

SULLA COMPETENZA A CONTRATTARE

Testo inviato da Andrea Lux (Direttore della Residenza Integrata Socio-Sanitaria di Premosello Chiovenda, VB) e Giorgio Vanni (fisiatra) e commentato al Corso di formazione "L'Approccio capacitante e l'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA" (Milano, ASP IMMeS Pio Albergo Trivulzio).

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone sono stati alterati. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento.

In questo *Colloquio d'accoglienza* l'operatore non si occupa di raccogliere informazioni, né di controllare o confutare la veridicità di quanto ascolta, ma si occupa piuttosto di mettere il nuovo ospite a suo agio e di restituirgli il *Riconoscimento* del ruolo lavorativo che ha svolto nella vita. Utilizza le tecniche di *Non interrompere*, *Non correggere*, *Accompagnare con le parole nel suo mondo possibile*, *Restituire il motivo narrativo* (turni 111, 117, 119). Il *risultato* che ottiene è che il nuovo ospite si sente a proprio agio, parla volentieri, racconta una parte importante della sua storia di vita (l'attività di muratore) e manifesta la sua *competenza a contrattare* (riguardo a un eventuale lavoro da fare).

L'ospite

Il signor Gaetano Landenna (il nome e i luoghi sono di fantasia) ha 83 anni, è affetto da alcuni anni da malattia di Alzheimer (MME 8/30). Il ricovero è stato determinato dal peggioramento dei disturbi comportamentali (tentativi di fuga, aggressività, wondering, affaccendamento afinalistico...) che hanno reso difficile l'assistenza a domicilio. E' vedovo da quasi quarant'anni ed è assistito al domicilio dall'unico figlio, celibe, convivente. E' stato muratore in proprio per molti anni.

Il contesto

Il signor Landenna è entrato in Ricovero Breve Alzheimer (RBA) da tre giorni a causa dell'insorgenza di disturbi comportamentali che ne rendevano impossibile la permanenza a casa. Nella mattinata del colloquio era calmo mentre nei due giorni precedenti era agitato, aggressivo e con assillanti richieste di prestazioni sessuali rivolte al personale. A seguito di tale comportamento era stata modificata la terapia farmacologica sostituendo la quetiapina (Seroquel) con risperidone (Risperdal) e aumentando il dosaggio di Gabapentin. La conversazione è stata raccolta dal Responsabile di struttura (operatore). La registrazione a tratti è poco comprensibile perché Gaetano mentre parlava giocherellava con il dittafono. Durata: 13 minuti.

Il testo

1. OPERATORE: Buongiorno signor Landenna.
2. GAETANO: Buongiorno.
3. OPERATORE: Come sta?
4. GAETANO: Bene.
5. OPERATORE: Bene?
6. GAETANO: Sì sì, grazie.
7. OPERATORE: E' arrivato da poco?
8. GAETANO: No beh ho fatto il giro qua...
9. OPERATORE: Sì.
10. GAETANO: Sì, c'erano tutti quei ragazzi e un po' tutto e... ci si domanda se devono fare dei lavori alla vostra roba, qui, lei mi deve dire...
11. OPERATORE: Fare dei lavori?
12. GAETANO: Eh, dei lavori...
13. OPERATORE: Lavori di muratura?

