

237. Colloquio d'accoglienza: sul non correggere e la narrazione

Testo inviato da Giorgia Bendelari, psicologa volontaria presso la RSA Ballestrero di Torino. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato 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

Marta (il nome è di fantasia) ha 84 anni. Fa il suo ingresso nella Residenza la settimana precedente al colloquio, provenendo da un precedente ricovero, avviato a luglio dell'anno in corso in seguito ad episodi di wandering. La diagnosi presente in cartella è demenza mista (degenerativa-vascolare) con deterioramento cognitivo severo (CDR 3). Disorientata nel tempo e nello spazio, non risulta il MMSE.

Il contesto

Il colloquio avviene nel Nucleo della RSA dove Marta risiede, in uno spazio comune ma appartato, Durante la conversazione non ci sono altri ospiti vicino a noi. Veniamo interrotte per qualche momento in due occasioni da un operatore, per la distribuzione della merenda.

La conversazione

Mi sono presentata a Marta la mattina dello stesso giorno in cui le ho somministrato il Questionario breve dello stato mentale (SPMQR). In quell'occasione le ho proposto di rivederci nel pomeriggio per conversare. Marta ha accettato di buon grado, così come quando sono tornata per svolgere la presente conversazione. Dopo aver chiesto alla signora la disponibilità a raccontarmi come sta andando in struttura, chiedo anche l'accordo a registrare. Partecipa in modo attivo e spontaneo. La conversazione dura 20 minuti e 29 secondi.

Il testo: *Su un vecchio amico e sul bimbo che urla*

1. MARTA: Non sono una personalità, desiderosa di mettersi in mostra. Insomma... contenta di aver ritrovato dopo tanti anni un amico.
2. PSICOLOGA: Ha ritrovato un amico...
3. MARTA: Carlo Caldi!
4. PSICOLOGA: L'ha ritrovato qua?
5. MARTA: Sul giornale. C'era il necrologio eh ma poi c'erano anche Claudio Ceschi... Guarda, dopo tanti anni, sarà vent'anni che non ci sentiamo e non ci vediamo. Perché, siccome avevamo preso a frequentarci, proprio da amici, uno arrivava con la bottiglia di vino l'altro con... ma non per necessità, proprio così, per rinsaldare un'amicizia. (*pausa*)
6. PSICOLOGA: Per il piacere di stare assieme.
7. MARTA: Sì, ma a casa Ceschi, eh? Perché io avevo ancora mia mamma che non stava bene, che quindi... c'era tutta una love story postuma ee... quando Claudio Ceschi ha saputo che suo marito si adagiava a scherzare e a ridere con (*registrazione non comprensibile*) allora ha proibito alla moglie di avere rapporti con me.
8. PSICOLOGA: Ah, e non ha più saputo niente.
9. MARTA: No no perché poi anche gli altri due o tre amici che erano, non erano mica una caterva, non sono più andati dai Ceschi. E allora si è proprio rotto il flirt diciamo.
10. PSICOLOGA: Mmh... (...)

