

### **SULLA COMPETENZA A CONTRATTARE E A DECIDERE**

Testo inviato da Paola Brozzoni, infermiera presso il Nucleo demenze avanzate – Fondazione S. Maria Ausiliatrice, Bergamo e commentato al Corso di formazione “L’Approccio capacitante e l’accoglienza dei nuovi ospiti in RSA” (Milano, ASP IMMeS Pio Albergo Trivulzio) il 25 settembre 2012.

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

#### **L’ospite**

Vittorio ha 85 anni, ha studiato fino a sedici anni. Prima del ricovero viveva con la figlia, il genero e due nipoti. E’ entrato nel nostro reparto con la diagnosi di probabile demenza di Alzheimer: MMSE non somministrabile, disorientato, molto pudico, mutacico, wandering marcato. Al momento dell’ingresso era informato ma dissenziente. L’abbigliamento è semplice ma curato, nei suoi modi di fare si intuisce una persona distinta, educata, seria, introversa. Fino a dieci mesi fa leggeva tutto il *Corriere della Sera*. Frequenta da tempo un CDI della provincia. Le figlie, molto serene e figure di riferimento positive per l’ospite, raccontano che al CDI erano pochi gli operatori che riuscivano a gestire i bisogni dell’ospite perché lui era molto diffidente.

#### **Il contesto**

Il giorno precedente al colloquio avevo avvicinato il signor Vittorio per salutarlo e per presentarmi, anche se non avevo pratiche infermieristiche da eseguire (gli esami di routine per i nuovi ingressi erano già stati effettuati nel secondo e terzo giorno di ricovero).

Accompagno Vittorio in un salone tranquillo, con le porte chiuse, e ci sediamo al tavolo. Prima ancora di presentarmi e di avviare il colloquio inizia a parlare, spontaneamente. Il registratore era acceso da pochi secondi.

Nel corso della conversazione Vittorio parla spesso in dialetto e la traduzione non è riuscita a essere del tutto fedele: probabilmente qualche volta il suo parlare sembra poco coeso a causa della difficoltà a comprendere la sua parlata.

Il colloquio è avvenuto al quinto giorno di ricovero ed è durato 19’32’’.

