

260. Colloquio d'accoglienza: dalla tristezza del non sapere al piacere di parlare

Testo inviato da Paola Azzimonti (animatrice - Rsa San Francesco, Legnano) 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

La signora Loredana ha 85 anni, presenta decadimento cognitivo su base mista con tratti depressivi. L'ospite sta in carrozzina. E' stata colpita di recente dalla perdita del marito ed arriva da un'altra struttura. Non ha figli ed è seguita dal fratello e dalla cognata.

MMSE 6,8/30.

Il contesto

I colloqui si sono svolti la mattina dopo l'ingresso, l'uno di seguito all'altro nell'arco di circa una mezz'ora; alla richiesta di poter avere una conversazione con l'operatrice che sarà registrata la signora inizia a parlare ancora prima che questa possa azionare il registratore: dice che va bene, ma che ha la voce molto bassa (effettivamente è così); poi aggiunge che non c'è più il marito e che arriva da un altro posto e l'ambiente nuovo le pare bello. Dice di essere depressa.

Quando le viene proposto di andare, allora, in un ambiente più tranquillo e meno rumoroso del salone in cui ci si trova accetta, ma è preoccupata di doversi allontanare per via del pranzo. Viene tranquillizzata, dal momento che non è ancora ora di pranzo; poi ci si trasferisce ed inizia la registrazione in una stanza appartata a pianterreno.

Quando il colloquio a pianterreno si conclude l'operatrice, con la sensazione di aver lasciato dei sospesi nel suo operato e di non essere riuscita a congedarsi in modo adeguato dalla signora in quegli specifici minuti, risale al nucleo e prova a riprendere la conversazione in un angolo più appartato.

Dopo essere stata disturbata in quel frangente ed in un momento importante, decide di riportare la signora al suo tavolo e di salutarla definitivamente per questa occasione.

Quando la signora è stata messa al suo posto al tavolo, al momento del congedo invita l'operatrice a non restare in piedi, le dice di accomodarsi, di sedersi ed è cominciata la registrazione della terza parte della conversazione.

Alcune note sul contesto sono state riportate nell'introduzione ad ogni colloquio.

Le conversazioni

La prima conversazione, che si svolge in una saletta a pianterreno, ha la durata di 3 minuti e mezzo. Le pause non sono quasi mai lunghe.

La seconda conversazione dura 1 minuti e mezzo e viene bruscamente interrotta.

La terza conversazione dura circa 5 minuti e si è svolta con toni più "sollevati". Alterna pause più o meno lunghe, le lunghe coincidono quasi sempre con un punto diverso di riflessione.

Primo frammento

Il contesto

I colloqui si sono svolti la mattina dopo l'ingresso, l'uno di seguito all'altro nell'arco di circa una mezz'ora; alla richiesta di poter avere una conversazione con l'operatrice che sarà registrata la signora inizia a parlare ancora prima che questa possa azionare il registratore: dice che va bene, ma che ha la voce molto bassa (effettivamente è così); poi aggiunge che non c'è più il marito e che arriva da un altro posto e l'ambiente nuovo le pare bello. Dice di essere depressa.

Quando le viene proposto di andare, allora, in un ambiente più tranquillo e meno rumoroso del salone in cui ci si trova accetta, ma è preoccupata di doversi allontanare per via del pranzo. Viene tranquillizzata, dal momento che non è ancora ora di pranzo; poi ci si trasferisce ed inizia la registrazione in una stanza appartata a pianterreno.