11. MARTA: E poi tre giorni fa vedo sul giornale "Claudio Ceschi"(...) (*in sottofondo si sente la voce di un'ospite che chiama ripetutamente "infermiera"*) E allora ho provato a telefonare, non rispondeva nessuno. Però non abbiamo né ingrandito né rimpicciolito lo staff delle materie nostre.
12. PSICOLOGA: E' rimasto sempre uguale.
13. MARTA: Sì.
14. PSICOLOGA: Mmh.
15. MARTA: Adesso mi dicono che... non sta bene Ceschi...
16. PSICOLOGA: Le hanno detto che non sta bene.
17. MARTA: Eh, mi han detto che ha il dolore all'anca. Comunque... passo a salutarli un momento ma vedo che hanno già tanta gente, sono tanti di loro, lo trovo proprio un disagio.
18. PSICOLOGA: Ha paura di dar disturbo.
19. MARTA: Sì sì, diciamola tutta, sì. Allora, incominciamo noi due?
20. PSICOLOGA: Certo!
21. MARTA: Che poi caso mai continuiamo un giorno a casa mia.
22. PSICOLOGA: Volentieri Marta.
23. MARTA: Non è una casa tipo questa, eh? Non se l'aspetti, ma qualcosa di buono c'è. A incominciare dalla padrona di casa (*sorride*).
24. PSICOLOGA: Sicuramente! (*rido*). Senta, Marta, come si trova qua?
25. MARTA: Qua?
26. PSICOLOGA: Qua, in questo posto.
27. MARTA: Male e peggio.
28. PSICOLOGA: Male e peggio.
29. MARTA: Sì, con un bambino così, ma io non lo sopporterei neanche 5 minuti.
30. PSICOLOGA: Mmh. C'è un bambino che la infastidisce?
31. MARTA: Se lei... non so se ha già sentito gli urli che fa quel bimbo lì.
32. PSICOLOGA: Non li ho ancora sentiti.
33. MARTA: Ecco allora, dopo che li abbia sentiti mi racconta poi. (*pausa*). Io non so... io sono andata a suonare il campanello alla mamma. Perché (*registrazione non comprensibile*) di qualcosa la madre, e le ho detto "Volevo solo chiederle, signora, per cortesia, di far star zitto suo figlio dopo dieci minuti che urla in quel modo lì. Non dopo dieci ore. Io non so neanche come possa reggere un bambino. Ah, mi fa, quante storie che mi fa questa qua per un bambino che piange.
34. PSICOLOGA: Mmh. Le han risposto così.
35. MARTA: Sì. (...) Le ho detto, sì signora, perché io speravo che crepasse mentre urlava e invece non è successo. (*pausa*)
36. PSICOLOGA: E cosa le han risposto?
37. MARTA: Han chiuso la porta. (*sorride*). Va bene, andiamo va...
38. PSICOLOGA: Mmh. Quindi c'è questo bambino che le sta dando fastidio qua.
39. MARTA: Ma non è che mi dà fastidio, mi angoscia, signora! Io un bambino non posso sentirlo piangere neanche per cinque minuti. Pensi per dodici ore filate senza interruzione.
40. PSICOLOGA: Non c'è mai pace.
41. MARTA: No. E allora (...)
42. PSICOLOGA: Ma anche di notte la disturba?
43. MARTA: No, perché poi abbiamo ognuno la nostra camera per cui non...
44. PSICOLOGA: Si riesce ad avere un po' di privacy.
45. MARTA: Sì, perché, e poi mia mamma già tempo addietro aveva fatto installare un impianto di energia elettrica, non il riscaldamento perché, essendo solo tre villette in quella via lì, è presto fatto il conto. Tre ville quanto mangiano di bicarbonato e... così... adesso scherzavo. (...) Niente... ha continuato a piangere.

