

264. Colloquio d'accoglienza: sull'ascoltare con attenzione. La storia di vita e la situazione presente

Testo inviato da Michela Oneda (Educatrice Professionale presso l'R.S.A "Pio Ricovero Inabili al lavoro Onlus" di Castenedolo - Brescia) 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. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. 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

Lucia (il nome è di fantasia) ha 93 anni, ha una scolarità di 5 anni. Soffre di demenza in encefalopatia non specifica. E' rimasta vedova da due anni e da allora sono peggiorati i deficit di memoria. E' stata ricoverata a seguito di ripetuti episodi di disorientamento. Il punteggio dell'ultimo MMSE (giugno 2015) è risultato 17/30.

Il contesto

Il colloquio avviene il giorno successivo a quello dell'ingresso, in una saletta vicina alla sala da pranzo del nucleo ove risiede Lucia.

La conversazione

Lucia acconsente all'invito e partecipa al colloquio dapprima con un po' di diffidenza poi in modo più spontaneo. Durata della conversazione: 10 minuti e 36 secondi.

Il testo: *La mia famiglia*

1. MICHELA: Buongiorno Lucia, sono Michela. Come le avevo anticipato ieri vorrei parlare un po' con lei in modo da conoscerci meglio.
2. LUCIA: Certo! se le fa piacere...
3. MICHELA: Mi farebbe molto piacere. Potrei registrare il colloquio, così poi ci posso riascoltare?
4. LUCIA: Sì sì, a me non fa nulla.
5. MICHELA: Grazie Lucia, molto gentile. Volevo chiederle se vuole raccontarmi come è andata la giornata di ieri, come le sembra stare qui con noi...
6. LUCIA: (*pausa di 4 secondi*) Non ricordo... Ehm, non ricordo proprio (*fissa il pavimento*)
7. MICHELA: Ho notato che era con molte persone ieri.
8. LUCIA: (*sovrapponendosi*) Certo! Le vedo tutti i giorni... tutti i giorni... non ricordo il suo nome, mi scusi.
9. MICHELA: Mi chiamo Michela e sono un'animatrice.
10. LUCIA: (*sorride*) E io Lucia, e sono vecchia... 90 anni... (*si fa seria, sospira e abbassa lo sguardo*) io ho avuto una vita che, in fondo in fondo, non mi è mai piaciuta del tutto.
11. MICHELA: Non le è piaciuta...
12. LUCIA: Sì, in fondo stavo bene solo con mio marito... mio marito poi è morto... Sono rimasta con quattro figli.
13. MICHELA: Quattro figli...
14. LUCIA: Con quattro figli! Sa, hanno studiato tutti!... tutti... un po'... (*bisbiglia qualcosa di incomprensibile*) uno è stato in banca, non so... 30 anni (*è evidente la soddisfazione della signora, fiera di lui*).
15. MICHELA: 30 anni in banca, caspita!

16. LUCIA: Un po' qui, un po' là. Non vorrei sbagliare... Comunque ora è a casa.
17. MICHELA: E' in pensione.
18. LUCIA: Sì, è in pensione ed ha la sua famiglia a casa... E poi chi c'è? c'è... ah! Mia figlia, Elena è a scuola!
19. EDUCATRICE: A scuola...
20. LUCIA: Sì... cosa faceva lei a scuola? Sì... Cosa faceva?... segretaria o qualcosa del genere... non ricordo bene, ma non mi sembrava l'insegnante... comunque è ragioniera!
21. MICHELA: E' un bel lavoro.
22. LUCIA: *(sovrapponendosi)* Sì sì! Si è costruita la sua casa con suo marito. Conosce mia figlia?
23. MICHELA: E' quella signora molto carina che era con lei stamattina?
24. ALMA: Sì, lei. E' molto carina.
25. MICHELA: Carina e molto gentile!
26. LUCIA: Gentile, carina e, guarda, anche ben istruita... ciao! *(fa un ampio gesto con la mano per indicare che la figlia è davvero molto istruita)*... tutti eh!
27. MICHELA: Tutti.
28. LUCIA: *(sovrapponendosi)* Tutti... Io no! Io ho studiato da sola!
29. MICHELA: Ha studiato da sola ...
30. LUCIA: Leggevo tutti i libri che mi capitavano e che mi piacevano... e leggevo tutto così! Certo, a scuola sono andata, ma poi... era lontana!
31. MICHELA: Era lontana.
32. LUCIA: E come dovevo andare? *(la voce è più marcata, si percepisce il risentimento per non aver potuto studiare)*
33. MICHELA: Si sarà fatta una bella cultura avendo fatto tutta la vita a leggere!
34. LUCIA: Io mi sono sempre arrangiata...
35. MICHELA: Se le fa piacere abbiamo allestito una piccola biblioteca nel salone.
36. LUCIA: *(sovrapponendosi)* Ormai ho 90 anni e non mi occorre più niente... basta così.
37. MICHELA: Basta così.
38. LUCIA: Adesso andiamo?
39. MICHELA: Sì, ora ci spostiamo.
40. LUCIA: *(sovrapponendosi)* Dove andiamo adesso? a mangiare?
41. MICHELA: Sì, la accompagno a pranzo. *(le appoggio una mano sulla spalla mentre mi posiziono dietro la carrozzella, poi l'accompagno verso la sala da pranzo)*
42. LUCIA: Che ore sono?
43. MICHELA: Mancano 10 minuti a mezzogiorno.
44. LUCIA: Purtroppo ho lasciato a casa il... coso... *(indica il polso)*
45. MICHELA: L'orologio. L'ha lasciato a casa...
46. LUCIA: Sì...
47. MICHELA: Se le può servire *(mi interrompe)*
48. LUCIA: No, no! Grazie, ma non serve... tanto poi vengo giù... e i miei figli?
49. MICHELA: Ci tiene molto ai suoi figli...
50. LUCIA: Sì molto! Verranno dopo pranzo? *(mi osserva non troppo convinta)*
51. MICHELA: Credo di sì.
52. LUCIA: E cosa si mangia oggi?
53. MICHELA: Oggi per pranzo ci sono gli gnocchi al pomodoro.
54. LUCIA: Gli gnocchi?... ma io ho poca fame, non ho mai tanta fame!
55. MICHELA: Se ha poca fame potrà mangiare quello che si sente, se le piacciono... Non è obbligata a mangiare tutto!

