

240. 4 minuti per cominciare bene. L'evidenza delle parole

Testo inviato da Giulia Gualco (psicologa, RSA S. Andrea, Monza) 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 e il contesto

Lino, 82 anni, 5 anni di scolarità. Viveva al domicilio con la moglie. I coniugi non hanno figli ma sono seguiti da una nipote. Giunge in RSA per difficoltà di gestione al domicilio e per la progressiva perdita delle autonomie. Il ricovero ha probabile natura di lungodegenza ma Lino è stato informato di un ricovero riabilitativo temporaneo.

MMSE 18.4/30.

La conversazione

Colloquio svolto due ore dopo l'ingresso in RSA.

Durata: 3 minuti e 57 secondi.

Il testo: Ringrazio io lei!

1. PSICOLOGA: Buongiorno Lino.
2. LINO: Buongiorno.
3. PSICOLOGA: Piacere (*stretta di mano*), come le stavo dicendo poco fa... mi volevo presentare... io mi chiamo Giulia.
4. LINO: E io Lino... Crippa.
5. PSICOLOGA: Perfetto... io sono la psicologa della struttura... ok... siccome è appena arrivato... volevo darle il benvenuto.
6. LINO: Grazie.
7. PSICOLOGA: (*pausa*) Spero che questo posto le abbia fatto una bella impressione... diciamo... così come primo impatto...
8. LINO: In Ospedale a Monza ci sono già stato...
9. PSICOLOGA: Sì?
10. LINO: Non qua... ma ricoverato sì...
11. PSICOLOGA: Mmh.
12. LINO: Sono stato ricoverato perché mi facevano male le gambe...
13. PSICOLOGA: Mmh.
14. LINO: Sono stato ricoverato...
15. PSICOLOGA: Adesso come vanno le sue gambe?
16. LINO: Eh, questa qui va bene (*indica una gamba*)... questa qui (*indica l'altra gamba*) è quella che fa poco giudizio perché mi fa male il ginocchio.
17. PSICOLOGA: Oh mamma... qui ha già visto... l'ha conosciuta prima la Chiara, la fisioterapista... vero...
18. LINO: Sì, mi sembra...
19. PSICOLOGA: E' molto brava... vedrà che le farà fare un po' di ginnastica... un po' di riabilitazione... per far star meglio questa gamba qui...

20. LINO: Bene.
21. PSICOLOGA: Poi adesso come primo impatto ha visto un sacco di persone... un sacco di facce nuove... poi piano piano conoscerà tutti con calma...
22. LINO: Mmh.
23. PSICOLOGA: (*pausa*) Ho conosciuto sua moglie... e l'altra persona che vi accompagnava...
24. LINO: Mia nipote.
25. PSICOLOGA: Sua nipote... Mmh... come si chiama?
26. LINO: Paola...
27. PSICOLOGA: Paola... va bene...
28. LINO: Io ho cinque figli...
29. PSICOLOGA: Ah sì? Mmh, complimenti!
30. LINO: Sì... mi sembra cinque... mmh.
31. PSICOLOGA: Mmh.
32. LINO: ... Cinque... ma Paola... la mia nipote... lei sì... è la mia preferita!
33. PSICOLOGA: Bene!
34. LINO: Lei mi aiuta...
35. PSICOLOGA: Beh, bene... è fortunato ad avere una nipote così!
36. LINO: Sì...
37. PSICOLOGA: (*pausa*) Benissimo, è quasi ora della merenda... ha fame? Vedrà che adesso le daranno qualcosa...
38. LINO: Eh beh... non è che ho fame eh...
39. PSICOLOGA: Ha già mangiato a casa...
40. LINO: , non è che ho mangiato a casa... però non è che sento quella...
41. PSICOLOGA: Non ha la voglia adesso di mangiare, diciamo.
42. LINO: Ecco, infatti.
43. PSICOLOGA: Va bene, farà quello che si sente... mi farà sapere come fanno da mangiare qui allora eh...
44. LINO: (*ride*) Va bene.
45. PSICOLOGA: Se le piace dico...
46. LINO: Sì... (*pausa*)
47. PSICOLOGA: (*pausa*) Va bene... Lino comunque volevo dirle che nel momento in cui lei ha voglia... o comunque ci incroceremo sicuramente perché io ogni tanto passo di qua o mi vede giù...
48. LINO: Mmh
49. PSICOLOGA: Sì giù al piano di sotto... dove c'è il bar... poi vedrà tutto...
50. LINO: Sì...
51. PSICOLOGA: Dicevo... se ha voglia di parlare... di fare due chiacchiere o raccontarmi qualcosa... io ci sono... dico... sono sempre disponibile.
52. LINO: Va bene.
53. PSICOLOGA: Bene, allora la ringrazio!
54. LINO: Ringrazio io lei!
55. PSICOLOGA: Mi ha fatto piacere conoscerla... arrivederci e benvenuto!

56. LINO: Grazie!

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo colloquio d'accoglienza la psicologa non si occupa di raccogliere informazioni e nemmeno di valutare lo stato cognitivo del nuovo arrivato.

Il suo scopo è solo di creare le condizioni per un incontro felice, di presentarsi e di comunicare un messaggio chiaro: *io ci sono, sono qui e sono disponibile, oggi e anche in futuro.*

Questi sono i metodi e gli obiettivi proposti dall'Approccio capacitante. Il risultato immediato è espresso in modo evidente negli ultimi turni verbali (l'evidenza delle parole!):

51.PSICOLOGA: Dicevo... se ha voglia di parlare... di fare due chiacchiere o raccontarmi qualcosa...
io ci sono... dico... sono sempre disponibile.

52.LINO: Va bene.

53.PSICOLOGA: Bene, allora la ringrazio!

54.LINO: Ringrazio io lei!

55.PSICOLOGA: Mi ha fatto piacere conoscerla... arrivederci e benvenuto!

56.LINO: Grazie!