46. PSICOLOGA: Ha continuato a piangere.
47. MARTA: Mmh. Io mi chiedo davvero signora come fa, io non so il padre chi è, il padre non l'ho visto. Ma come si fa a... *(c'è una pausa, poi si sente la voce dell'OSS che chiama a far merenda gli ospiti)*. Chiamano a raccolta!
48. PSICOLOGA: Mmh, c'è la merenda adesso. E come si mangia qua, Marta?
49. MARTA: Ma io non lo so come si mangia qua. Ognuno ha le sue abitudini.
50. PSICOLOGA: Lei sta mangiando bene?
51. MARTA: (...) Normale, una cosa normalissima... *(pausa lunga di 9 secondi)*
52. PSICOLOGA: E come passa le giornate qua?
53. MARTA: Eh?
54. PSICOLOGA: Come passa le giornate qua?
55. MARTA: A lavorare.
56. PSICOLOGA: A lavorare.
57. MARTA: A lavorare.
58. PSICOLOGA: Lavora molto?
59. MARTA: Eh faccio... adesso ho risolto un po', faccio gli orari normali, 8 ore e 4 ore il sabato (...) Poi non so se ci scappa il caffè piuttosto che la birra, poi uno non può stare otto ore senza prendere niente.
60. PSICOLOGA: Fa una pausa.(...)
61. MARTA: Eccoci.
62. PSICOLOGA: E con gli altri compagni qua come va?
63. MARTA: Ciao ciao, ciao ciao, ciao.
64. PSICOLOGA: Un saluto...
65. MARTA: Sì... affettuoso ma... *(pausa lunga di 8 secondi, Marta è attenta alla distribuzione delle merende. L'OSS si avvicina e le porge la merenda)*. Ma e lei non viene a mangiare?
66. PSICOLOGA: Vuole mangiare di là?
67. MARTA: No no no, io non voglio mai niente. *(Marta beve il succo che le è stato consegnato dall'OSS e fa una smorfia)*. Allora!
68. PSICOLOGA: Non è convinta da questo succo?
69. MARTA: Mai soffermarsi sui particolari!
70. PSICOLOGA: Mmh, è la sua filosofia.
71. MARTA: Sì. E ho scoperto che avevo ragione. Ma perché se è una cosa che deve durare nei secoli e amen, va bene. Ma queste conoscenze... Adesso questa è una conoscenza stranissima perché, ripeto, io adesso non ho fatto i conti, ma saranno venti anni che non ci sentiamo io e Ceschi.
72. PSICOLOGA: Il signor Ceschi?
73. MARTA: Sì. *(pausa)* Per cui...
74. PSICOLOGA: E' strano. Sapere qualcosa dopo tanti anni.
75. MARTA: E' strano sì perché è stata una richiesta della moglie di Ceschi. Quindi (...)
76. PSICOLOGA: La richiesta di non vedervi più.
77. MARTA: Che non lo avrebbe più invitato a ca... io... loro non sono mai venuti una volta a casa mia, per fortuna. Eh (...) per poter invitare, ma io non lo avevo capito, invitare una persona. Lui era amico di mio fratello, quando andavano a scuola, dai salesiani.
78. PSICOLOGA: Un amico di vecchia data.
79. MARTA: Sono 50 anni eh? e passa! quindi... (...)
80. PSICOLOGA: Deve essere stato doloroso non doversi più vedere.
81. MARTA: Sì, no. Spiacevole.
82. PSICOLOGA: Spiacevole.