14. GAETANO: Di muratura, sì.
15. OPERATORE: Bene, lei se ne intende?
16. GAETANO: Abbiamo sempre fatto quel lavoro lì.
17. OPERATORE: Mmh.
18. GAETANO: Mio padre puoi anche lui quel lavoro lì, c'è con un padre anziano e tutto... gli altri ragazzi sono andati o sono qua?
19. OPERATORE: C'è suo figlio qua?
20. GAETANO: Angelo.
21. OPERATORE: Eccolo qua.
22. GAETANO: Grazie... questo è il secondo, puoi ce ne ho tre di maschi... eh.
23. OPERATORE: Tre figli? ... (*Gaetano resta in silenzio*) Lui non è un figlio?
24. GAETANO: Se ne è andato...
25. OPERATORE: Siamo rimasti solo noi.
26. GAETANO: Ecco.... Va bene comunque... lascio la parola.
27. OPERATORE: Racconti un po' lei. Di dov'è? Che cosa fa?
28. GAETANO: Io sono qui di Bellagio.
29. OPERATORE: Bellagio?
30. GAETANO: Diciamo più vicino a dirlo.
31. OPERATORE: Il lago?
32. GAETANO: No, sul lago no.
33. OPERATORE: No.
34. GAETANO: Non è sul lago, noi siamo in mezzo alla boscaglia eh eh...
35. OPERATORE: Mmh.
36. GAETANO: Eh eh eh... ho sempre lavorato, ho ben cinquant'anni... questo è l'altro figlio, è questo qua.
37. OPERATORE: Lo conosco.
38. GAETANO: Lo conosce? Son bravi ragazzi, glielo dico io, può domandare a chi vuole.
39. OPERATORE: Un lavoratore?
40. GAETANO: Un lavoratore, capace a lavorare, perché noi a casa nostra... siamo sempre garantito... abbiamo sempre lavorato... capisce.
41. OPERATORE: Cosa costruiva?
42. GAETANO: Eh?
43. OPERATORE: Che cosa costruiva?
44. GAETANO: No, beh non roba... naturalmente... perché per tanti lavori serve le attrezzature e tutte che non si può... si fanno un po' di tutto, come il... vuoi fare... mi dice, voglio fare così così così, si possono fare cose come si deve fare... bisogna vedersi... ma sono anni e anni che lavoro, mio padre anche lui, mio padre è capace di venir giù ancora per qualche giro... andare nel bosco per fare... È sempre stato un uomo forte, comunque da solo non... Quando ha detto quello che possiamo fare... fare la piscina... e fare qualche cosa, eh. Dopo sta a lei di dire, facciamo questo, facciamo quello.
45. OPERATORE: Lei se la sentirebbe, insomma, con l'aiuto di suo figlio?
46. GAETANO: Siamo tre.
47. OPERATORE: Tre?
48. GAETANO: Uno due tre e quattro.
49. OPERATORE: Tre figli e lei?
50. GAETANO: Eh.
51. OPERATORE: Ah? Bene.

52. GAETANO: Siamo noi... non abbiamo mica bisogno di avere... rogne in giro.
53. OPERATORE: Di altri? Bastate voi.
54. GAETANO: No no, beh... sicuramente per un monumento... fare delle cosette eh si possono fare bene... è possibile, siamo poco di strada, perché da qui a là ce un bel pezzo... Eh, questo sì.
55. OPERATORE: Qui siamo a Grottarella.
56. GAETANO: Siamo a Grottarella? (*pausa*) là dove c'è... o il padrone più in là...
57. OPERATORE: A mezz'ora?
58. GAETANO: Non so neanche com'è... un zona che non passiamo tanto... va beh... facciamo un biglietto eventualmente per quelle cose lì... Dicono di fare il biglietto, oggi no... di preparare qualche cosetta per il signore... come si può fare... Siamo... non abbiamo paura di fare il lavoro poi.
59. OPERATORE: Lei è forte?
60. GAETANO: Eh son forte.
61. OPERATORE: Lo vedo, lo vedo.
62. GAETANO: E anche mio padre, più forte ancora.
63. OPERATORE: Il papà.
64. GAETANO: Che sa ha delle spalle che sono... Pensi che l'anno scorso io ero con lui... guardi là un attimo, là. Vedi quell'affare lì chiaro... che va su?
65. OPERATORE: Sì.
66. GAETANO: E ho visto che c'era quel movimento... Quando ero qua, non qua, ero a casa... Mi trovo davanti... Cosa mi capita, che in cima lì mio padre è andato su... mica è morto lì su quella roba lì...
67. OPERATORE: Il papà?
68. GAETANO: Mio padre.
69. OPERATORE: Era salito?
70. GAETANO: Non ce l'ha fatta, chissà perché, sa com'è, è stato, come è capitato... Comunque lui è caduto da molto...
71. OPERATORE: Caduto?
72. GAETANO: Caduto... è stata una batosta per noi...
73. OPERATORE: Eh, ci credo (*silenzio*) E' stato un incidente.
74. GAETANO: Eh?
75. OPERATORE: Un incidente?
76. GAETANO: E' un incidente sì, è come... purtroppo è capitato, ci ha fatto soffrire, dico la verità.
77. OPERATORE: Ci credo.
78. GAETANO: Noi siamo povera gente però comunque io sono sempre ben stato corretto... lei mi conosce, gente di Bellagio... lo so che può conoscerlo e può parlare bene di noi... Tante volte quando si lavora ci si mette insieme... Non tante cose però le ho fatte... come si deve.
79. OPERATORE: Certo (*silenzio*) ... Conosco il sindaco di Bellagio.
80. GAETANO: Chi? Ah, il sindaco come si chiama?
81. OPERATORE: Zambianchi.
82. GAETANO: Eh, Zambianchi, altroché, sono sicuro... ah no, va beh... Non è che lo frequento ... perché io non sono dalla sua parte.
83. OPERATORE: Mmh.
84. GAETANO: ... però comunque conosco benissimo e anche tutta la gente può chiedere a tutti dei Landenna... che ho sempre fatto bella figura.

