

232. Colloquio d'accoglienza. Sui risultati e gli strumenti impiegati

Testo inviato da Claudia Canzetti (animatrice sociale, Casa anziani di Olgiate Comasco) 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, il contesto, la conversazione

Quando arriva Ottavia (84 anni), mi presento e le dico che ci vedremo con più calma il giorno dopo. Dopo due giorni la invito a scendere in sala animazione e le dico che questo momento è tutto per noi. Le chiedo se posso registrare il colloquio poiché sto seguendo un Corso per migliorare l'accoglienza dei nuovi ospiti e devo registrare la conversazione come compito.

Il testo: *Star giù sempre da sola non mi piaceva*

1. CLAUDIA: Buongiorno Giusi come sta?
2. GIUSI: Abbastanza bene.
3. CLAUDIA: Come sono andati i primi giorni qui?
4. GIUSI: I primi giorni... non si conosce tanta gente. I primi giorni, sa com'è... dopo si fa subito amicizia, e poi anch'io sono di Olgiate.
5. CLAUDIA: Sì, è di Olgiate...
6. GIUSI: Io sono venuta qua perché eravamo una famiglia grossa da 8 figli.
7. CLAUDIA: 8 figli...
8. GIUSI: Io ero la penultima e purtroppo 4 sono già morti, gli altri sono sposati. Mi sono sposata anch'io, ma mio marito è morto. E ho 2 figli, vanno a lavorare e io sono tutto il giorno da sola e anche il dottore gli ha detto che non si può lasciare una persona anziana da sola, che se succede qualche cosa chi c'è lì? Perché loro facevano il mattino e pomeriggio e loro quindi mi hanno mandato qua.
9. CLAUDIA: Ha dormito bene?
10. GIUSI: Sì sì, abbastanza, prima di venire qua, in quella casa che sono andata... mi è andata la memoria! qui a Olgiate, ma mi sembra che ero andata in un altro posto.
11. CLAUDIA: Se non si ricorda, non importa.
12. GIUSI: Mica tanti giorni... poi sono venuta qua.
13. CLAUDIA: Bene, l'importante è che si trova bene.
14. GIUSI: Per il momento, sa, cambiare casa adesso che è tanti anni che sono nella nostra casa, un po', però anche star giù sempre da sola non mi piaceva e poi anche il dottore gli ha detto così, non si può lasciare che gli succeda qualche cosa, sono da sola, perché loro lavorano tutti e due, bisogna lasciarli lavorare, sono ancora abbastanza giovani.
15. CLAUDIA: ... E poi oggi come oggi il lavoro è importante.
16. GIUSI: E' così la storia, e anche a diventare vecchi non è tanto bello.
17. CLAUDIA: Eh... lo so... non deve essere tanto bello, però è un circolo, prima o poi tutti invecchiamo.
18. GIUSI: Vecchi, o meno vecchi. Lei è giovane ancora, quanti anni ha?

19. CLAUDIA: 43.
20. GIUSI: Cosa sono 43? io ne ho 84, il doppio.
21. CLAUDIA: Una bella età...
22. GIUSI: 43 sono pochi, una volta... la medicina... e poi morivano prima.
23. CLAUDIA: E' vero.
24. GIUSI: Certi tirano avanti quasi fin troppo. Povera gente, lì a soffrire, magari hanno più piacere a morire che soffrire così. D'altronde non sono bestie, sono persone, vanno rispettate.
25. CLAUDIA: Vanno rispettate. *(pausa)* C'è qualcosa che posso fare Giusi per aiutarla a passare un po' di tempo? Cosa le piace fare? Così almeno lo so...
26. GIUSI: Aspetta, cosa mi piaceva fare là ad Olgiate...
27. CLAUDIA: ... Qui siamo ad Olgiate!
28. GIUSI: A Olgiate?
29. CLAUDIA: Sì sì, magari là era Solbiate forse?
30. GIUSI: Ah ecco, Solbiate, sì sì sì! ma non lo so... qualcosa da cucire.
31. CLAUDIA: Va bene.
32. GIUSI: Ma però cose semplici!
33. CLAUDIA: Semplici, sì.
34. GIUSI: Adesso non so più! Da giovane facevo la tessitrice, sono andata tanti anni, al Boselli, ad Olgiate, ero lì a due passi, la mia casa era qui e il Boselli era lì.
35. CLAUDIA: Qui c'è tanta gente che lavorava al Boselli.
36. GIUSI: Al Boselli eravamo in tanti, era uno stabilimentone, eravamo dentro in tutto, perché si facevano i turni, in 1500 mi sembra, adesso è già un po' di anni. Ora non c'è più nessuno.
37. CLAUDIA: Non c'è più nessuno.
38. GIUSI: Scarsità di lavoro.
39. CLAUDIA: Eh bè! La crisi...
40. GIUSI: Ma tanta crisi.
41. CLAUDIA: Bruna lavorava al Boselli, no?
42. GIUSI: Sì.
43. CLAUDIA: La signora Bruna la conosce?
44. GIUSI: L'ho già sentita come nome, ma adesso non mi viene in mente proprio la sua persona. La Vanna la conosco!
45. CLAUDIA: Lavorava al Boselli?
46. GIUSI: Può darsi ma... non ricordo. *(pausa)* Va' che Olgiate è un bel paesetto grosso, ok?
47. CLAUDIA: Eh sì, un bel paesetto, è una città.
48. GIUSI: E' una cittadina, sì.
49. CLAUDIA: Anche se la mentalità è rimasta da paese.
50. GIUSI: Ecco! Vero!
51. CLAUDIA: Siamo talmente in tanti, qui ad Olgiate. Anch'io sono di Olgiate.
52. GIUSI: Anche tu sei di Olgiate?
53. CLAUDIA: Sì sì, abito qui da 6 anni.
54. GIUSI: In che via abiti?
55. CLAUDIA: Qua sotto, vengo su a piedi.