83. MARTA: Doloroso non direi, ma spiacevole sì. No, perché poi Ceschi, lei lo conosce il signor Ceschi?
84. PSICOLOGA: Non ho mai avuto il piacere.
85. MARTA: Ecco, non è proprio un piacere, ma insomma...
86. PSICOLOGA: (...) Non è un piacere conoscerlo?
87. MARTA: E' una persona talmente nella norma che non c'è nessuna emozione nel... così. Vabbè, dai, andiamo, che poi se arrivano questi qua con sale e pepe, io voglio andare a casa.
88. PSICOLOGA: Vuole andare a casa.
89. MARTA: Sì. (...) Allora, mi dica.
90. PSICOLOGA: Ma, le stavo chiedendo giusto come si stava trovando qua, mi ha raccontato di queste urla che sono proprio angoscianti.
91. MARTA: Sì, quel bambino lì è una cosa che... io non so, da un giorno all'altro se lo troveranno morto sotto il tavolo perché... *(pausa)*
92. PSICOLOGA: Però mi diceva che per fortuna almeno di notte non viene disturbata da questo rumore.
93. MARTA: Io immagino che... non è un rumore, sono delle urla forsennate, direi che non è neanche... non... non c'è niente che possa giustificare.
94. PSICOLOGA: Sono eccessive. (...) E mi diceva allora che i pranzi e le cene sono nella norma, né buone né cattive.
95. MARTA: Eh sì. (...)
96. PSICOLOGA: E che passa il tempo a lavorare.
97. MARTA: Io sì. (...)
98. PSICOLOGA: Che lavoro fa Marta?
99. MARTA: Direttore di... Hansel e Gretel.
100. PSICOLOGA: Direttore di Hansel e Gretel.
101. MARTA: (...) No, eh... *(pausa di 7 secondi)*, no no eh... il segreto di Hansel e Gretel fa così ridere (...) chi vuol ridere rida.
102. PSICOLOGA: E chi non vuol ridere?
103. MARTA: Stia zitto.
104. PSICOLOGA: Stia zitto. *(pausa)*. Va bene, Marta, per oggi mi ha raccontato già tante cose.
105. MARTA: Ma no *(pausa)*
106. PSICOLOGA: La lascio riposare. Se ha piacere io il lunedì sono qua e torno volentieri a far due chiacchiere con lei se la trovo ancora qua.
107. MARTA: Sì sì, no, io adesso dirle se mi trova o no. (...) Sa, a casa ho una sorella che passa gli 80 anni perché ha 9 anni più di me. Mia mamma che sta morendo di Alzheimer (...) quindi...
108. PSICOLOGA: E' una situazione un po' faticosa.
109. MARTA: Ecco, appunto. Poi ho le badanti (...) io non posso mai uscire quando vorrei farlo.
110. PSICOLOGA: *(pausa)* Va bene, io proverò a cercarla.
111. MARTA: E lei cosa fa?
112. PSICOLOGA: Io faccio la psicologa.
113. MARTA: Dove?
114. PSICOLOGA: Qua. Mi piace poter conversare con gli ospiti.
115. MARTA. Un momento, e mi piace. Qua. Qua e mi piace. Traduciamo. Traduce per...
116. PSICOLOGA: Che cosa le traduco?
117. MARTA: (...) Mi dica.
118. PSICOLOGA: Mi piace poter ascoltare le storie delle persone, è una cosa che mi piace molto. E poter rendermi utile se serve, e se non serve anche solo scambiare due chiacchiere a volte è piacevole. (15' 22'')

119. MARTA: (*pausa lunga*) Allora adesso se se ne va lei me ne vado anche io, perché (*pausa lunga*)
120. PSICOLOGA: Che cos'altro voleva sapere?
121. MARTA: (*pausa*) Ha dei figli che urlano così?
122. PSICOLOGA: No, non ho figli, non ho figli...
123. MARTA: Che bellezza! (*pausa*) Non sono sposata, non ho avuto un marito. Tre amori belli e profumatissimi e poi per ragioni del tutto particolari non hanno... non hanno condiviso la simpatia che io (...)
124. PSICOLOGA: Che lei aveva.
125. MARTA: Che avevo dentro (*registrazione non comprensibile*) In tempi diversi ovviamente, non erano coetanei. (*pausa*) C'è già la merenda? (*alza il volume della voce rivolgendosi all'OSS di passaggio*) (*pausa lunga*)
126. PSICOLOGA: Mi sa di sì Marta, vuole che l'accompagni di là a vedere se c'è ancora qualcosa? (*pausa*)
127. OSS: (*si avvicina a Marta*) Vuoi ancora qualcosa? Ti ho dato solo il succo di frutta.
128. MARTA: No, (*indicandomi con un cenno*) la signora fa un pezzo di strada con me, andiamo via assieme.
129. OSS: Andate via, va bene.
130. MARTA: Perché avete troppa, troppa organizzazione. No davvero, (*pausa*) quando è così dispiace, dispiace veramente. Chieda poi a suo papà da quanti anni non ci si vedeva e sentiva.
131. OSS: Va bene, glielo chiedo (*l'OSS si allontana*)
132. MARTA: Le posso regalare un bicchiere? Grazie (*le porge un bicchiere*)
133. PSICOLOGA: Marta, dove la posso accompagnare?
134. MARTA: Io abito in via XX Settembre.
135. PSICOLOGA: Uh mamma, fino lì non la posso mica accompagnare io.
136. MARTA: Ah no?
137. PSICOLOGA: Mi dica un posto più vicino! Se vuole la posso accompagnare qua, ma forse è un posto un po' rumoroso, mi sembra di aver capito che non ha tanto piacere (*la accompagno in carrozzina, mostrandole la sala dove sono gli altri ospiti*). Posso accompagnarla in stanza, o se no posso lasciarla qua se ha piacere di guardare un po' di televisione.
138. MARTA: No no, grazie. Andiamo! Io dico tanto per dire... il gelato da (*ride*). No scherzo. No no. Qui. All'altezza dell'Ospedale Marta Vittoria ci salutiamo.
139. PSICOLOGA: Va bene Marta.
140. MARTA: Le va bene quella?
141. PSICOLOGA: Sì, va bene così
142. MARTA: Ok.
143. PSICOLOGA: E' stato un piacere!
144. MARTA: Andiamo!
145. PSICOLOGA: Io vengo a trovarla lunedì prossimo, e se la trovo faccio con piacere ancora due chiacchiere con lei.
146. MARTA: Ma sì, adesso ne possiamo fare due anche noi qua, andando giù e poi... lei dove abita?
147. PSICOLOGA: Eh io devo rimanere ancora un po' qua. E' questo il perché non la posso accompagnare, Marta!
148. MARTA: Perché ancora un po' qua?
149. PSICOLOGA: Perché devo restare ancora qua a vedere gli altri ospiti.
150. MARTA: Ah ho capito. Allora, andiamo veloci.
151. PSICOLOGA: La accompagno fino a... (*la accompagno per un po' attraverso la sala*)