Il testo: Sono depressa e distrutta

1. OPERATRICE: Allora Loredana, io non le ho detto, forse, che le do il benvenuto...
2. LOREDANA: Come dice?
3. OPERATRICE: Le do il benvenuto.
4. LOREDANA: Ecco.
5. OPERATRICE: Ufficialmente.
6. LOREDANA: Sì sì...
7. OPERATRICE: ... Da parte della nostra struttura. Anche da parte della mia collega che conoscerà.
(Loredana sospira)
8. OPERATRICE: Io mi chiamo Anna e lei si chiama Isa, ma la conoscerà domani.
9. LOREDANA: ... Sarà senz'altro. Adesso... dovrebbero arrivare mio, mio cugino cugino... mia cugina... sono... sto... sono... sono molto depressa (*pausa*) e allora... non so... dovrò andare adesso... dove c'è... alla struttura e poi vedo se mia cognata, mio cognato m'ha taciuto qualcosa; non lo so guardi, sono molto depressa per cui ho... ho un bell'avere a che fare con persone come lei, però... raramente.
10. OPERATRICE: Ha a che fare poco con persone come me... Raramente?...
11. LOREDANA: Come?
12. OPERATRICE: Raramente...
13. LOREDANA: Ah bè, lo so, però... però... forse... forse no, nel senso che non interessava...
(registrazione non comprensibile)
14. OPERATRICE: Mi scusi, ma non la sento Loredana, perché la sua voce, come mi diceva, è un po' bassa
15. LOREDANA: Come? (Loredana retrocede un po' con la carrozzina)
16. OPERATRICE: Se sta vicino a me la sento meglio, Loredana.
17. LOREDANA: Sì, bè, adesso esco... esco.
18. OPERATRICE: Esce?
19. LOREDANA: Sì, devo andare lì... a vedere cosa devo mangiare.
20. OPERATRICE: Ha fatto colazione stamattina. Le hanno portato la colazione?
21. LOREDANA: Sì, bè, la prima colazione.
22. OPERATRICE: Com'era, di suo gradimento?
23. LOREDANA: Come?
24. OPERATRICE: Le è piaciuta?
25. LOREDANA: Sì... (registrazione non comprensibile) bè... mi lasci... libera.
26. OPERATRICE: Guardi, abbiamo ancora un minuto, Loredana; se vuole, io sono ancora libera un minuto, poi la porto a vedere un po' intorno qua...
27. LOREDANA: ... Vediamo un po'... se... se i miei due cari... si sentono subito o meno (*pausa lunga*). In ogni modo... penso che, spero... arriveranno anche qua. (registrazione non comprensibile) Signora, son distrutta, mi dispiace.
28. OPERATRICE: ... E' distrutta Loredana.
29. LOREDANA: Sì. (l'ospite si allontana retrocedendo con la carrozzina)
30. OPERATRICE: Posso avvicinarla un po'?
31. LOREDANA: No, basta ... Preferisco... Non si deve... non si deve offendere.

32. OPERATRICE: No, assolutamente, Loredana, assolutamente no. Spero non le sia dispiaciuto questo invito.
33. LOREDANA: Come?
34. OPERATRICE: Spero non le sia dispiaciuto questo invito a conoscerci un po' meglio.
35. LOREDANA: Ma no! Non deve (*registrazione non comprensibile*) neanche... Adesso qua non so, sono vicina?
36. OPERATRICE: Sì, adesso si fa così, adesso le apro io Loredana, va bene?
37. LOREDANA: Grazie!

Secondo frammento

Il contesto

Quando il colloquio a pianterreno si conclude l'operatrice - con la sensazione di aver lasciato dei sospesi nel suo operato e di non essere riuscita a congedarsi in modo adeguato dalla signora in quegli specifici minuti - risale al nucleo, prova a riprendere la conversazione in un angolo più appartato.

Il testo: *Non so dove sono*

1. OPERATRICE: Ascolti Loredana, intanto che attendiamo i suoi, ha voglia di dedicarmi qualche minuto
2. LOREDANA: Sì ma... (*l'operatrice si sovrappone*)
3. OPERATRICE: così finiamo la nostra chiaccherata?
4. LOREDANA : Però qua adesso... mi accompagna... per vedere se sono arrivati?
5. OPERATRICE: Con calma, per vedere se sono arrivati (*l'operatrice capisce "con calma" anziché "accompagna"*)
6. LOREDANA: Ecco, così poi (*lunga pausa durante la quale l'ospite indietreggia verso il muro spingendosi, segue registrazione non comprensibile*)
7. OPERATRICE: Sì, perché dietro c'è il muro, se vuole venire in avanti è più comodo.
8. LOREDANA: Però... sì... adesso no; sì, adesso non tutto insieme.
9. OPERATRICE: Adesso non tutto insieme.
10. LOREDANA: No! Però ecco, mi dica... dove sono... cosa devo fare, se no qua peggioro la situazione... E' qua?
11. OPERATRICE: Le dico dove sono, le dica... le dico dove siamo.
12. LOREDANA: Eh !
13. OPERATRICE: Siamo nella casa RSA Santa Rita di Senago.

