

241. Colloquio d'accoglienza e narrazione della storia di vita.

Testo inviato da Francesca Rovati (infermiera, Fondazione Le Rondini, Lumezzane, Brescia) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, aprile-dicembre. 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 e la conversazione

Colloquio con la signora Aurelia entrata in RSA tre giorni prima accompagnata dalla cugina e da un nipote. Aurelia è molto magra, ipoacusica, usa spesso un intercalare del dialetto bresciano (*pota*). Chiedo ad Aurelia se più tardi possiamo fare una chiacchierata solo noi due e se mi dà il permesso di registrare la nostra conversazione in modo che possa poi ascoltarla con calma. Aurelia mi dice che parla volentieri e che posso registrare senza problemi. Dopo colazione ci dirigiamo in infermeria e iniziamo a parlare.

Durata del colloquio: 13 minuti e 39 secondi.

Il testo: *Sono venuti tutti i miei amici*

1. INFERMIERA: Buongiorno signora Aurelia.
2. AURELIA: Buongiorno.
3. INFERMIERA: Come sta?
4. AURELIA: Eh eh eh eh (*ridacchia*) siamo in ospedale, però insomma accolti bene, si mangia bene e dopo sono solo i primi giorni...
5. INFERMIERA: Eh sì... Volevo chiederle com'è andata quando è entrata qui.
6. AURELIA: Come? (*Aurelia soffre di ipoacusia*)
7. INFERMIERA: Come è andato il suo ingresso i, questo ospedale?
8. AURELIA: Sì bene bene, è venuto... i due parroci, sono venuti tutti i miei amici, però (*ride*) quasi ero stufa... mi faceva male tutta la gola.
9. INFERMIERA: La gola!
10. AURELIA: A forza di parlare (*sorride*)... io poi ho la voce un po' alta, perché pota si è sorde, non si sente più bene il suono della parola, ma però insomma d'ài (*alza le spalle, pausa*).
11. INFERMIERA: Ha trovato persone gentili qui?
12. AURELIA: Ha?
13. INFERMIERA: Ha trovato persone gentili qui?
14. AURELIA: Eh (fa un gesto di conferma con la mano) gentili, ma gentili... avevo gli elastici dei, delle, dei così, dei, dei mutande, non so, che rivelevano tagliare la pancia... mi facevano proprio male e infatti ho gli ossi che mi fanno male ad appoggiarmi così (*Aurelia è molto magra*)... ma insomma, pota... dopo quello lì ce ne ho avute due infatti dopo (*registrazione incomprensibile*) dopo ho riposato più bene, anche la notte ho riposato.
15. INFERMIERA: Ha riposato bene!
16. AURELIA: Ma di giorno che male, che male a farmi appena così (*con la mano si sfiora l'addome*) e insomma, ma adesso però sto più bene adesso.
17. INFERMIERA: Le fa meno male adesso!

18. AURELIA: Meno male adesso... mammamia ti vogliono tagliare via la pancia... anche il dottore si è accorto e l'ha toccato lui poi, con la forbice.
19. INFERMIERA: L'ha tagliato per allargare un po' l'elastico!
20. AURELIA: A mettere la mano lì (*si tocca l'elastico del panno mutanda*) era duro... (*dice tre parole che non capisco*) mio nipote che va a fare la cartoleria, allora l'ha preso su... lo conoscerà forse, fa il tabaccaio, adesso fa il tabaccaio a Fermo...
21. INFERMIERA: Eh.
22. AURELIA: Adesso però quello lì è il mio, ma che lo fa andare avanti è mio nipote adesso, lui e la sua mamma.
23. INFERMIERA: Ah adesso son in due, lui e sua mamma.
24. AURELIA: E...
25. INFERMIERA: E lavorano!
26. AURELIA: Ah?
27. INFERMIERA: Lavorano!
28. AURELIA: Lui lavora e (*non si capisce*)... brocca, brocca, fontana, e dopo ci sono la mamma e la nipote.
29. INFERMIERA: Ah ecco!
30. AURELIA: Ma lavorano tutti.
31. INFERMIERA: Ah ho capito!
32. AURELIA: Lavorano tutti.
33. INFERMIERA: Lei lavorava?
34. AURELIA: Io? (*non capisco*) ho sempre fatto, mai lavorato, ho sempre fatto il tabacchino, tabacchino alimentari cartoleria, mamma mia ero stufa.
35. INFERMIERA: Stufa!
36. AURELIA: Ne ho fatti di mestieri, ho venduto i fiori.
37. INFERMIERA: I fiori!
38. AURELIA: Sì (*non capisco*) che belli, sono innamorata... ho avuto cinque case, cinque, quattro, cinque, cinque, cinque case con due tabacchini, cartoleria e un po' di alimentari e insomma c'è da lavorare.
39. INFERMIERA: Eh sì!
40. AURELIA: Io adesso ho ceduto.
41. INFERMIERA: Ha ceduto l'attività.
42. AURELIA: Sì per tre, tre (*non capisco*)... Con la cartoleria la mamma e la nipote, il maschio va a lavorare e insomma lavorano tutti.
43. INFERMIERA: Bene.
44. AURELIA: Lì a Fermo.
45. INFERMIERA: Tutti a Fermo!
46. AURELIA: Sì.
47. INFERMIERA: Sono tutti vicini allora.
48. AURELIA: Sì... tutti... ma (*non capisco*) pota il nonno ne avrà avuti tanti, ne avrà avuti quanti poi, quasi novanta.
49. INFERMIERA: E' una bella età!

