

136. Colloquio d'accoglienza. Sulla competenza a parlare, comunicare ed emotiva

Testo raccolto da Arianna Colombo (Direttrice di struttura presso RSA I Tigli di Novara), formattato serena Zippone (educatrice) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante in RSA (anno 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 modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

La signora Eugenia è entrata in struttura in mattinata, con lei c'erano il figlio e la nuora, molto premurosi e gentili (li avevo già conosciuti una settimana prima quando sono venuti da me per concordare l'ingresso).

La signora Eugenia ha 89 anni; bella presenza, alta, ben vestita, deambula autonomamente con passo deciso. Diagnosi: deterioramento cognitivo di grado moderato con patologia degenerativa tipo Alzheimer. MMSE 10/30. E' totalmente dipendente ma vigile, necessita di continua supervisione (autonoma solo nell'igiene mani-viso), collaborante se incoraggiata, molto confusa, disorientata nel tempo e nello spazio; conserva autonomia motoria.

Il contesto e la conversazione

Nel momento dell'ingresso lascio andare con lei e i parenti le altre figure professionali, per accompagnarla in camera, al fine di eseguire tutte le procedure di routine. Il colloquio di conoscenza con Eugenia è avvenuto due giorni dopo il suo ingresso, prima del pranzo. Eugenia era già nella sala da pranzo comune seduta al tavolo con altri due ospiti, mi siedo sulla sedia vuota vicina a lei e inizio il colloquio. Durata: 2 minuti e 10 secondi.

Il testo: *Fino adesso è andata bene, e adesso va male*

1. DIRETTRICE STRUTTURA: Buongiorno!
2. EUGENIA: Buongiorno, non ce la faccio più!
3. DIRETTRICE STRUTTURA: Non ce la fa più?
(Accendo il cellulare per registrare, ma non faccio neanche in tempo a dirglielo che lei parla del suo problema; lascio che il colloquio vada avanti, senza interromperla).
4. EUGENIA: Fa freddo, fa freddo... senti, inizio ad avere mal di gola *(mette la mano vicino alla gola)*.
5. DIRETTRICE STRUTTURA: Non sta bene!
6. EUGENIA: No, mi vengono fuori tutte, vede qui, sono gonfia nella gola.
7. DIRETTRICE STRUTTURA: Bisogna dire al dottore di guardare.
8. EUGENIA: Cosa?
9. DIRETTRICE STRUTTURA: La gola, se ha male!
10. EUGENIA: Eh sì sì *(si mette a mangiare la frutta che ha davanti sul tavolo)*.
11. DIRETTRICE STRUTTURA: Buona...
12. EUGENIA: Sì *(fa un cenno di assenso con la testa)*.
13. DIRETTRICE STRUTTURA: Io sono Arianna, la Direttrice. Sto registrando quello che stiamo dicendo, spero di non disturbarla.
14. EUGENIA: *(Fa cenno con la testa di no)*.
15. DIRETTRICE STRUTTURA: Bene, io comunque sono Arianna
16. EUGENIA: *(si sovrappone alle mie parole)* E io Eugenia, e fino adesso è andata bene, e adesso va male...
17. DIRETTRICE STRUTTURA: Sono stupita che va male!

18. EUGENIA: Eh un po' (*continua a mangiare la frutta*).

19. DIRETTRICE STRUTTURA: Allora, piacere Eugenia, se avesse bisogno di qualsiasi cosa mi venga pure a chiamare. La lascio mangiare che tra un attimo arriverà il carrello.

20. EUGENIA: Eh sì, lasciatemi mangiare.

21. DIRETTRICE STRUTTURA: Buon appetito a presto.

22. EUGENIA: Grazie... a tutti.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questa breve conversazione la direttrice offre a Eugenia la possibilità di parlar e di essere ascoltata. Non si occupa di altro: non cerca di raccogliere informazioni né di valutare i suoi deficit cognitivi (che peraltro già conosce).

La Direttrice con i suoi brevi interventi ottiene quello che più interessa: lasciare spazio e riconoscere le competenze elementari della nuova arrivata.

Eugenia esercita la sua competenza a parlare: parla con frasi coese e coerenti. Ma fa di più, comunica ed esercita anche la sua competenza emotiva, in particolare ai turni 2, 4, 16:

2.EUGENIA: Buongiorno, non ce la faccio più!

4.EUGENIA: Fa freddo, fa freddo... senti, inizio ad avere mal di gola (*mette la mano vicino alla gola*).

16.EUGENIA: (*si sovrappone alle mie parole*) E io Eugenia, e fino adesso è andata bene, e adesso va male...

Il turno 22, tutt'altro che scontato, conferma l'utilità del colloquio:

22.EUGENIA: Grazie... a tutti.