#### **Il testo: *E’ bello giocare al pallone, ma non bisogna bestemmiare***

1. VITTORIO: Ho un fratello piccolo...

2. INFERMIERA: Sì...

3. VITTORIO: Lui gioca bene a calcio. Ah... è un fenomeno!

4. INFERMIERA: Caspita!

5. VITTORIO: Ha già preso i soldi.

6. INFERMIERA: Ah! Che orgoglio! Come sta Vittorio?

7. VITTORIO: Così... (*indica con la mano l’altezza di un bambino di 8/10 anni*)

8. INFERMIERA: Vittorio, tu come stai?

9. VITTORIO: Gioca bene eh! Lo fanno giocare nella tirida, che è la... tirida chèla dè Os, Osio Sotto.

10. INFERMIERA: Ah!

11. VITTORIO: Quando... lo... lo portano a giocare. È bravo! È mio nipote!

12. INFERMIERA: Bene!

13. VITTORIO: Piccolo... (*con la mano indica ancora l’altezza*) così... è bravo!

14. INFERMIERA: Bravo.

15. VITTORIO: Ha cominciato da... piccolo così (*indica l’altezza*) continuava a tirare cannonate.

16. INFERMIERA: Caspita!

17. VITTORIO: È forte!
18. INFERMIERA: Chissà come è orgoglioso di suo nipote, Vittorio!
19. VITTORIO: Lì all'oratorio del... parroco, giocano... noi altri giochiamo lì.
20. INFERMIERA: Giocano all'oratorio del parroco.
21. VITTORIO: ... Hai giocato te?
22. INFERMIERA: No.
23. VITTORIO: Al calcio?
24. INFERMIERA: No, il calcio non mi piace molto.
25. VITTORIO: (*silenzio prolungato*)
26. INFERMIERA: Vittorio...
27. VITTORIO: No, ma poi... è anche bravo. Un bravo ragazzo. Bravo! (*pausa*) Bestemmia una volta solo, quando le cose non gli vanno bene.
28. INFERMIERA: (*ridiamo*)
29. VITTORIO: Non gli vanno bene, ma non per colpa sua.
30. INFERMIERA: Ah!
31. VITTORIO: Ma per colpa degli amici. Alcuni bestemmiano, e io gli dico: non continuare a bestemmiare! Non devi bestemmiare! E lui risponde, papà... se bestemmi loro hanno paura! Io non le sento più le bestemmie! Perciò c'è Gesù Cristo che è là, che parla bene con Gesù... no... e qui, a casa nostra, suona, canta, balla, fa di tutto, basta farlo lavorare...
32. INFERMIERA: Che bravo!
33. VITTORIO: È giovane. Dodi... dodici anni mi pare. In tutto, al completo, ha dodici anni.
34. INFERMIERA: Cavolo! Proprio giovane!
35. VITTORIO: È simpatico!
36. INFERMIERA: Ecco! Bene!
37. VITTORIO: Davvero. È simpatico!
38. INFERMIERA: Chissà quante morose!
39. VITTORIO: Facciamo tante risate! Adesso se capita qualcosa c'è su un... un berretto di quelli dei... dei tedeschi... no, è bello! È un bel ragazzo, non c'è niente da dire.
40. INFERMIERA: Bene. Ma anche al papà non manca niente...
41. VITTORIO: Se è...
42. INFERMIERA: È un bell'uomo, lei, signor Vittorio... Vittorio, è un bell'uomo lei!
43. VITTORIO: ... mia mamma, è mia sorella, e lui ci va dentro, tante volte magari io lo sento che bestemmia.
44. INFERMIERA: (*resta in ascolto, in silenzio*)
45. VITTORIO: È così, son fatti così. Io gli dico: non bestemmiare! Che cosa ci guadagni se bestemmi? E lui risponde: zio! So che bestemmiare è peccato, però se quella gente continua a farmi venire le "balle" grosse così... (*fa il gesto unendo pollice e indice delle due mani, ridiamo*)... non vengo giù più all'oratorio.
46. INFERMIERA: (*resta in ascolto, in silenzio*)
47. VITTORIO: No, è bravo eh! È bravo...
48. INFERMIERA: Chissà quante ragazzine gli ronzano intorno! ... Vittorio... Vittorio... tu ti trovi bene qua con noi? Ti piace qua?
49. VITTORIO: ... Sì, si sta bene. Chissà quel bambino. ... è bello! È bello, è bello il mio bambino. Poi è intelligente! Quando entra nella... arrivano là i suoi amici e gli altri li manda... indietro... e io gli dico: guarda là quanti ti vengono dietro... o... bestemmia solo una volta... ostia zio! Prova tu! Arriva qua uno, racconta una storia, una stupidata, poi io devo andare... a fare la prova... al calcio e figurati!

E io gli ho detto: e dai! Non ci sarà solo il calcio! Dopo è venuto là... è venuto là... ha telefonato alla sua mamma e le ha detto: mamma! Dicono che io sono un lazzarone!

50. INFERMIERA: Non sarà mica vero!

51. VITTORIO: E' vero! Sei un lazzarone, sei un fannullone! Non più lazzarone ma... dopo ne dicono... no ma... diciamo quello che... non non... parlare male...*(si schiarisce la voce)*

52. INFERMIERA: Ho capito...

53. VITTORIO: ...ha fatto la figura di suo padre... di suo padre... io ho lavorato qui, lì, sempre...

54. INFERMIERA: Sempre lì. Invece adesso che sei qua come ti trovi...

55. VITTORIO: Se però... lui... si contiene! Non dice parolacce proprio... sfegatate... no... è... e io gli dico, fa il bravo, sta buono, così la gente non dice niente... se sei bravo la gente dice che sei bravo, se non sei bravo non ti dicono che sei bravo. Capito?

56. INFERMIERA: Sì, ho capito...

57. VITTORIO: ... no poi è anche educato. L'ha cresciuto il prete.

58. INFERMIERA: Ah! Se è allevato dai preti!

59. VITTORIO: Sì eh... al prete... gli si dà sempre ragione al prete... Allora lui bestemmia, sacramento!

60. INFERMIERA: Ehi!

61. VITTORIO: ... eh... la mia mamma che dice: cosa hai in mente di bestemmiare sempre! Zio! Se non bestemmi... gli altri sono ignoranti! Capitano lì e poi vanno via, non stanno qua! E io gli dico, guarda che gli ignoranti sono un po' anche gli altri... eh! Io ne ho visti di ignoranti, dico... , e lui, ci sono dentro anch'io, zio? e io, certo! ... mi sembrava non fossi ignorante, invece qualcosina... resti dentro ancora anche tu!