56. LUCIA: Mmh... sì, credo che farò così. (*arriviamo intanto in sala da pranzo e la signora riconosce il proprio posto*)
57. LUCIA: Oh guarda... io sono là... là vicino alla televisione! Lì...
58. MICHELA: Qui?
59. LUCIA: Mmh... credo proprio di sì! (*la sua vicina di tavolo la saluta, Lucia ricambia di buon grado il saluto sentendosi più sicura di essere al posto giusto. L'aiuto a sistemarsi al tavolo*)
60. MICHELA: E' stato un vero piacere passare un po' di tempo con lei, Lucia (*ci diamo una stretta di mano sorridendoci*). Ci rivedremo più tardi nel pomeriggio.
61. LUCIA: Anche per me. Lei è molto gentile.
62. MICHELA: Grazie, anche lei è molto gentile! Ancora grazie mille Lucia e buon appetito!
63. LUCIA: Anche a Lei!
64. MICHELA: Arrivederci Lucia!
65. LUCIA: A oggi allora.
66. MICHELA: Certamente, a oggi.

Commento (a cura di *Michela Oneda*)

Il giorno precedente aveva fatto il suo ingresso in R.S.A: aveva trascorso tutta la mattina in compagnia dei figli e dell'équipe medico-sanitaria. Alla fine del colloquio con l'équipe mi ero recata nella sua stanza dove era presente la figlia. Mi ero presentata e avevo spiegato che il giorno seguente avrei voluto fare il colloquio con la signora. Entrambe mi hanno dato subito l'approvazione. Il giorno seguente sono andata da Lucia. Inizialmente era piuttosto diffidente e mi guardava un po' preoccupata. Poi con lo scorrere della conversazione ho notato che si tranquillizzava.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questo colloquio d'accoglienza l'operatrice ha osservato un cambiamento tra la parte iniziale e quella finale.

Lucia, una signora ultranovantenne con disturbi neurocognitivi (MMSE 17/30),

- all'inizio è un po' a disagio perché non ricorda e non (ri)conosce l'operatrice (turni 6, 8);
- nella parte intermedia, in pochi minuti racconta quello che più le interessa della sua vita (*il Mondo del prima*) e inizia il suo personale percorso di adattamento alla vita presente in RSA (*il Mondo del dopo*);
- alla fine duetta graziosamente con l'operatrice (turni 60-66) e al turno 65 (A oggi allora) ricorda e richiama la proposta di Michela del turno 60 (Ci rivedremo più tardi nel pomeriggio).

Questo cambiamento tra l'inizio e la fine è il risultato delle parole che l'operatrice ha scelto di dire.

L'operatrice quali criteri ha utilizzato per favorire questo risultato?

Sostanzialmente due:

- ha ascoltato con attenzione le parole di Lucia, come dimostrano le sue numerose *Risposte in eco* (turni 11, 13, 15, 19, 27, 29, 31, 37);
- ha preso in seria considerazione quello che Lucia le diceva e ha accettato un rapporto abbastanza paritario, come dimostra il suo *Rispondere alle domande* (turni 39, 41, 43, 51, 53).