Dopo essere stata disturbata in questo frangente ed in un momento importante, l'operatrice decide di riportare la signora al suo tavolo e di salutarla definitivamente per questa occasione.

Terzo frammento

Il contesto

Quando la signora è stata messa al suo posto al tavolo, al momento del congedo invita l'operatrice a non restare in piedi, le dice di accomodarsi, di sedersi ed è cominciata la registrazione della terza parte della conversazione.

Il testo: *Sperem!*

1. OPERATRICE: Eccomi qua, oh Loredana, buongiorno.
2. LOREDANA: Buongiorno, lei ha un bel sorriso.
3. OPERATRICE: Grazie per il bel sorriso... lei ha dei begli occhi.
4. LOREDANA: Grazie, eh... me lo dicono in tanti... solo che mi si abbassa sempre di più la vista.

5. OPERATRICE: Mi si abbassa sempre di più...?
6. LOREDANA: La vista...
7. OPERATRICE: Be', forse un po' di miopia fa parte dell'età.
8. LOREDANA: Può essere...
9. OPERATRICE: Ha sempre portato gli occhiali, Loredana?
10. LOREDANA: Noo... (*registrazione non comprensibile*) E poi dopo (*registrazione non comprensibile*) perché io ho avuto un incidente, e quindi... son finita all'ospedale...
11. OPERATRICE: Ha avuto un incidente in seguito al quale è finita in ospedale.
12. LOREDANA: Sì... sì sì... sì... sì sì (*registrazione non comprensibile*)... ahiaa (*la signora sospira, poi pausa lunga*) e poi oggi so che avevano detto che sarebbero venuti qua... anzi... decisamente.
13. OPERATRICE: Decisamente sarebbero venuti.
14. LOREDANA: Sìi...
15. OPERATRICE: Chi aspetta Loredana?
16. LOREDANA: Chi aspetta?
17. OPERATRICE: Chi aspetta lei oggi?
18. LOREDANA: Mio fratello...
19. OPERATRICE: Suo fratello...
20. LOREDANA: E mia cognata.
21. OPERATRICE: Ah!
22. LOREDANA: ... Ma... loro han detto che (*pausa*) era molto, molto... come dire... andava a vedere, vedeva, insomma morale che...
23. OPERATRICE: Andava a vedere?
24. LOREDANA: Sì, ma... con poca soddisfazione, poca soddisfazione...
25. OPERATRICE: Poca soddisfazione c'era.
26. LOREDANA: Beh ma... son mica ragazzini (*parla con voce bassa che al momento l'operatrice non comprende e quindi chiede di ripetere*)
27. OPERATRICE: Mi scusi ma non ho capito, potrebbe ripetere?
28. LOREDANA: Non ha... non... non sono... ancora preparata.
29. OPERATRICE: Non è ancora preparata.
30. LOREDANA: ... No (*pausa lunga*) Ma guardi un po'... mi tocca tenere sotto (*ride lievemente*)... qua. (*e si solleva la coscia tenendola con le due mani intrecciate*)
31. OPERATRICE: Le tocca tenere sotto la gamba.
32. LOREDANA: Sì.
33. OPERATRICE: Così ha un po' di sollievo?
34. LOREDANA: ... Sembrirebbe... (*registrazione non comprensibile*)
35. OPERATRICE: Di questa gamba, scusi se l'ho interrotta, di questa gamba comunque parleremo con la dottoressa.
36. LOREDANA: Lo spero...
37. OPERATRICE: Sicuramente. (*7 sec. di pausa*)
38. LOREDANA: Il sole negli occhi le dà fastidio. (*si accorge che l'operatrice si scherma gli occhi per la luce forte che entra dalle vetrate*)
39. OPERATRICE: Sì... io non ho... bisogno degli occhiali come lei, però il sole negli occhi mi dà fastidio... mi ha sempre dato fastidio, preferisco un po' la penombra.
40. LOREDANA: Sì, be' giusto.
41. OPERATRICE: Mi trovo più... a mio agio...
42. LOREDANA: Eh, certo... mamma mia (*si riferisce alla gamba che tiene sollevata e le duole. 9 sec. di pausa*) Non riesco a capire perché mi fa ancora male.
43. OPERATRICE: Non riesce a capire perché le fa ancora male.

