

259. Colloquio d'accoglienza: un colloquio paritario

Testo inviato da Alice Boffadossi (psicologa presso RSA Saccardo - Gruppo Segesta, Milano), formattato da Serena Zippone (laureata in scienze della formazione), durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, nel periodo aprile-dicembre 2015.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante, il contesto e la conversazione

La signora Maria ha 84 anni.

Il colloquio avviene a due giorni dal suo ingresso in RSA al momento della colazione, presso il soggiorno del piano in cui è inserita.

Il testo: *Vieni a prendere il caffè, così chiacchieriamo*

1. PSICOLOGA: Buongiorno signora.
2. MARIA: (*sorride*) Buongiorno bella.
3. PSICOLOGA: Buongiorno, io sono Alice. Sono venuta a salutarla e a sapere come sta. So che è arrivata da poco.
4. MARIA: Sì sono qui da due giorni (*indica due giorni con le dita*).
5. PSICOLOGA: Ah bene! Sono contenta di conoscerla.
6. MARIA: (*sorride*) Anch'io, bella. Vuoi il caffè? (*indica la sua tazza della colazione e la porge alla psicologa*).
7. PSICOLOGA: Grazie Maria, vorrei tanto, ma purtroppo devo rinunciare, sa, ne ho già bevuti due... poi mi viene la tachicardia.
8. MARIA: (*ride*) Oh no, io uff! Quanto mi piace il caffè! Almeno tre, almeno.
9. PSICOLOGA: Cavoli Maria! Che fisico ha! E non le dà nessun problema?
10. MARIA: Assolutamente no, è un vizio.
11. PSICOLOGA: Eh sì, almeno qualche vizio ce lo manteniamo, sennò come si fa?
12. MARIA: (*ride e nota che la psicologa ha tra le mani il giornale*) E' tuo?
13. PSICOLOGA: No, è di una signora che abita al piano di sotto, glielo porto tutte le mattine, così lo legge e passa il tempo.
14. MARIA: Allora è la mia vicina?
15. PSICOLOGA: Sì, ha la camera qui sotto.
16. MARIA: Io ho la camera qui vicino, sono arrivata da poco, due giorni.
17. PSICOLOGA: Ah ecco! E come ti trovi qui?
18. MARIA: Ee... bene. (*pausa di 10 secondi durante la quale beve il caffè che ha nella tazza*)
19. PSICOLOGA: E com'è il caffè?
20. MARIA: Ee... è più buono quello che faccio io a casa mia.
21. PSICOLOGA: Brava! Io invece non riesco mai a fare il caffè buono. Come fai tu?
22. MARIA: Devi tenere la fiamma bassa e il coperchio alzato un pochino così non fa l'acqua.
23. PSICOLOGA: Ah sì?
24. MARIA: Sì sì! Qualche volta vieni a casa mia a prendere il caffè, così chiacchieriamo.
25. PSICOLOGA: Certo! Io porto i biscotti!
26. MARIA: Va bene. Lo dico anche a mia figlia, sai lei viene sempre a trovarmi, ma oggi non è venuta.
27. PSICOLOGA: Eh ma è presto ancora e poi a quest'ora c'è un traffico!

28. MARIA: Ah sì?
29. PSICOLOGA: Sì sì, io vengo in treno e sono sempre in ritardo, per evitare la macchina e il traffico, ma sono sempre in ritardo.
30. MARIA: Eh brava! (*ride*)
31. PSICOLOGA: Sono l'incubo di mio marito per questo, lui è fissato con la puntualità.
32. MARIA: Sei sposata?
33. PSICOLOGA: Sì, da 2 mesi quasi.
34. MARIA: Brava, brava, io son vedova da tanti anni, ma mio marito era malato.
35. PSICOLOGA: Capisco Maria, è triste quando si perde qualcuno.
36. MARIA: Sì, ma io c'ho i figli.
37. PSICOLOGA: Eh vedi, così hai sempre qualcuno vicino.
38. MARIA: Sì sempre, con i nipoti. Tante cose da fare. E adesso sono qui.
39. PSICOLOGA: E così almeno ti riposi.
40. MARIA: ... Sì sì sì. (*nel frattempo molti altri ospiti si sono alzati e il soggiorno è rumoroso. Indica una signora al tavolo accanto*) Quella lì è la mia compagna di stanza, poverina è tanto anziana.
41. PSICOLOGA: Ah sì! Si chiama Rina.
42. MARIA: Ah la conosci? E io come mi chiamo?
43. PSICOLOGA: Maria...
44. MARIA: E come fai a saperlo?
45. PSICOLOGA: Eh mi ha detto la tua compagna di stanza che era arrivata una signora tanto carina in camera con lei e volevo conoscerti.
46. MARIA: Ah brava brava, così beviamo il caffè.
47. PSICOLOGA: Eh certo. Poi tu lo fai buono. (*strizza l'occhio*)
48. MARIA: (*ride, si guarda intorno, cerca qualcuno*) Hai visto mia figlia?
49. PSICOLOGA: No Maria, non ancora, ma sono appena arrivata, comunque appena la vedo le dico che stai bevendo un caffè con la Rina.
50. MARIA: Eh grazie, così se poi non mi trova.
51. PSICOLOGA: Sì sì tranquilla, la avviso così non si preoccupa.
52. MARIA: Brava. Brava.
53. PSICOLOGA: Adesso Maria vado a portare il giornale alla signora di sotto, altrimenti... domani mi tira le orecchie! (*sorridente*)
54. MARIA: (*ride*) No dai! Sei tanto brava.
55. PSICOLOGA: Grazie Maria, allora ci vediamo dopo, passo a salutarti se non hai da fare.
56. MARIA: Eh magari son via con mia figlia, ma puoi venire anche tu.
57. PSICOLOGA: Va bene! Grazie Maria. A dopo.
58. MARIA: Ciao neh (*stringe la mano alla psicologa*), se vedi la Laura (*la figlia*) la mandi qui?
59. PSICOLOGA: La Laura? Certo che sì!

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo colloquio d'accoglienza la psicologa non si occupa di raccogliere informazioni e neppure di valutare lo stato cognitivo della nuova arrivata. Il suo unico scopo è di offrire uno spazio in cui lei possa parlare e la psicologa possa accompagnarla nel suo dire.

Il risultato è un colloquio in cui i due interlocutori parlano, parlano liberamente e in modo abbastanza paritario.

In questi primi cinque minuti Maria può sperimentare un incontro (il primo!) in cui è libera di parlare, non si sente giudicata e comincia il suo soggiorno in RSA sentendosi bene, tanto da invitare la psicologa a prendere il caffè con lei (turno 6 e 24), a chiacchierare ancora insieme (turno 24), a uscire con lei insieme alla figlia (turno 56).