

267. Colloquio d'accoglienza: *Sull'accompagnare con le parole, sul Mondo del prima*

Testo inviato da Roberto Farci (Infermiere caporeparto, Casa Serena, ISC Lugano – CH) durante il Corso di formazione sull'Approccio capacitante (anno 2016). 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 modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Giulietta (nome di fantasia) ha 90 anni, presenta disturbi neurocognitivi di grado medio. Era curata in casa dal marito anche lui novantenne. In seguito al peggioramento dello stato cognitivo, il marito e i figli hanno deciso per il ricovero.

Il contesto

Il colloquio avviene nel pomeriggio dell'ingresso a Casa Serena. L'ingresso avviene alle ore 11:00. La signora, dopo avere visto la sua camera, già arredata con suoi oggetti personali, trascorre del tempo con i suoi familiari nel bar della struttura dove bevono un caffè. Il marito e la figlia, prima di pranzo, si congedano e la signora consuma il pranzo nella saletta del reparto adibita allo scopo. Dopo un breve riposo in poltrona, il colloquio avviene in una saletta riservata.

Durata della conversazione: 4 minuti.

Il testo: *La mia famiglia*

1. OPERATORE: Come è andata la mattinata?
2. GIULIETTA: La?
3. OPERATORE: La mattinata.
4. GIULIETTA: Noo, è andata, sì... bene ho fatto quello che mi hanno detto, eh così.
5. OPERATORE: Così.
6. GIULIETTA: Sì, pensavo di bon insomma, che mi facevano altre domande, così e colà e poi di andare a casa e invece.
7. OPERATORE: Invece?
8. GIULIETTA: E invece sono ancora qui (*ride*)
9. OPERATORE: E' ancora qui sì.
10. GIULIETTA: Sì sì e bon insomma e dopo mio marito è andato da sua figlia ecco eh e via, io, non lo so, qui nel quartiere sono abituata, poi perché l'ho praticato da quando lavoravo a Casa Margherita e anche mia figlia e insomma più o meno non è che ho fatto difficoltà perché ho già passato un po'...
11. OPERATORE: Non ha fatto difficoltà.
12. GIULIETTA: Non, bon, poi non lo so gli altri... mio marito è andato da mia figlia.
13. OPERATORE: Suo marito è andato da sua figlia.
14. GIULIETTA: Eh... il figlio sì e sì perché, era solo perché mio figlio lavorava a, come si chiama, a Zurigo dove fanno le gomme leee... non mi viene in mente...
15. OPERATORE: Dove fanno le gomme.
16. GIULIETTA: Adesso mio marito sarà andato da mia figlia a mangiare. Eh sono le due e dieci, sarà lì anche lui... Guardi lì un aereo che arriva (*si vede fuori dalla finestra un aereo che passa*) eh... c'è sempre un gran via vai qui. Mio figlio lavora, lavora lavora o dio...
17. OPERATORE: Lavora a Zurigo.

18. GIULIETTA: Sì, lavorava dalle gomme Michelin, eh eh adesso non lo so come ha combinato, non lo so, comunque abbiamo i suoi telefoni e via. Eh sì, adesso è così...
19. OPERATORE: Adesso la lascio tranquilla così può riposare.
20. GIULIETTA: Va bene.
21. OPERATORE: A presto.
22. GIULIETTA: Arrivederci.
23. OPERATORE: Arrivederci.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo breve colloquio d'accoglienza che cosa fa l'operatore?

Ascolta le parole di Giulietta e, quando è il suo momento per parlare, sceglie delle parole che accompagnino Giulietta nel suo conversare. In pratica, a partire dal turno 5 (così) fino al turno 17 (lavora a Zurigo) l'operatore fa eco alle ultime parole del turno precedente di Giulietta.

Il risultato che ottiene è che lei si sente riconosciuta e si sente incoraggiata a continuare nel suo dire.

Nei 4 minuti di questo colloquio d'accoglienza, Giulietta ha ripercorso i soggetti più importanti della sua vita: il marito, la figlia, il proprio lavoro, il lavoro del figlio. Non tutto è ben comprensibile, ma Giulietta ha potuto esercitare fin dal primo incontro le sue competenze a parlare e a comunicare e ha usato queste competenze per mantenere ben saldo il suo collegamento col *Mondo del prima*.