44. LOREDANA: Mh...
45. OPERATRICE: Di questo parleremo con la dottoressa, Loredana, magari potrà fare qualcosa... anzi, sicuramente farà qualcosa per lei.
46. LOREDANA: Sperem...
47. OPERATRICE: Sperem!... (*Loredana e l'operatrice sorridono*)
48. LOREDANA: Sperem!... Eh, insomma...
49. OPERATRICE: Sicuramente, sicuramente, è una brava dottoressa, vedrà... assolutamente.
50. LOREDANA: Come si chiama?
51. OPERATRICE: Allora... ci sono diverse dottoresse qua... c'è la dottoressa Lisa... la dottoressa Cinzia...
52. LOREDANA: Sì?
53. OPERATRICE: La dottoressa Roberta...
54. LOREDANA: Mh... poi?
55. OPERATRICE: Lisa Bianchi, Cinzia Rossi.
56. LOREDANA: Ah... ecco.
57. OPERATRICE: Roberta Gatti...
58. LOREDANA: (*registrazione non comprensibile*)
59. OPERATRICE: Sì.
60. LOREDANA: Ci sono più dottoresse.
61. OPERATRICE: Ci sono più dottoresse... ieri ha conosciuto la dottoressa Lisa e la dottoressa Cinzia.
62. LOREDANA: Ah, ho capito. (*pausa*)
63. OPERATRICE: Bene, Loredana...
64. LOREDANA: Eh, piacere veramente.
65. OPERATRICE: Altrettanto per me, Loredana, e grazie mille.
66. LOREDANA: Grazie a lei.
67. OPERATRICE: Le auguro una buona mattinata.
68. LOREDANA: Grazie... arrivederci.
69. OPERATRICE: Prego, avremo modo di vederci.
70. LOREDANA: Sì... sì sì.
71. OPERATRICE: La ringrazio davvero tanto, a presto.
72. LOREDANA: Prego, prego... di nuovo.
73. OPERATRICE: Di nuovo.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In base al punteggio del MMSE (6,8) la signora Loredana è stata classificata con una demenza di grado moderato-severo, anche se in questo colloquio non emergono altri segni indicativi di tale stato.

Il primo problema di Loredana sembra riguardare qualcosa che non sa (al turno 9/1° ripete due volte *non so*), che le è stato nascosto:

9/1°. LOREDANA: ... Sarà senz'altro. Adesso... dovrebbero arrivare mio, mio cugino cugino... mia cugina... sono... sto... sono... sono molto depressa (*pausa*) e allora... non so... dovrò andare adesso... dove c'è... alla struttura e poi vedo se mia cognata, mio cognato m'ha taciuto qualcosa; non lo so guardi, sono molto depressa per cui ho... ho un bell'aver a che fare con persone come lei, però... raramente.

Non sappiamo se si tratta di un segreto che riguarda il suo ricovero permanente in RSA, ma è possibile che sia proprio così, e questo spiegherebbe il suo sentirsi *molto depressa* (ripetuto 2 volte al turno 9/1°) e *distrutta* (turno 27/2°).

Anche il disorientamento del turno 10/2° potrebbe così trovare una spiegazione:

10/2°LOREDANA: No! Però ecco, mi dica... dove sono... cosa devo fare, se no qua peggioro la situazione... E' qua?

e così pure il non sentirsi preparata:

28.LOREDANA: Non ha... non... non sono... ancora preparata.

Nel 3° frammento l'attenzione si sposta sul calo della vista e, soprattutto, sul dolore a una gamba. L'operatrice ascolta e prende in seria considerazione le parole di Loredana. Alla dichiarazione di un progressivo abbassamento visivo risponde soffermandosi con lei a parlare del problema (turni 4-9), alla lamentela sul dolore alla gamba reagisce con una risposta di effettività, col proposito cioè di parlarne con la dottoressa (turni 30-44/3°).

Il risultato di questa attenzione dell'operatrice si può riassumere nel passaggio dalla tristezza dell'inizio della conversazione alla speranza della parte finale (*sperem*, ripetuto nei turni 46 e 48/3°), come risulta anche dall'*evidenza delle parole* degli ultimi turni di Loredana che esprimono piacere, gratitudine e desiderio di rivedersi:

64.LOREDANA: Eh, piacere veramente.

66.LOREDANA: Grazie a lei.

68.LOREDANA: Grazie... arrivederci.

70.LOREDANA: Sì... sì sì.

72.LOREDANA: Prego, prego... di nuovo.