62. INFERMIERA: *(resta in ascolto, in silenzio)*

63. VITTORIO: Zappa... tutte quelle cose lì... no dai, però è bravo.

64. INFERMIERA: Meno male... sono belle soddisfazioni.

65. VITTORIO: Sì, soddisfazioni... così... non gli va l'oratorio. Mia mamma gli direbbe: niente oratorio! Stai qua, giochi a calcio. Vai a giocare a calcio ma senza niente di paga.

66. INFERMIERA: Certo...

67. VITTORIO: ... no, è bravo, è bravo! sarebbe bello se mi spettassero ancora un po'... ancora un... venti... venti mila giorni, ancora a noi... ma sono troppi! *(sorridente)*

68. INFERMIERA: Tornare giovani! Tornare giovani anche noi sarebbe bello!

69. VITTORIO: No... è bravo. C'ha un bel tiro! ... scarto, scartare... è fenomenale! lui... gli va sotto... lo ferma sicuramente... qui... adesso qui non è come prima. Ma se inizia a lavorargli attorno ... no... poi lui va a casa... quando... ha giocato un po' e ha fatto... l'allenatore... così... va a casa! Fa il bravo però. Non devi bestemmiare, qui, in mezzo alla gente, perché... è vergognoso! Che villano! ... noi... parlare male... invece no! Adesso ha iniziato a essere così bravo!

70. INFERMIERA: Ma anche tu Vittorio mi sembri molto educato...

71. VITTORIO: No, è bravo... è bello anche!

72. INFERMIERA: Eh...

73. VITTORIO: Bello! bel bambino.

74. INFERMIERA: Siete una famiglia di belle persone educate...

75. VITTORIO: *(interrompendomi)* ho fatto anch'io tanto...

76. INFERMIERA: E' vero!

77. VITTORIO: Ho giocato a... fino a... dodici mesi... dodici anni... che arrivava sempre lì, e allora cominciavo a giocare.

78. INFERMIERA: Le piaceva giocare...

79. VITTORIO: (*sovrapponendosi alla mia voce*) Iniziavo a giocare e lui... allora... son sempre andato lì e... è sempre stato così. Adesso... gli insegno io. E gli dico... devi giocare come ti dice il nonno, capito? ...altrimenti fai più fatica! Perché sei piccolo e non ti... ti... osservano sì, qualcuno... perché... perché hanno bisogno... di stare assieme. Altrimenti sono sempre insieme! Quello che... l'amico che ha lì... no? Che anche lui... l'amico che giocava... e allora... stanno attenti... non bestemmiano più adesso! ... prima bestemmiavano... ostia! Fuori di qui! (*facendo la voce arrabbiata; ridiamo*)

80. INFERMIERA: (*resta in ascolto, in silenzio*)

81. VITTORIO: Continuava a raccontarla così... ostia! Cosa fai qua... no ma... è bravo! Poi io gli dico sempre, tu... hai iniziato a bestemmiare perché eri piccolo, eri piccolo così... (*indica l'altezza di un bambino*) bestemmiare... che bestemmie... io gli dico... ma cosa te ne fai di una bestemmia buttata lì? Ti... come... ti... può essere che con quella bestemmia lì lui ti fa qualcosa di male... e allora, dai... nonno... non fare il cattivo di... di ve... vedermi male. Perché altrimenti poi... non ti guardano nemmeno più... invece è un bel bambino... bello, eh... che bel bambino!

82. INFERMIERA: Ecco, bene!

83. VITTORIO: E' abituato a giocare sempre a calcio.

84. INFERMIERA: E' un bel bambino sereno che viene da una famiglia serena... tu sei sereno, Vittorio... sei contento?

85. VITTORIO: ... ho giocato anche io eh... ma io non bestemmiavo! Non facevo...

86. INFERMIERA: Bravo!

87. VITTORIO: Non c'era l'idea di fare quelle cose lì per i bambini... le farai quando sarai... c'è qualcosa che ti... ti rode proprio... altrimenti... altrimenti stai a casa... Mia mamma ha detto... altrimenti stai a casa! Perché stando a casa i soldi te li do io... quelli che ti danno al campo... mia madre mi diceva così. Allora...(*sorride*) è tutta contenta... la mia mamma... partita per andare in paradiso... è una cosa così per le mamme.