50. AURELIA: Sì, (*ride*) la mi mamma è morta a partorire tre bambini (*non capisco*)... mi dicono le donne... dovesse vedere la mia mamma, poi era buona, buona.
51. INFERMIERA: Era buona!
52. AURELIA: Lei aveva forse venti... (*non capisco*) io adesso non ricordo, avevo forse 28 anni quando è morta.
53. INFERMIERA: Così giovane!
54. AURELIA: ... Dopo la terra, è morta quando ne aveva, ne aveva 26 quando è morta... 26 anni, erano tutti, dopo è il patronato, il patronato (*non capisco*) dov'è il patronato, il patronato perché pota lei lavorava e poi anche la figlia; tutti a Fermo, sono di Fermo, li conosco tutti.
55. INFERMIERA: Conosci tante persone!
56. AURELIA: Bene, il prete, io facevo il presidente del catechismo, il mio marito era ragioniere aveva 28 industrie.
57. INFERMIERA: Oh!
58. AURELIA: Gli teneva la registrazione, quando è morto ne aveva 28.
59. INFERMIERA: Caspita, 28!
60. AURELIA: Sono restata sempre vedova, dopo mi è morto il mio marito, marito presidente dell'azione cattolica, bravo, bravo uomo.
61. INFERMIERA: Un bravo uomo!
62. AURELIA: Ah guardi lei che quando si sentiva bestemmiare o qualcosa, andava, andava alle stelle, pota infatti adesso cosa voglio dirti io, la mamma 28 quando è morta... dopo andavano io e la nonna, io e la nonna, dopo c'era anche una sorellina, tutte persone brave, non perché era mio marito, ma bravo... e se si sentiva bestemmiare (*ride*).
63. INFERMIERA: Si arrabbiava.
64. AURELIA: Ah?
65. INFERMIERA: Si arrabbiava.
66. AURELIA: Mamma mia... (*non capisco*) ad aver bestemmiato, poi dicevano, perché dicevano (*non capisco*) uno nonnina... adesso siamo qui.
67. INFERMIERA: Siamo qui adesso!
68. AURELIA: Ecco... mah (*pausa lunga*) non sono andata a lavorare ma ho lavorato con le cartolerie e le tabaccherie, cosa vuoi fare? Non ho preso su il fazzoletto... fa niente.
69. INFERMIERA: Andato a prenderlo!
70. AURELIA: No... dopo è venuto ad accompagnarmi una mia nipote, ha messo dentro due tre paia di mutandine, fazzolettino, una maglietta o due.
71. INFERMIERA: Le ha preparato tutte le cose!
72. AURELIA: No, sono venuti giù in tanti da Fermo, mamma mia, il parroco della Certosa, di Fermo, di (*non capisco*) tutti i parroci sono venuti.
73. INFERMIERA: Tutti sono venuti a trovarla!
74. AURELIA: Il presidente, lo chiamano il vice vescovo, è venuto anche lui, (*pausa lunga*) cosa vuoi fare? Il Signore ha voluto così.
75. INFERMIERA: Vedrà che si troverà bene!
76. AURELIA: Mi vogliono bene, io poi non sono una che piange tanto, pota non ha colpa nessuno se mi sono ammalata io... (*pausa lunga*).

77. INFERMIERA: Aurelia, ci troveremo ancora a parlare, magari un'altra volta.
78. AURELIA: Certo! Poi mi è piaciuto, quello che non mi è piaciuto è quell'elastico lì, adesso è ancora duro un po'.
79. INFERMIERA: Fammi vedere.
80. AURELIA: Quello contro la pelle, di più.
81. INFERMIERA: Lo tagliamo ancora un pochino, (*taglio l'elastico*) è più largo così?
82. AURELIA: Così va bene, va più bene così.
83. INFERMIERA: Se avesse bisogno di qualcosa...
84. AURELIA: (*mi interrompe*) No no adesso.
85. INFERMIERA: Ma se avessi bisogno me lo dirai!
86. AURELIA: Come si fa? Ho paura di stufare.
87. INFERMIERA: Noo.
88. AURELIA: Ho paura di stufare, un po' perché si parla male. (*le prendo la mano*) Che bel caldo che ha, la mamma mia (*pausa lunga*).
89. INFERMIERA: La riporto di là a fare colazione.
90. AURELIA: Certo, quando vuole chiamarmi sono contenta.
91. INFERMIERA: Grazie, anch'io.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questo colloquio d'accoglienza è condotto in modo capacitante in quanto l'infermiera non si occupa di raccogliere informazioni e neppure di valutare i disturbi neurocognitivi della signora appena arrivata in RSA. L'infermiera ha sempre *ascoltato* con attenzione, ha sempre preso in seria considerazione quello che Aurelia le diceva; *non ha corretto*; ha favorito il suo raccontare con *risposte in eco* (turni 9, 15, 17, 23, 37, 51, 61, 67...), brevi commenti (turni 47, 49...) e risolvendo piccoli disagi del momento (turno 81).

Il risultato che ha ottenuto è che Aurelia ha potuto cominciare a *ricostruire la narrazione della sua vita* e a dividerla, nonostante gli evidenti disturbi neurocognitivi.

A conferma del risultato favorevole del colloquio c'è l'evidenza delle parole di Aurelia:

- 77.INFERMIERA: Aurelia, ci troveremo ancora a parlare, magari un'altra volta.
- 78.AURELIA: Certo! Poi mi è piaciuto, quello che non mi è piaciuto è quell'elastico lì, adesso è ancora duro un po'.
- 90.INFERMIERA: La riporto di là a fare colazione.
- 91.AURELIA: Certo, quando vuole chiamarmi sono contenta.