

216. Sul colloquio d'accoglienza: come far emergere le *Competenze elementari*

Testo inviato da Ilaria Fontana (Medico Geriatra, Fondazione Don Gnocchi, Centro Santa Maria alle Fonti, Godiasco, Salice Terme - PV) durante il Corso di formazione sull'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre 2015. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. 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 e il contesto

Emma ha 87 anni, scolarità media inferiore. E' giunta in RSA a seguito della perdita dell'autonomia e in particolare della capacità a deambulare dopo una caduta con riscontro di diverse fratture vertebrali (non è ancora chiaro se traumatiche o patologiche) e la conseguente necessità di indossare un busto rigido che lei non ha accettato. La prospettiva è di un ricovero permanente, ma le è stato detto che si tratta invece di un ricovero riabilitativo temporaneo.

MMSE, score: 24/30.

La conversazione

Il colloquio viene registrato 2 giorni dopo l'ingresso in RSA.

Trovo Emma seduta in carrozzina sul terrazzo del reparto, da sola.

Per avere maggior tranquillità ci spostiamo nello studio per fare il colloquio.

Durata: 4 minuti e 29 secondi.

Il testo: *La pasta è troppo cruda*

1. DOTTORESSA: Ok... allora, come le dicevo, come le chiedevo appunto il primo giorno, se riusciamo, possiamo fare questa chiacchierata, così per capire... come sono andate le cose in questi giorni, da quando è arrivata qui e le avevo chiesto se la potevo registrare, è un problema?
2. EMMA: No no.
3. DOTTORESSA: No, ok, perfetto. Allora, Emma, mi racconti un po' come si è trovata in questi giorni qui da noi.
4. EMMA: In questi giorni qui mi son trovata bene... solo una cosa che non mi va...
5. DOTTORESSA: Mmh...
6. EMMA: E glielo dico.
7. DOTTORESSA: Dica.
8. EMMA: La pasta troppo cruda...
9. DOTTORESSA: E' dura?
10. EMMA: Oh, è dura...
11. DOTTORESSA: È dura la pasta, fa fatica...
12. EMMA: (*sovrapponendosi*): Per il resto no...
13. DOTTORESSA: Tutto bene.
14. EMMA: (*sovrapponendosi*): Tutto bene.
15. DOTTORESSA: Ha conosciuto... un po' di persone?
16. EMMA: Sì, persone... conosciute qui...
17. DOTTORESSA: Mmh...
18. EMMA: Eh sì...
19. DOTTORESSA: Persone... operatori o... persone...
20. ELIDE (*sovrapponendosi*): No, malati, come me (*ride*), in carrozzella...
21. DOTTORESSA: Mmh...

22. EMMA: Però tutto bene.
23. DOTTORESSA: Mmh... ha già fatto amicizia con qualcuno?
24. EMMA: Una signora in fianco, che parliamo io e lei...
25. DOTTORESSA: In fianco...
26. EMMA: (*sovrapponendosi*) Però, in fianco al letto dove sono, parliamo, non parliamo perché lei piuttosto non parla, però sente.
27. DOTTORESSA: Sì.
28. EMMA: E allora...
29. DOTTORESSA: Lei chiaccherà.
30. EMMA: Lei ha la televisione, io anche, e via.
31. DOTTORESSA: Mmh... ok. E in... in animazione è già andata qualche volta con...
32. EMMA: (*sovrapponendosi*) No.
33. DOTTORESSA: Non ancora.
34. EMMA: Non ancora.
35. DOTTORESSA: Mmh, ma ha già conosciuto l'animatrice?
36. EMMA: Sì, sì sì.
37. DOTTORESSA: E come s'è trovata con lei?
38. EMMA: Bene, bene, bene.
39. DOTTORESSA: Ok... ok, ha qualcos'altro da dirmi, vuole raccontarmi qualcosa?
40. EMMA: Raccontare... no, raccontare, voglio guarire in fretta... è quello... basta.
41. DOTTORESSA: Perché vuole andare a casa... ho capito... (*Emma annuisce e ride*), ho capito. Ma vuole andare a casa perché qui non si trova bene o per...
42. EMMA: (*sovrapponendosi*) Noo, per i miei figli... perché loro vengono là da me... e insomma, ci vediamo di più...
43. DOTTORESSA: Mmh, quanti figli ha?
44. EMMA: Ne ho due... uno di... 65 anni e l'altro di 55... no, 54.
45. DOTTORESSA: 54.
46. EMMA: Più o meno...
47. DOTTORESSA: E io ho conosciuto sua nuora...
48. EMMA: Sì.
49. DOTTORESSA: Vero? L'altro giorno, che è la moglie...
50. EMMA: E' la moglie del... secondo figlio.
51. DOTTORESSA: Del più giovane... brava signora, eh?
52. EMMA: Sì, è brava anche con me, molto.
53. DOTTORESSA: Andate d'accordo.
54. EMMA: Oh, guardi, poi da quando sono qui non mi fa mancare niente, è arrivata qui con una tuta, no... è brava.
55. DOTTORESSA: E' brava...
56. EMMA: Molto brava.
57. DOTTORESSA: E... le persone, gli operatori che ha conosciuto qui come... come si è trovata?
58. EMMA: (*sovrapponendosi*) Bravi, no, bravi bravi.
59. DOTTORESSA: Ok, sono stati gentili?
60. EMMA: Sì, molto.
61. DOTTORESSA: Ok... va bene...
62. EMMA: Io non ho nient'altro da dire, poi c'è una dottoressa brava.
63. DOTTORESSA: L'altra dottoressa l'ha già conosciuta?
64. EMMA: No.
65. DOTTORESSA: Ok, adesso... vi conoscerete nei prossimi giorni.