56. GIUSI: Ah, sei qui vicino allora.
57. CLAUDIA: 200 metri a piedi, ho provato a farla in bicicletta.
58. GIUSI: Ah!
59. CLAUDIA: Mi è toccato scendere a spingerla, la bicicletta.
60. GIUSI: Perché?
61. CLAUDIA: Perché c'è la salita, non avevo fiato.
62. GIUSI: Adesso usano tutti la macchina. Macchina invece ai miei tempi, oh... c'erano molte bici. Adesso invece della bicicletta, devono prendere la macchina e poi con tutte queste macchine è facile che ti prendono là.
63. CLAUDIA: Ti buttano là anche perché... non c'è un passaggio per le biciclette.
64. GIUSI: No, no no.
65. CLAUDIA: E ogni tanto mi viene voglia di andare sul marciapiede, ma se mi vede il vigile mi dà la multa.
66. GIUSI: Eh già.
67. CLAUDIA: Ma io ho paura per strada.
68. GIUSI: Perché poi adesso di biciclette se ne vedano molto di meno, perché paura... ci sono di quelle macchine che sono proprio un po' matti e, brom brum, come si fa per dire, per caso gli va male qualcosa, lo buttano per terra quello in bici o a piedi meglio ancora.
69. CLAUDIA: Ma anche il motorino fa paura comunque, oggi come oggi.
70. GIUSI: Sì sì.
71. CLAUDIA: Ci vediamo oggi pomeriggio? Io adesso vengo su al piano a giocare un pochino, così passiamo il tempo e nel pomeriggio proviamo a venire giù a lavorare.
72. GIUSI: Lavorare su cosa?
73. CLAUDIA: A imbastire.
74. GIUSI: Imbastire cosa?
75. CLAUDIA: Semplici.
76. GIUSI: Semplici eh?
77. CLAUDIA: Semplici, semplici.
78. GIUSI: Perché io faccio poco, da giovane facevo, per dire, io lavoravo di più con...
79. CLAUDIA: Con la maglia.
80. GIUSI: Con la maglia.
81. CLAUDIA: Noi abbiamo qua...
82. GIUSI: Però adesso sono vecchia.
83. CLAUDIA: Se vuole provare, ho già qua tutto, le faccio vedere il mio armadio.
84. GIUSI: Sì! (*Claudia le mostra l'armadio*) Mamma mia!
85. CLAUDIA: Questi sono tutti tessuti regalati, poi abbiamo qua la lana.
86. GIUSI: Questa è proprio bella.
87. CLAUDIA: Guarda questa!
88. GIUSI: Oh che bel colore, che bello, guarda come siete ricchi.
89. CLAUDIA: Avevo in giro un'altra, questa qua. Ce l'ha fatta una signora e ce l'ha regalato, che spettacolo, è una borsetta.
90. GIUSI: L'ha fatta lei.

91. CLAUDIA: Una signora.
92. GIUSI: Che bella!
93. CLAUDIA: Con dentro tutti gli aghi di ogni misura, vero che è bellissima.
94. GIUSI: Che bel tessuto!
95. CLAUDIA: E' bello resistente.
96. GIUSI: Bella, bella.
97. CLAUDIA: Di queste cose qua non le compriamo, ce le regalano.
98. GIUSI: Oh bravi, fanno bene.
99. CLAUDIA: Ci aiutano tanto gli olgiatesi, sono di animo buono.
100. GIUSI: Vedi, brava, hai detto una bella parola, sono tutti di animo buono e generoso.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Quando l'operatrice Claudia ha iniziato il colloquio d'accoglienza con Giusi si era proposta di non occuparsi di raccogliere informazioni e neppure di valutare il suo stato cognitivo. Il *colloquio d'accoglienza* consiste infatti nel dedicare qualche minuto al nuovo ospite preoccupandosi solo di accoglierlo, come si fa con una persona che non si conosce ancora: sulla scena ci sono due parlanti che non si conoscono e che hanno il desiderio e il timore di conoscere e di essere riconosciuti.