85. OPERATORE: Abbiamo avuto qua in cura un signor Landenna, ma era di Introbio.
86. GAETANO: Ah, può darsi.
87. OPERATORE: Anni fa.
88. GAETANO: Può darsi che sia... non siamo noi.
89. OPERATORE: Non parenti?
90. GAETANO: No no no no può darsi che sia qualche parente ma io no ho mai avuto contatti con quel signore lì comunque Landenna, eh sì, perché Landenna... Al sicuro... si può anche intervistare qualcuno di quelli lì, far parlare.
91. OPERATORE: Certo.
92. GAETANO: Cosa vuol fare... non so se è preparato... qualche cosa per vedere, e naturalmente non farà mica... Lei non parla un gran cosa... Perché se qui l'ambiente non è tanto grande, al massimo puoi sentire loro (*indica il figlio*), ma comunque qualcosa di bello si può fare... Non esagerare naturalmente...
93. OPERATORE: Certo.
94. GAETANO: Ma noi non abbiamo avuto paura di lavorare, per quello.
95. OPERATORE: Va beh, lei sta qui da noi un po' adesso, completa la sua cura e intanto ci dà dei consigli e poi vedremo un po'.
96. GAETANO: Diciamo... Sì adesso sì perché... eh vediamo... Lei poi sente qualcuno... qualche cosa... io voglio fare questa cosa qua, c'è la nostra predisposizione, naturalmente siamo in tre e non siamo tanti.
97. OPERATORE: Certo, i tre figli mi ha detto, e l'esperienza del papà.
98. GAETANO: Eh beh sì, questo serve.
99. OPERATORE: Certo.
100. GAETANO: Lei dov'è che abita?
101. OPERATORE: Io abito a Dervio.
102. GAETANO: A Dervio addirittura.
103. OPERATORE: Arriva fino a Dervio? È un po' lunga.
104. GAETANO: E' un po' lunghetta eh... un po' lunghetta, perché vede...
105. OPERATORE: Beh ne parliamo.
106. GAETANO: Si può parlarne perché diciamo non c'è la... Però le cose van fatte un po' come cristo comanda...
107. OPERATORE: Certo.
108. GAETANO: Capisce anche lei.
109. OPERATORE: Eh certo.
110. GAETANO: ... anche se siamo semplici, però noi siamo capaci di fare i lavori, questo lo posso dire... mio padre è maestro per lavorare...
111. OPERATORE: E' importante, insomma, lavorare bene, perché molte volte invece...
112. GAETANO: Ah beh sicuro, bisogna fare... poi dopo... spostarsi... chilometri... non penso che riescono...
113. OPERATORE: Diventa troppo lunga la trasferta.
114. GAETANO: Eh beh sì... perché ci sono due dei miei figli...
115. OPERATORE: Lui (*indica il figlio presente*) e c'è un altro?
116. GAETANO: ... e io e tu e altri due... (*indica ancora il figlio*)
117. OPERATORE: Lei ha proprio ancora tanta voglia di lavorare.
118. GAETANO: Beh sicuro, ho sempre avuto la voglia di lavorare, sempre avuta... Noi siamo cresciuti in un ambiente... non da ricchi, però abbiamo sempre lavorato bene... questo sì.