66. EMMA: No, non l'ho conosciuta.
67. DOTTORESSA: Ok ma è molto brava anche lei, una ragazza giovane, molto gentile.
68. EMMA: Allora due... dottoresse brave.
69. DOTTORESSA: Eh, ce la mettiamo tutta... eh.
70. EMMA: (*ride*)
71. DOTTORESSA: Va bene... niente, se non ha niente di particolare da raccont...
72. EMMA: (*sovrapponendosi*) Lei l'ho conosciuta, è bravissima.
73. DOTTORESSA: Grazie.
74. EMMA: Ha un bel carattere.
75. DOTTORESSA: Grazie, sì... quasi sempre, eh.
76. EMMA: Un carattere, così... animato.
77. DOTTORESSA: Sì sì, quello sì.
78. EMMA: E' brava.
79. DOTTORESSA: Bisogna tenersi un po' su.
80. EMMA: Ma d'altro... d'altro... di particolare no.
81. DOTTORESSA: Va bene, allora, io sono contenta che i primi giorni almeno siano stati...
82. EMMA: Sì, no no, bene bene, tutto bene.
83. DOTTORESSA: Ok.
84. EMMA: Stamattina sono andata sul balcone.
85. DOTTORESSA: Ho visto.
86. EMMA: Così passo un po', e faccio un po' di ginnastica intanto.
87. DOTTORESSA: Ok ok, va bene.
88. EMMA: E via.
89. DOTTORESSA: Comunque io sono qui, c'è anche la Caposala, se ci fossero problemi...
90. EMMA: In caso io glielo dico.
91. DOTTORESSA: Mi viene a cercare, ok?
92. EMMA: Davvero.
93. DOTTORESSA: Va bene... allora benvenuta.
94. EMMA: Grazie.
95. DOTTORESSA: E grazie di... di...
96. EMMA: Grazie di essere ricevuta... e grazie di tutto.
97. DOTTORESSA: Va bene, grazie a lei... Emma, alla prossima.
98. EMMA: Alla prossima.
99. DOTTORESSA: Ok... adesso la...
100. EMMA: Non si può...
101. DOTTORESSA: Aspetti, aspetti che se no si incastra nella porta che è chiusa, adesso la riaccompagno in camera.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo colloquio d'accoglienza la dottoressa vuole mettere a proprio agio la nuova ospite Emma, senza occuparsi di raccogliere informazioni né di valutare il suo stato cognitivo.

Nei paragrafi che seguono scompongo il testo in tre parti (l'apertura, il corpo centrale della conversazione, il congedo) poi osservo gli interventi della dottoressa e i risultati ottenuti.

Fase di apertura (turni 1-3)

La conversazione si apre con un invito a parlare che indirizza l'attenzione sul momento presente e insieme lascia l'interlocutrice libera di raccontare e di raccontarsi:

3.DOTTORESSA: (...) Allora, Emma, mi racconti un po' come si è trovata in questi giorni qui da noi.

Il corpo centrale della conversazione (turni 4-88)

Emma spesso comincia i suoi turni sovrapponendosi al turno precedente della dottoressa (turni 12,14,20,26,32,42,58,72). Questo atteggiamento riflette bene il suo desiderio di parlare, di *dire la sua* sull'argomento in questione.

Da parte sua la dottoressa mantiene un *atteggiamento di attenzione e di ascolto, si lascia interrompere* e cerca di favorire il parlare di Emma accompagnandola nel suo dire con *espressioni fatiche* (v. *Mmh* ai turni 5,17,21,23,31,35), *risposte in eco* (*dura* al turno 10, *in fianco* al turno 25, *54* al turno 45, *è brava* al turno 55), *risposte non giudicanti* (turni 9,11), *restituzioni libere* (*perché vuole andare a casa* al turno 41, *andate d'accordo* al turno 53), accettando di *parlare coinvolgendosi in prima persona* (turni 69, 75-79).

Fase di congedo (turni 89-101)

Negli ultimi turni la conversazione è vivace e partecipata, la dottoressa ribadisce la propria disponibilità e ringrazia.

I risultati

Lo scopo del colloquio d'accoglienza è di favorire l'espressione delle *Competenze elementari* del nuovo ospite (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere).

- In effetti rileggendo il testo si può osservare che Emma parla (*competenza a parlare*) e lo fa con frasi ben formate.
- Il suo parlare fa riferimento alla situazione che sta vivendo, è coerente e comunicativo, come appare dall'inventario dei temi narrativi (*competenza a comunicare*):

La pasta è dura

Ho conosciuto una signora in fianco

Ho conosciuto l'animatrice

Ho voglia di guarire in fretta

Voglio andare a casa per vedere di più i miei figli

I miei figli vengono a trovarmi a casa

La mia nuora è brava con me

Gli operatori sono gentili

L'altra dottoressa non l'ho ancora conosciuta

Lei è bravissima

I primi giorni sono andati bene

Stamattina sono andata sul balcone

- Con le sue parole Emma esprime anche le proprie emozioni (*competenza emotiva*), sia quelle negative (*c'è una cosa che non mi va, desidero vedere di più i miei figli*) che quelle positive (*qui mi sono trovata bene, la mia nuora è brava, le dottoresse sono brave, la ringrazio*).
- Durante il colloquio Emma ha anche l'occasione di contrattare, di fare delle scelte e di esprimere il proprio parere (*competenza a contrattare e a decidere*): accetta la registrazione del colloquio, dice che la pasta è troppo dura, vuole guarire in fretta, racconta che è andata sul balcone e che ha fatto un po' di ginnastica, dice il suo assenso a un ulteriore colloquio (alla prossima).