88. INFERMIERA: Certo...

89. VITTORIO: Poi in chiesa... quando... eri vicino alla chiesa... dopo... la va via.

90. INFERMIERA: Dopo la Messa va via.

91. VITTORIO: E' proprio... forte, la gamba. È forte... poi dopo sa... sa corteggiare bene le cose quando... le deve fare... altrimenti... altrimenti... cade in terra qua... te hai giocato?

92. INFERMIERA: Sì.

93. VITTORIO: Sì?

94. INFERMIERA: Giocavo... (*subito mi interrompe*)

95. VITTORIO: E' bello giocare al pallone.

96. INFERMIERA: Sì.

97. VITTORIO: Bello! Io sono stato su al campionato... al Brumana... il Brumana... io sono andato su, no... e stavo a casa... mio zio... veniva su, veniva su... con la bicicletta... e lui ha... una gamba piccola, no... e allora stavamo attenti perché... lui... è un sacramento! Parla... non parla bene, dopo... invece adesso è così... adesso... co... coi ragazzi non è più insieme che... che giocava prima, giocava con quelli che giocavano male. Parlare male, bestemmie, tutte quelle cose lì, invece adesso... adesso non lo fa più... adesso riesce ad andare al campo sempre... ostia! ... quando sono là io gli dico: quando vieni a casa ti do due scappellotti dio bono che ti faccio vedere! Ostia te ne do... continuare a bestemmiare alla gente! Con tutta la gente lì all'oratorio!... no, non è bello!

98. INFERMIERA: No, non si sta bene!

99. VITTORIO: Quando si fa un gioco e gli altri si accontentano, sono bravi! Lasciano perdere! Hanno grande paura, quando ci sono quelli che sono cattivi hanno paura. Quelli no, non c'è... non attaccar bega...

100. INFERMIERA: ... bene, Vittorio, mi fa piacere conoscere queste cose della sua vita

101. VITTORIO: (*mi interrompe mostrandomi una piccola medicazione sul dorso della mano*) La tiro via...
102. INFERMIERA: No, Vittorio, non tirarla via. Non toglierla che così guarisci prima. Ti da fastidio?
103. VITTORIO: Eh... mi fa male! Mi tira... mi strascica sotto...
104. INFERMIERA: Ah no, ma lascialo su il cerotto, così ti guarisce presto. Ti curano bene qui!
105. VITTORIO: (*in modo inaspettato mi fa una domanda in francese*) Quelle heure est-il?
106. INFERMIERA: Quelle heure esti-il?
107. VITTORIO: ... uèla! Nove ore!
108. INFERMIERA: Parla anche il francese il nostro Vittorio!
109. VITTORIO: Abbiamo fatto qualcosa... parlato!
110. INFERMIERA: Eh sì! Le ha fatto piacere?
111. VITTORIO: Certo!
112. INFERMIERA: Lo facciamo ancora?
113. VITTORIO: Certo! Anche i bambini!
114. INFERMIERA: Se le ha fatto piacere vengo ancora.
115. VITTORIO: Ciao! (*si alza e va via*)
116. INFERMIERA: Ciao, arrivederci!

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

Riesaminiamo il colloquio suddividendolo in tre frammenti:

- Inizio del colloquio (turni 1 - 4)
- Contrattazione del *Motivo narrativo* (turni 5 – 104)
- Conclusione del colloquio (turni 105 – 116)

### **1.Preparazione e inizio del colloquio**

Vittorio è una persona diffidente, taciturna, con demenza associata a wandering (MMSE non somministrabile).

Quando accetta l'invito al colloquio dell'infermiera e si siede di fronte a lei, subito comincia a parlare. In questo caso il primo intervento dell'infermiera è consistito nel creare un setting che mostrasse chiaramente la sua disponibilità all'ascolto; il primo risultato ottenuto è che Vittorio ha cominciato a parlare.

### **2.I primi interventi verbali dell'infermiera**

1. VITTORIO: Ho un fratello piccolo...
2. INFERMIERA: Sì...
3. VITTORIO: Lui gioca bene a calcio. Ah... è un fenomeno!
4. INFERMIERA: Caspita!