152. MARTA: Qui, qui è il dodici, no? No, il quattordici.
153. PSICOLOGA: (*ci passa accanto il carrello delle merende*) Facciamo passare la merenda (*pausa*) Allora.
154. MARTA: Allora, io (*registrazione non comprensibile*)
155. PSICOLOGA: Eccoci qua, devo salutarla.
156. MARTA: Arrivederci.
157. PSICOLOGA: Arrivederci, è stato un piacere, ci vediamo lunedì prossimo.
158. MARTA: Sì, salvo contrattempi.
159. PSICOLOGA: Salvo contrattempi.
160. MARTA: Più o meno sempre alla stessa ora?
161. PSICOLOGA: Più o meno sempre in quest'ora qua. Per lei è una buona ora?
162. MARTA: Sì sì sì.
163. PSICOLOGA: Perfetto allora! Arrivederci!
164. MARTA: Però... senta, mi telefoni tra domenica e lunedì perché così so dirle se ci sono o meno.
165. PSICOLOGA: O non c'è. Va benissimo. Arrivederci.
166. MARTA: Arrivederci.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Marta è una signora con demenza di grado severo, è disorientata e confusa. Realizzare una conversazione soddisfacente con lei è difficile. D'altra parte se si rinuncia a parlarle lei può solo isolarsi e perdere ulteriormente ogni riferimento col mondo.

In questa conversazione la psicologa ha fatto una scelta differente, nella convinzione che tener vivo l'uso della parola, riconoscere a Marta la sua competenza a parlare sia utile: utile per evitare l'isolamento, utile perché si senta viva, capace di parlare, di interagire verbalmente, meritevole di ascolto. Forse utile anche per la prevenzione di disturbi comportamentali come l'urlare, tipico delle persone che non si sentono ascoltate e prese in considerazione.

La conversazione è stata possibile perché la psicologa è stata in grado di ascoltare e di rispettare le pause; ma soprattutto *la psicologa ha evitato di correggere* e ha preferito accompagnare Marta nel suo dire, facendole eco, restituendole il motivo narrativo, riconoscendo le sue emozioni, rispondendo alle sue domande.

Il risultato che ottiene è che Marta parla, parla a lungo e volentieri e inizia, già nel colloquio d'accoglienza, a ricostruire una narrazione della propria vita passata e di quella presente, nonostante i gravi disturbi neurocognitivi. Dal punto di vista capacitante, Marta ha potuto esprimere le sue competenze elementari e ha potuto godere di 20 minuti di convivenza sufficientemente felice; è un buon inizio. Questi risultati sono confermati dall'adesione di Marta alla programmazione di un'ulteriore conversazione.