

233. Colloquio d'accoglienza. Sulla competenza a scegliere, la triste rassegnazione e il riconoscimento

Testo inviato da Lucia Venturelli (assistente sociale, Fondazione le Rondini, Città di Lumezzane Onlus) 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 e la conversazione

La signora Enrica ha 85 anni e un decadimento cognitivo che al MMSE risulta di grado moderato-severo (MMSE 8/30). Entra in struttura accompagnata dalla nipote (caregiver di riferimento) e dalla badante che a casa si occupava dell'assistenza. Viene trasferita presso la nostra struttura dopo un ricovero in ospedale per un adeguamento della terapia.

All'ingresso accolgo la signora, che arriva in ambulanza, le dò una carezza sul volto, lei mi sorride e mi manda un bacio. L'accompagno al nucleo di degenza e la rivedo per il colloquio d'accoglienza dopo quattro giorni.

Durata del colloquio: 12 minuti e 20 secondi. Se si paragona la durata del colloquio con il numero delle parole scambiate si capisce che nella conversazione le pause di silenzio sovrastano largamente il tempo del parlato.

Il testo: I miei dipendenti

1. ASSISTENTE SOCIALE: Buon pomeriggio signora Enrica, ha voglia di parlare con me, per conoscerci meglio?...
2. ENRICA: Ma sì!
3. ASSISTENTE SOCIALE: Signora Enrica, ci spostiamo in infermeria se è d'accordo.
4. ENRICA: Sì!
5. ASSISTENTE SOCIALE: Se me lo permette registriamo con questo (*le indico il telefono*). Registro quello che ci diciamo per poterlo riascoltare e non dimenticarlo.
6. ENRICA: Ma lei mi conosce? Sa chi sono?
7. ASSISTENTE SOCIALE: Certo, lei è la signora Enrica.
8. ENRICA: Ma che gentile, sa chi sono... (*sorride; 3 secondi di silenzio*) Sa, bisogna accettare le scelte... non sempre nella vita siamo pronti... Ma comunque bisogna accettare...
9. ASSISTENTE SOCIALE: Già, dobbiamo accettare.
10. ENRICA: Sì, alcune volte anche i miei dipendenti... (*4 secondi di silenzio*) sa, non sono una che parla molto e che non ha mai parlato molto (*pausa*) bisogna comportarsi bene... accettare le scelte... (*cambia espressione del viso, si rattrista*)
11. ASSISTENTE SOCIALE: Come si trova qui?
12. ENRICA: Sì bene, ho mangiato (*pausa*) sono del 1922... Lei ha la mia età?
13. ASSISTENTE SOCIALE: No, non ho la sua età, del 1922.
14. ENRICA: Sono 85 anni. Sa, la vita è lunga... molto lunga ... lunga, bisogna accettare quello che ci capita, ma non sempre siamo capaci di accettare quello che ci capita...
15. ASSISTENTE SOCIALE: Eh, quello che ci capita!
16. ENRICA: (*annuisce con il capo*) Già... (*5 secondi di silenzio*) le scelte, le scelte, dobbiamo comportarci bene... (*pausa*) ci sono persone per bene... persone per bene.
17. ASSISTENTE SOCIALE: Ci sono persone per bene!
18. ENRICA: Lei è gentile a parlare con me!
19. ASSISTENTE SOCIALE: Grazie.

20. ENRICA: Io sono qui... una volta i miei dipendenti... (2 secondi di silenzio, Enrica sorride)
21. ASSISTENTE SOCIALE: I suoi dipendenti... (Enrica si mette a ridere di gusto). Signora Enrica, ha dei bellissimi occhi quando sorride.
22. ENRICA: Grazie, sono azzurri... (mi prende le mani tra le sue)
23. ASSISTENTE SOCIALE: Azzurri come il cielo.
24. ENRICA: Le scelte degli altri, dobbiamo comportarci bene... Io non parlo molto... non tutti accettano quello che le capita nella vita...
25. ASSISTENTE SOCIALE: Nella vita.
26. ENRICA: Già... (ride) le scelte, le scelte, dobbiamo comportarci bene... ci sono persone per bene... dobbiamo comportarci bene... le scelte.
27. ASSISTENTE SOCIALE: Le scelte.
28. ENRICA: (dice alcune parole che non riesco a capire) Già... adesso devo andare...
29. ASSISTENTE SOCIALE: Adesso la riaccompagno nella sua stanza, così può andare a riposare.
30. ENRICA: Grazie.
31. ASSISTENTE SOCIALE: Se le ha fatto piacere, posso tornare ancora per parlare con lei.
32. ENRICA: Viene lei a cercarmi?
33. ASSISTENTE SOCIALE: Sì non si preoccupi, vengo io, è stato un piacere parlare con lei. (Enrica sorride, la riaccompagno nella sua stanza)

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il tono emotivo del colloquio è la tristezza che nasce dalla rassegnazione. Enrica è ricoverata in RSA da 4 giorni. Nel mondo della RSA, il *Mondo del dopo*, deve accettare quello che le capita, deve comportarsi bene. Invece nel *Mondo del prima* era lei che sceglieva, era lei che aveva dei dipendenti. Enrica vive della nostalgia del bel tempo che fu e fa di tutto per adattarsi alla triste realtà presente in cui sono altri a scegliere per lei.

L'Approccio capacitante si occupa proprio di queste situazioni di disagio per cercare delle vie d'uscita felici. Che cosa propone?

Enrica è una persona che conserva la *competenza a scegliere*, che vorrebbe scegliere sulle cose che la riguardano, ma che soffre per non poterlo fare. L'importanza del tema dello scegliere è confermato dalla parola chiave *scelte* che ripete 8 volte (turni 8, 10, 16, 24, 26).

L'operatore capacitante si accorge di questa competenza, ne prende atto, la riconosce all'interlocutore. Poi cerca i modi per permetterle di esercitarla.

Questi modi si possono trovare nel mondo oggettuale e nel mondo delle parole.

Nel mondo oggettuale l'operatore coglierà durante la giornata tutte le occasioni per far sì che Enrica possa contrattare e scegliere su quello che la riguarda: dall'orario della levata, alla scelta dell'abbigliamento, del cibo, delle attività, delle relazioni.

Nel mondo delle parole l'operatore restituirà a Enrica il riconoscimento della sua competenza a decidere e a scegliere a partire da quella che esercitava nel *Mondo del prima*, quando aveva dei dipendenti. E' questo che lei ricorda con nostalgia, è di questo che lei vuole parlare (si vedano i turni 10 e 20). Il primo passo per offrirle il riconoscimento della competenza a decidere e a scegliere potrebbe essere di soffermarsi a parlare di quello di cui lei vuole, dicendo per esempio:

11bis.ASSISTENTE SOCIALE: Mi racconti di quando aveva i dipendenti.