119. OPERATORE: Lei non si è mai fermato, insomma sì, non le piace fermarsi, vuole essere sempre un po' all'opera.
120. GAETANO: No no no sa, non ci fermiamo mica tanto per quello... comunque... lavorare anche per... come diceva, ha un certo valore, costa tanto, bisogna anche prepararglielo, altrimenti i soldi non si prendono.
121. OPERATORE: Eh certo.
122. GAETANO: ... Finito... per noi qui è già piccolo... nel senso di dire... ma comunque si possono fare delle belle cose anche adesso, sta un po' a noi sistemare o fare o non fare... perché io non voglio fare delle cose obbligate, non mi piacciono quelle cose lì, però le cose semplici si possono fare eh. Noi veniamo dalla zona bassa... dove abitava uno ... come si chiamava (*si rivolge al figlio*)
123. FIGLIO: Mah non so.
124. OPERATORE: Ma eh, adesso quindi lei ha con i suoi figli ancora un'attività, dice?
125. GAETANO: Eh sì.
126. OPERATORE: O la tengono i figli e lei da un po' di consigli in pratica.
127. GAETANO: Beh, consigli per il lavoro che c'è da fare... tanto naturalmente non facciamo mica su un castello... o si fanno altre cose o altrimenti.
128. OPERATORE: E il papà invece ha avuto un incidente.
129. GAETANO: Ha avuto un incidente, ci ha lasciato le penne... ma mica adesso, anni fa.
130. OPERATORE: Anni fa è stato?
131. GAETANO: Era un affare come quello là giallo che vedi di qua (*indica attraverso le tende un fabbricato giallo intenso posto a un centinaio di metri*) eccolo là, lo vede? ... Era spostato sopra, e 'sto pover'uomo (*si sente il rumore di una tenda che cade*) è venuto giù...
132. OPERATORE: Ho fatto cadere io la tenda...
133. GAETANO: ... è venuto giù.
134. OPERATORE: ... dopo la rimettiamo a posto... (*Gaetano si comporta come se la tenda non fosse caduta e continua ad indicare l'edificio giallo*)
135. GAETANO: ... è andato sul muro... della roba.
136. OPERATORE: E lei era presente? Era lì lei? E ha visto proprio la scena?
137. GAETANO: Ero giù, ero giù, ero giù... sarò stato a venti metri... ero là... mi tremavano le mani.
138. OPERATORE: Eh beh immagino, una cosa terribile.
139. GAETANO: Siamo emozionati perché mio padre è alto tanto così (*indica l'altezza*) più di me.
140. OPERATORE: Un omone.
141. GAETANO: Un omo forte... uomini forti di una volta... veramente non voglio allargare... un omone...
142. OPERATORE: No no, ma io ho visto la sua mano, quando mi ha dato la mano. Ho sentito, una mano forte.
143. GAETANO: Eh beh chiaramente... mio padre lo stesso, e i miei figli lo stesso... siamo... domandi dunque... lei... siamo... abita...
144. OPERATORE: Qui siamo a Grottarella, però io abito a Dervio.
145. GAETANO: A Dervio, ah ecco, facciamo solo... un affare così, leggero...
146. OPERATORE: Sì, per iniziare a parlare, a conoscerci.
147. GAETANO: ... Per non fare cose... insomma, cose belle fatte bene... senza fare delle azioni... le par
148. OPERATORE: Certo.