L'unico scopo del colloquio è di favorire il parlare, la prosecuzione della conversazione, in modo che il nuovo ospite possa esprimere le sue *Competenze elementari* e che i due possano avere qualche minuto di *Convivenza sufficientemente felice*. Vediamo che cosa è successo, partendo dall'inventario dei segni di deterioramento cognitivo di Giusi, per cercare poi le manifestazioni delle sue *Competenze elementari* e le parole (i segni) che indicano la qualità della convivenza durante il colloquio. Ci interrogheremo alla fine sugli interventi che l'operatrice ha utilizzato per favorire il raggiungimento dei risultati evidenziati.

Piccoli segni di deterioramento cognitivo

In questo colloquio d'accoglienza Giusi dice che sta abbastanza bene (turno 2), ma dice anche che le è andata via la memoria (turno 10), che adesso non sa più cucire bene (turno 34), che non si ricorda se Vanna lavorava al Boselli (turno 46). Al turno 26 si capisce anche che è un po' disorientata nello spazio, che crede di essere in un altro posto mentre invece si trova ad Olgiate.

Le Competenze elementari di Giusi

Al di là di piccoli segni di deterioramento, risaltano evidenti le *Competenze elementari* di Giusi.

La competenza a parlare

Giusi parla, parla a lungo e volentieri. Gli interventi dell'operatrice sono più brevi, quelli di Giusi più lunghi (si vedano in particolare i turni 4, 8, 10, 14, 24, 34, 36, 62, 68). In altre parole, l'*Indice di Produzione verbale* e l'*Indice di partecipazione* di Giusi sono superiori a quelli di Claudia, così come ci aspettiamo dall'Approccio capacitante.

La competenza a comunicare

Anche se la raccolta di informazioni non era tra gli scopi dell'operatrice, è successo che Giusi abbia raccontato molto di sé, sia stata in grado di comunicare notizie importanti sulla sua vita. Si veda in particolare il turno 8 e il turno 14 in cui riassume la sua vita passata e la sua situazione presente.

Sul Mondo del prima e il Mondo del dopo

In questi turni Giusi è in grado di distinguere il *Mondo del prima* e il *Mondo del dopo*; è anche in grado di vedere nell'uno e nell'altro mondo alcuni aspetti positivi e altri negativi, cominciando così il suo personale percorso di elaborazione del lutto, della perdita, del *Mondo del prima*.

La competenza emotiva

La competenza emotiva di Giusi risalta fin dal turno 2, dove dice che sta abbastanza bene, poi ricompare qua e là lungo tutto il colloquio, con l'espressione di sentimenti sia positivi che negativi, fino alla parte finale (turni 84 – 98) dove Giusi mostra il suo apprezzamento entusiasta per la lana e le stoffe dell'armadio col materiale per le attività di animazione.

La competenza a contrattare e a decidere

Il colloquio inizia con un generico invito a parlare da parte di Claudia (1.CLAUDIA: Buongiorno Giusi come sta? 3.CLAUDIA: Come sono andati i primi giorni qui?) poi è Giusi che gestisce il colloquio, che negozia il motivo narrativo. Claudia per lo più la segue, talvolta facendo eco (turni 5, 7, 25, 33 47), oppure ampliando il tema proposto da Giusi (turno 17, 49), oppure confermando quanto detto da lei (turni 21, 23), oppure parlando di sé sullo stesso tema (turni 51, 53 – 69).

Sull'asimmetria e la parità dei parlanti

Un'altra importante espressione della competenza a contrattare di Giusi emerge quando è lei a fare domande all'operatrice (turni 18, 52, 54, 60, 72, 74).

Così facendo Giusi mostra di sentirsi a proprio agio, di non essere un'anziana fragile sotto interrogatorio, ma una signora che partecipa al colloquio in modo paritario. Da parte sua, l'operatrice accetta di rispondere e così facendo rende meno asimmetrica la relazione tra che accoglie e chi è accolto. I nuovi ospiti che all'ingresso sono sottoposti a un colloquio anamnestico si sentono in posizione *down*, in questo colloquio d'accoglienza, invece, Giusi può addirittura permettersi non solo di fare domande, ma anche di esprimere giudizi e apprezzamenti:

100.GIUSI: Vedi, brava, hai detto una bella parola, sono tutti di animo buono e generoso.

Sui risultati e gli strumenti impiegati

Dal punto di vista dell'Approccio capacitante, il manifestarsi delle *Competenze elementari* di Giusi è un risultato, è proprio il risultato che l'operatore è contento di osservare e di favorire.

Che cosa ha fatto Claudia per ottenere il risultato che ha ottenuto?

Innanzitutto ha creato l'opportunità perché quello che è successo potesse succedere, ha cioè scelto un tempo e un luogo adatti, si è resa disponibile al colloquio e ha dichiarato chiaramente la sua disponibilità.

Poi ha utilizzato alcune tecniche capacitanti, sia passive che attive.

- o tra le tecniche passive: non fare domande chiuse, non interrompere, rispettare le pause;
- o tra le tecniche attive, ha scelto di accompagnare Giusi nel suo dire, facendo eco (turni 5, 7, 25, 33 47) oppure ampliando il tema proposto da Giusi (turno 17, 49) oppure confermando quanto detto da lei (turni 21, 23) oppure parlando di sé sullo stesso tema (turni 51, 53 – 69).