

255. Un colloquio d'accoglienza difficile: sul rispettare le pause; la diffidenza e il senso di abbandono

Testo inviato da Tarazza Graziella (OSS presso la Casa di Riposo I Tigli di Novara) e formattato da Serena Zippone (laureata in Scienze della Formazione) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMeS e Pio Albergo Trivulzio, nel periodo aprile-dicembre 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 alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Matilde soffre da tre anni di demenza ed essendo negli ultimi tempi peggiorata, il fratello Gianni ha pensato per lei al ricovero in RSA. Matilde ha una compromissione cognitiva di grado severo, è disorientata nel tempo e nello spazio; cammina con ausilio. MMSE 7.5/30.

Il contesto e la conversazione

Il colloquio avviene il giorno successivo all'ingresso, nel salotto del nucleo. L'operatore le chiede di poter registrare la conversazione e Matilde, anche se con un po' di diffidenza, acconsente.

Il testo: *Quando si mangia?*

1. OPERATRICE: Buongiorno signora Matilde.
2. MATILDE: Buongiorno. *(pausa lunga)*
3. OPERATRICE: Come le avevo detto ieri sono venuta per due chiacchiere, se ne ha voglia... posso registrare quello che diciamo?
4. MATILDE: *(pausa lunga)* Ma è sicura? *(pausa lunga)* Io non la conosco. *(pausa)*
5. OPERATRICE: Ieri suo fratello l'ha accompagnata qui per un breve soggiorno, ci siamo conosciute in quel momento.
6. MATILDE: *(pausa lunga)* Un soggiorno *(pausa lunga)* mi ha abbandonato *(pausa lunga)* mi ha lasciato sola *(pausa lunga, il suo viso esprime rancore)* ma quando mangiamo?
7. OPERATRICE: Ha fame.
8. MATILDE: Sì... non capisco, quando si mangia *(pausa)* ma a che ora si mangia?
9. OPERATRICE: Ora sono le 9.30 e il pranzo è alle 12.00.
10. MATILDE: Ma come si fa a non mangiare... *(nel frattempo passa un ospite che dice a Matilde "Ma non ti ricordi che abbiamo appena fatto colazione!?)"*
11. MATILDE: *(guarda l'operatrice)* Ma secondo lei è vero che abbiamo appena fatto colazione?
12. OPERATRICE: Sì, la signora ha ragione, la colazione l'avete appena finita.
13. MATILDE: Se lo dite voi... *(si guarda intorno)* sarà così *(pausa lunga, intanto continua a guardarsi intorno)*. Che brutta giornata, piove, fa freddo.
14. OPERATRICE: Sì è proprio brutta, fa freddo.
15. MATILDE: Non mi piace questo tempo, io voglio il sole.
16. OPERATRICE: Anche a me piace il sole e il caldo.
17. MATILDE: Ma quando si mangia?
18. OPERATRICE: Quando si mangia!
19. MATILDE: Mi sembra a mezzogiorno! *(sorride)* Io ho un fratello che è andato via lontano dove fa caldo *(pausa)* mi ha detto che mi portava... ora sono qui... non c'è più.
20. OPERATRICE: Quanti fratelli ha? Io ne ho conosciuto uno!
21. MATILDE: Eravamo in quattro. *(si alza in silenzio e inizia a camminare)* Ora vado di là. *(l'operatrice la segue)*

22. MATILDE: *(si gira e guarda l'operatrice)* Ma mi segue?
23. OPERATRICE: Volevo fare due passi con lei.
24. MATILDE: Se le fa piacere! *(pausa)* Lei ha dei fratelli?
25. OPERATRICE: Sì! Ho un fratello e una sorella!
26. MATILDE: E' sposata?
27. OPERATRICE: Sì, ho due figlie e sono già anche nonna.
28. MATILDE: Ma è sicura? *(pausa)* Io non ero sposata, avevo mio fratello, ora mi ha abbandonata. *(nel frattempo arriva il fratello, e lo guarda con sospetto)* E' tornato a prendermi. *(abbraccia l'operatrice)* Aveva ragione, non mi ha abbandonata. *(sorride)*
29. OPERATRICE: Ora è arrivato suo fratello, vi lascio.
30. MATILDE: Va bene dopo mangiamo, ciao.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questa conversazione difficile con una signora con demenza di grado moderato-severo (MMSE 7,5/30) è resa possibile dall'atteggiamento capacitante dell'operatore, in particolare dal suo *Rispettare le pause* senza interrompere. Come risultato ottiene che Matilde parli, nonostante l'iniziale diffidenza, e riesca ad esprimere i sentimenti che difficilmente può condividere.