149. GAETANO: Ma no, comunque non abbiamo mica paura.
150. OPERATORE: Ha sempre abitato a Bellagio?
151. GAETANO: Io abito a Traffiume.
152. OPERATORE: Traffiume, lì sotto c'è, poi villa Federica che un tempo era del maestro Gennaro.
153. GAETANO: Un po' più giù però... più giù.
154. OPERATORE: Era di un pittore famoso.
155. GAETANO: Sì.
156. OPERATORE: Prima, prima... (*pausa*) c'era anche quell'altra villa, che forse ci stava la figlia del maestro Gennaro, come si chiama quella... villa Cazzaniga
157. GAETANO: ... io ho la casa lì davanti.
158. OPERATORE: Mmh.
159. GAETANO: Ho la casa lì davanti, è la casa... comunque no... ho fatto bella figura, mi capisce?
160. OPERATORE: Certo.
161. GAETANO: ... ha già capito...
162. OPERATORE: Lavorato bene?
163. GAETANO: Lavorato bene!
164. OPERATORE: Lavori finiti, tutti soddisfatti i clienti.
165. GAETANO: Bene bene... la gente ci chiamavano... abbiamo sempre fatto... che sono simpatici e bravi, e adesso non voglio mica fare il cafone io, però comunque noi la nostra parte l'abbiamo sempre fatta... uno due e tre (*indica il figlio, il muro di fianco al figlio e poi se stesso*) ... e poi un *bocia* magari per portare la roba... ci vuole sempre... (*pausa*) per forza... come si fa.
166. OPERATORE: ... per dei lavoretti... per fare la malta...
167. GAETANO: Se uno deve spostarsi... per dieci metri, due volte, la roba... diventa già... un po' stufata.
168. OPERATORE: Eh certo.
169. GAETANO: (*dice alcune parole che non sono comprensibili dal registrato perché Gaetano prende in mano il registratore e con noncuranza lo manipola*)
170. OPERATORE: Rende di più.
171. GAETANO: ... si fa bella figura... senza fare grandi cose.
172. OPERATORE: Certo.
173. GAETANO:
174. OPERATORE: Va bene, io direi che per il momento ne parliamo, ne possiamo parlare.
175. GAETANO: Eventualmente ne parliamo.
176. OPERATORE: Sì certo, io vedo lei, vedo suo figlio, quindi siamo a posto.
177. GAETANO: Comunque diciamo che... deve essere eliminato... quella roba lì, lei dice?
178. OPERATORE: Vediamo, sono tutte cose... io adesso...
179. GAETANO: Anche lei...
180. OPERATORE: Parliamo un po' per decidere.
181. GAETANO: Deve decidere lei.
182. OPERATORE: Però lei adesso sta qui un po' con noi, insomma tanto ci vediamo e abbiamo modo di incontrarci.
183. GAETANO: ... senz'altro... senz'altro è un lavoro... non è che sia una...
184. OPERATORE: Quando torna a casa ha voglia di fare? Insomma lei ha voglia di lavorare.

185. GAETANO: Eh adesso, di esagerare no... perché mettere insieme i metri che ho fatto io... ne ho fatti parecchi...
186. OPERATORE: Eh sì.
187. GAETANO: Ne ho fatti parecchi.
188. OPERATORE: Ha costruito un grattacielo mettendo insieme tutto.
189. GAETANO:
190. OPERATORE: Se lo mettiamo tutto insieme.
191. GAETANO: Non dicono niente, ma l'ho fatta la mia parte... abbiamo mollato anche noi... perché tante volte capitano delle disgrazie in una famiglia... comunque se ne parlo è perché mi sento di farlo.
192. OPERATORE: Benissimo.
193. GAETANO: Dopo magari lei... decide lei... senz'altro decide lei.
194. OPERATORE: Bene, ne riparlamo.
195. GAETANO: Va bene.
196. OPERATORE: Grazie.
197. GAETANO: Grazie a lei, buon giorno.

Nota: Dopo il *Colloquio d'accoglienza* è emerso che il padre di Gaetano è morto anziano di malattia, non per incidente sul lavoro e al figlio non risulta che avesse mai avuto incidenti importanti; sempre al figlio non risulta che si siano verificati incidenti relativamente ad altri, alla presenza del padre. Il figlio è unico e non risultano altri figli, neanche deceduti in tenera età.

Durante il lavoro in gruppo sul testo è stato notato come questa precisazione finale sulla veridicità/falsità di quanto detto da Gaetano non ha modificato il valore attribuibile al colloquio. Infatti il *Colloquio d'accoglienza* non è finalizzato a una raccolta anamnestica, ma a favorire l'emergere della competenza a parlare e, in questo caso, della competenza a contrattare di Gaetano. In questo senso si può dire che il colloquio è stato capacitante e che è servito per instaurare una felice convivenza tra operatore e ospite.