Nei suoi primi interventi verbali l'infermiera *Non valuta la veridicità* di quanto ha ascoltato, *Non corregge*, *Non fa domande*. Che cosa fa? con le sue parole *Accompagna Vittorio nel suo mondo*, lo segue nel suo parlare. Utilizza poche parole (sì, caspita) per mostrare a Vittorio che lo sta ascoltando e che lo segue. Questi *Interventi faticosi* producono un risultato: Vittorio continua a parlare e sviluppa il suo *Tema narrativo* con parole coerenti (dal punto di vista del significato) e ben coese (dal punto di vista grammaticale e sintattico): Ho un fratello piccolo che gioca bene a calcio.

### **3.La contrattazione del Motivo narrativo**

Ai turni 6 e 8 l'infermiera cerca invece di portare Vittorio a dire quello che lei vorrebbe che lui dicesse, quello che è importante dal punto di vista dell'infermiera. Invece che restituire a Vittorio il suo *Motivo narrativo*, cerca di indurlo a seguirne un altro: Vorrei sapere come stai.

Vittorio però insiste a parlare del ragazzino che gioca a pallone, sempre di lui, anche se il ragazzino è ora fratello, ora figlio, ora nipote, ora nipotino. L'infermiera lo accompagna nel suo mondo dal turno 10 al 47, e dal turno 49 al 53.

Ai turni 48, 54, 70, 84 cerca invece nuovamente di indurlo a parlare di sé:

48. INFERMIERA: Chissà quante ragazzine gli ronzano intorno! ... Vittorio... Vittorio... tu ti trovi bene qua con noi? Ti piace qua?

54. INFERMIERA: Sempre lì. Invece adesso che sei qua come ti trovi...

70. INFERMIERA: Ma anche tu Vittorio mi sembri molto educato...

84. INFERMIERA: E' un bel bambino sereno che viene da una famiglia serena... tu sei sereno, Vittorio... sei contento?

A partire da questo turno Vittorio continua a parlare del suo *Motivo narrativo* (è bello giocare a calcio) ma lo sviluppa rapportandolo a se stesso (anch'io giocavo a calcio).

Prosegue anche su un altro *Motivo narrativo* (non va bene bestemmiare), sottolineando che il ragazzino bestemmiava, lui no.

A seguito di una continua *Contrattazione del motivo narrativo* tra i due parlanti se ne può enucleare uno, unitario, che racchiude tutta la conversazione: *E' bello giocare al pallone, ma non bisogna bestemmiare.*

Nel testo della conversazione si osserva la sovrapposizione di vari personaggi (il figlio, il nipote, il nipotino, lui stesso) e non è possibile attribuire i vari contenuti detti a ciascuno di loro. E' invece possibile ed evidente cogliere ciò che più sta a cuore a Vittorio, quello che vuole comunicare, il suo *Motivo narrativo*. da questo punto di vista Vittorio esprime bene la sua *competenza a parlare e a comunicare*.

#### **4. La fine del colloquio e l'evidenza delle parole**

Nei turni 105 – 116 è ancora Vittorio che prende l'iniziativa, sceglie di che cosa parlare e decide di concludere.

105. VITTORIO: (in modo inaspettato mi fa una domanda in francese) Quelle heure est-il?

106. INFERMIERA: Quelle heure est-il?

107. VITTORIO: ... uè! Nove ore!

108. INFERMIERA: Parla anche il francese il nostro Vittorio!

109. VITTORIO: Abbiamo fatto qualcosa... parlato!

110. INFERMIERA: Eh sì! Le ha fatto piacere?

111. VITTORIO: Certo!

112. INFERMIERA: Lo facciamo ancora?

113. VITTORIO: Certo! Anche i bambini!

114. INFERMIERA: Se le ha fatto piacere vengo ancora.

115. VITTORIO: Ciao! (si alza e va via)

116. INFERMIERA: Ciao, arrivederci!

In questi ultimi turni Vittorio manifesta la sua *Competenza a contrattare e a decidere* e manifesta anche il suo interesse per il parlare (turni 109 – 111).

**5.Sintesi**

In questa conversazione l'infermiera ha cercato di utilizzare l'*Approccio capacitante* e ha ottenuto il risultato che Vittorio, un paziente con demenza associata a wandering (MMSE n.s.) ha parlato a lungo e volentieri. Il suo parlare è stato coerente e si è snodato intorno a un *Motivo narrativo* unitario.

Vittorio ha potuto manifestare le sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere), ha mantenuto un'attenzione costante e non ha manifestato wandering.