

380. Colloquio d'accoglienza. Sulle risposte di effettività

Testo inviato da *Cristiana Lachini* (animatrice, RSA Cicignano, Montemurlo) in occasione del terzo incontro del corso "L'accoglienza capacitante in RSA" svoltosi ad Arezzo nel 2018 (gruppo del mattino). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del familiare di riferimento del conversante. 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

Lucia (il nome di fantasia) ha 70 anni. Vedova da poco tempo, viveva da sola aiutata da una buona rete amicale. Ha lavorato come infermiera.

E' stata accolta in RSA come progetto di continuità assistenziale in seguito ad un ricovero in ospedale per stato di coma diabetico. E' affetta da depressione ed encefalopatia con disturbi comportamentali. E' dipendente per alimentazione, spostamenti, igiene e uso dei servizi.

Il punteggio dell'ultimo MMSE è di 9/30.

Il contesto

Il colloquio si è svolto in una saletta appartata il giorno successivo a quello dell'ingresso in struttura.

La conversazione

Lucia, accompagnata dall'animatrice nella stanza del colloquio, si è mostrata subito collaborante e disponibile.

La conversazione ha avuto un andamento lento, il succedersi dei turni verbali era intervallato da momenti di pausa, la durata complessiva è stata di circa 5 minuti.

Il testo: *Io ho fatto l'infermiera*

1. CRISTIANA: Buongiorno Lucia, come sta?
2. LUCIA: Bene, grazie.
3. CRISTIANA: Come ha dormito?
4. LUCIA: Bene.
5. CRISTIANA: Si è trovata bene con la compagna di stanza?
6. LUCIA: Sì... ma ci è voluto un po' di tempo per addormentarci... alla fine la storia l'abbiamo presa insieme.
7. CRISTIANA: Bene, sono contenta che abbia riposato. (*pausa*) Come le dicevo quando ci siamo incontrate nel salone, volevo parlare un po' con lei per conoscerla e per illustrarle meglio la nostra struttura. (*pausa*) Siamo molti a lavorare qui e mi piacerebbe spiegarle cosa facciamo.
8. LUCIA: Ho fatto colazione.
9. CRISTIANA: Cosa le piace per colazione?
10. LUCIA: Il latte, ma mi hanno dato l'acqua salata.
11. CRISTIANA: Non si preoccupi, se ha una preferenza per il latte, dopo lo comunico all'infermiere così ogni mattina può fare colazione con il latte.
12. LUCIA: Grazie.
13. CRISTIANA: Stamattina quando si è svegliata ha conosciuto alcune operatrici, loro sono alcune delle persone che si occuperanno di aiutarla per qualsiasi cosa abbia bisogno.
14. LUCIA: Sì, ho visto (*pausa*) non fate poco.

15. CRISTIANA: Ognuno di noi è qui per aiutarla: ci sono le ragazze dell'assistenza, gli infermieri, la fisioterapista. Ci sono inoltre le cuoche: noi facciamo scegliere i piatti del giorno così se le piace può scegliere quello che preferisce ogni giorno. Abbiamo inoltre la parrucchiera che viene una volta a settimana.
16. LUCIA: Sì, è tanto che non mi faccio i capelli... all'ospedale... sono stata tanto...
17. CRISTIANA: Immagino... Giovedì provvediamo subito.
18. LUCIA: Grazie.
19. CRISTIANA: Mi dimenticavo di dirle che io mi occupo di molte cose, soprattutto del tempo libero, diciamo così, ma sono anche qui per parlare con lei e ascoltare le sue necessità.
20. LUCIA: (*pausa, Lucia sorride*) Ho capito, siete molto gentili... Io ho fatto l'infermiera... avevo alcuni pazienti che seguivo... ci tenevo... mi erano affezionati.
21. CRISTIANA: E' un bel lavoro l'infermiera.
22. LUCIA: Sì, a me piaceva... Sono un po' stanca.
23. CRISTIANA: Certo, che ne dice se andiamo nel salone, le presento qualche persona e la riaccompagno in camera?
24. LUCIA: Grazie.
25. CRISTIANA: Grazie a lei della chiacchierata.

Commento (a cura di *Cristiana Lachini*)

L'ospite durante il colloquio è stata molto disponibile. Il tono dell'umore era un po' basso. Nei turni 20-21 l'ospite sorrideva, confermando col linguaggio non verbale il piacere di parlare di temi a lei cari.

Commento (a cura di *Stefano Serenthà*)

L'inizio della conversazione risulta difficoltoso, con Lucia che si limita a risposte di cortesia (*bene, grazie, sì*) alle tante domande.

Quando Cristiana inizia a *Restituire il motivo narrativo* dell'ospite, Lucia si sente accolta e *ascoltata* e riesce ad esprimere anche il suo disagio (turni 10, 16 e 22), ricevendo ogni volta *Risposte di effettività* (turni 11, 17 e 23).

Al turno 20 (che nel suo commento l'educatrice riferisce essere quello in cui l'ospite è parsa più a suo agio), inserisce di sua iniziativa un tema a lei caro (Io ho fatto l'infermiera), ricevendo nuovamente una gratificazione con la *Restituzione del motivo narrativo*.

L'andamento del colloquio evidenzia come i risultati migliori si sono ottenuti quando invece di condurre lei stessa la conversazione sottolineando tutti gli aspetti positivi (quasi come una presentazione della Carta dei servizi) l'educatrice ha lasciato spazio a quanto emergeva spontaneamente dall'ospite, che si è sentita autorizzata a condividere non solo quanto di bello riteneva di sé (turno 20), ma anche il suo disagio, senza sentirsi giudicata.