. EDUCATORE: Grazie, ma il mio regalo è vederti allegra e che stai serena.

58. GIULIANA: Ecco sì, ma adesso no... ho dentro... un peso, non so, un qualcosa... questo... è che ieri erano qui tutti e due, e non venire a vedere... non dirmi... ma sai che grossa? Due figli che non ti vedono... Non so se riesci a capirlo, ma è una cosa grossa grossa grossa...

Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Giuliana viene ricoverata a causa di crisi di agitazione psicomotoria, allucinazioni, rilevanti deficit cognitivi (MMSE 11/30). Il giorno successivo all'ingresso accetta la proposta di colloquio da parte dell'educatore e si mostra collaborante, a tratti disorientata. Il suo parlare è costituito da frasi ben costruite e coerenti che si possono riassumere in un unico Motivo narrativo: *Non so perché mi hanno portato qua, non ho fatto niente di male, nessuno ha chiesto il mio parere.*

L'educatore ascolta e vorrebbe essere un operatore di felicità. Come fare?

Qualcuno, leggendo il testo, forse ha dubitato che la situazione a casa fosse davvero insostenibile, forse ha pensato che il ricovero fosse una condanna inappropriata, forse ha desiderato riaccompagnare a casa la signora. Ma questo tipo di considerazioni non sono di nessuna utilità per l'operatore che si trova ad accogliere Giuliana.

Nel *qui e ora* del contesto di realtà in cui il colloquio è avvenuto, l'educatore ha cercato *comunque* di realizzare una conversazione felice con la nuova ospite. Il suo primo obiettivo è stato di tener vive le Competenze elementari di Giuliana, di permettere loro di emergere e di manifestarsi.

Le Competenze elementari

○ *La competenza a parlare*

Giuliana si mostra competente a parlare dal punto di vista formale: le sue frasi sono ben costruite. Parla abbastanza a lungo e i suoi turni hanno mediamente una produzione verbale superiore a quella dell'educatore. Parla volentieri, come dice espressamente ai turni 26 e 56:

26.GIULIANA: (...) Ti garantisco, vorrei avere delle persone come te con cui parlare (...)

56.GIULIANA: Io ti ringrazio tanto, guarda, ti faccio un bel regalo!

○ *La competenza a comunicare*

I turni di Giuliana sono comunicativi nel loro contenuto verbale, infatti dal punto di vista semantico sono costituiti da frasi coerenti tra di loro e coerenti con i turni verbali dell'interlocutore.

○ *La competenza emotiva*

Le parole di Giuliana esprimono una vasta gamma di emozioni: sofferenza, stupore incredulo, delusione e rammarico, consapevolezza del disturbo di memoria, disorientamento, nostalgia, malessere, gratitudine per la gentilezza incontrata, desiderio di parlare, si sente vittima di un'ingiustizia, cerca di trovare una spiegazione a quanto le è accaduto, sofferenza, consapevolezza di non avere colpe, desiderio di fuga, gratitudine per il colloquio e desiderio di ricompensare l'interlocutore.

○ *La competenza a contrattare e a decidere*

Tutta la conversazione ruota attorno a un unico Motivo narrativo *Non so perché mi hanno portato qua, non ho fatto niente di male, nessuno ha chiesto il mio parere.* E' Giuliana che lo propone e lo sviluppa (*Contrattazione del motivo narrativo*). Gli interventi dell'educatore sono interventi di accompagnamento e di Restituzione del Motivo narrativo

9.EDUCATORE: Sei arrivata qua ieri.

15.EDUCATORE: E' sempre difficile lasciare la propria casa.

29.EDUCATORE: Che è tremendo (...)

Le Tecniche conversazionali

Noi consideriamo l'emergere delle Competenze elementari come il raggiungimento di un obiettivo e ci chiediamo: quali tecniche sono state utilizzate?

Innanzitutto osserviamo che l'educatore *Non ha fatto domande* (o ne ha fatte poche), *Non ha mai interrotto*, *Non ha corretto* neppure quando Giuliana afferma di che il suo papà è ancora vivo (turno 42).

L'educatore ha fatto ricorso a tecniche come la *Risposta in eco* (turno 7, 29), la *Restituzione del tema narrativo* (turno 5, 17, 19), il *Rispondere alle domande* (turno 31, 33), le *Risposte di effettività* (turno 29, 43, 57), le *Espressioni fatiche* per favorire la prosecuzione del parlare di Giuliana (turno 12, 41).

Discussione

Questo testo si riferisce a una situazione difficile: il problema della nuova ospite, il suo vissuto, consiste nel fatto che, *dal suo punto di vista*, ha dovuto subire il ricovero, non ha potuto *dire la sua* sull'organizzazione della *sua* vita. In altre parole non ha potuto esprimere la sua competenza a contrattare e a decidere.

Il motivo della sofferenza quindi è al di fuori dalla relazione con l'educatore e questi non può fare nulla per modificare la situazione.

L'educatore non entra nel merito della questione, è consapevole di non essere in grado di creare un altro mondo possibile in cui Giuliana sia autosufficiente e continui a vivere felice a casa sua come vorrebbe. Prende atto della situazione così com'è e cerca una via d'uscita felice.

Utilizzando le Tecniche conversazionali fornisce a Giuliana il Riconoscimento delle sue Competenze elementari e, così facendo, le restituisce valore e dignità. In particolare, adottando l'Approccio capacitante, offre alla nuova ospite la possibilità di *dire la sua* e di esprimere con le parole la sua competenza a contrattare e a decidere. In tal modo l'educatore va al nucleo della sofferenza della paziente e le offre una via d'uscita felice, anche senza modificare la situazione di realtà.

A conferma di questo, giunto il momento del congedo, Giuliana esprime in modo adeguato il proprio disagio (turno 58) e, insieme, la sua soddisfazione per il colloquio con l'educatore (turno 56):

55.EDUCATORE: Facciamo così, tu la strada la sai! Andiamo assieme e mi racconti tutto. Io adesso ti accompagno a mangiare perché è mezzogiorno e oggi pomeriggio ci rivediamo, d'accordo?

56.GIULIANA: Io ti ringrazio tanto, guarda, ti faccio un bel regalo!

57.EDUCATORE: Grazie, ma il mio regalo è vederti allegra e che stai serena.

58.GIULIANA: Ecco sì, ma adesso no... ho dentro... un peso, non so, un qualcosa... questo... è che ieri erano qui tutti e due, e non venire a vedere... non dirmi... ma sai che grossa? Due figli che non ti vedono... Non so se riesci a capirlo, ma è una cosa grossa grossa grossa...

Epicrisi

Il giorno successivo all'incontro con l'educatore la signora ha avuto un primo colloquio con la psicologa, cui ne sono seguiti altri due a cadenza settimanale. L'educatore è diventato per Giuliana la persona di riferimento: nei giorni successivi Giuliana ha avuto con lui ripetuti scambi verbali, brevi e informali, per lo più al termine delle attività di gruppo. In altre parole, dopo aver subito la separazione dal *mondo del prima*, Giuliana si è ben adattata al *mondo del dopo* perché ha trovato nell'educatore un nuovo attaccamento, una *base sicura*.

Per alcuni giorni i familiari (marito e figli), su indicazione dell'équipe, non le hanno fatto visita. Dopo la prima settimana le visite sono cominciate e sono state accolte con favore. A distanza di tre settimane Giuliana appare ben inserita, serena e partecipe alle attività comuni.