

276. Colloquio d'accoglienza. Come accompagnare il nuovo ospite nel suo mondo

Testo inviato da Silvia Melani (animatrice di comunità, RSA Il Castello, Montelupo Fiorentino, FI) e discusso a Milano al Seminario Multiprofessionale del Gruppo Anchise il 6 febbraio 2013. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato della 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.

La conversante

Sandra è affetta da demenza di grado medio-severo. Presenta un disturbo afasico prevalentemente espressivo.

Il contesto

Il colloquio è stato registrato il giorno successivo all'ingresso in RSA. Sandra parla in italiano, inframmezzato da frasi in dialetto che sono state tradotte. Durata: 5 minuti.

Il testo: Sono un'amiconna

1. ANIMATRICE: Ciao Sandra, metto questo qui che è un registratorino, così mentre si chiacchiera io registro quello che ci diciamo e poi me lo posso riascoltare.
2. SANDRA: Sì.
3. ANIMATRICE: Ti dà fastidio?
4. SANDRA: No no.
5. ANIMATRICE: Senti, io volevo sapere come è andato l'ingresso qui. Sei arrivata ieri qui da noi...
6. SANDRA: Sì sì.
7. ANIMATRICE: Come va?
8. SANDRA: Per me bene, bene. Mi sembra bene.
9. ANIMATRICE: Che mi racconti?
10. SANDRA: Eh... io, e venni con codesto pensiero.
11. ANIMATRICE: C'avevi un po' di pensiero.
12. SANDRA: Sì sì, perché hai visto, io non c'ero... mai stata, e sai, è unica.
13. ANIMATRICE: E' unica, è la prima volta che vieni in un posto come questo.
14. SANDRA: Sì, l'unica.
15. ANIMATRICE: E come ti sembra?
16. SANDRA: Sì, bene.
17. ANIMATRICE: Ti trovi bene.
18. SANDRA: Sì sì... (*pausa*) si fa, si fa... una cosa nuova.
19. ANIMATRICE: Si fa una cosa nuova.
20. SANDRA: Sì, si prova.
21. ANIMATRICE: Si prova. Sei coraggiosa.
22. SANDRA: (*ride*)
23. ANIMATRICE: Come te lo immaginavi questo posto?
24. SANDRA: Non c'ero mai stata... con mio fratello, vedrai come ti ci garba, mi disse. Lui e gli è, dice, hai visto come ci stai qui?... macché (*ride*).
25. ANIMATRICE: Hai visto! È contento.
26. SANDRA: Oh sì, sì sì.
27. ANIMATRICE: Ti ha incoraggiata.
28. SANDRA: Sì sì sì, è stato lui a a a... , tutta tutta la vita non c'hai, non c'hai a a a stare con queste gambe così, e e s'è acquistato... (*ride*)

29. ANIMATRICE: Eh sì. Ti ha incoraggiato lui, per le gambe.
30. SANDRA: Per le gambe.
31. ANIMATRICE: Che c'hai alle gambe?
32. SANDRA: Sì, e guarda...
33. ANIMATRICE: Ti fanno male.
34. SANDRA: Mi fanno male, guarda. Non c'ho male da dire... e bisogna farsi vedere... e allora dice, vado io dal dottore (*parole incomprensibili*). Andò lui, e il mio fratello, e poi venne a casa mia e allora e (*pausa*) lui è contento anche lui, te lo dicevo io, gli ha detto, che ci facevi a casa?
35. ANIMATRICE: A te piace la compagnia?
36. SANDRA: Sì tanto, sì. Ero... anche quando ero giovane.
37. ANIMATRICE: Anche da giovane ti piaceva.
38. SANDRA: Sì sì sì. Mi garbava la la (*parole incomprensibili*). Tutto tutto insomma. Anche se non ci sono mai stata a fondo, ecco però ero... amiconona.
39. ANIMATRICE: Eri un'amiconona! Speriamo che qua ti trovi bene allora! Qui, avrai visto, siamo tanti, per la compagnia qui c'è una bella scelta di persone.
40. SANDRA: Sì, me lo disse anche il mio fratello, tu vedrai come ci stai bene! Che ci fai qui?
41. ANIMATRICE: Ci sei affezionata al tuo fratello.
42. SANDRA: Sì.
43. ANIMATRICE: Ti assomiglia anche tanto sai, ieri l'ho visto e ti somiglia proprio tanto.
44. SANDRA: Eh lui con me ci siamo sempre avuto un un più della su... ce n'era un'altra... la sorella...
45. ANIMATRICE: Un'altra sorella.
46. SANDRA: Però lei è più giattona... il mio fratello non c'andava mai.
47. ANIMATRICE: Non c'andava mai. E invece con te avete un bel rapporto.
48. SANDRA: Sì sì sì, un bel rapporto.
49. ANIMATRICE: Bene.
50. SANDRA: Quando sono venuta qui m'ha detto, vai tranquilla che vedrai come sei contenta.
51. ANIMATRICE: Ti vuole bene, ti ha dato un consiglio.
52. SANDRA: Sì sì, mi vuole bene. Sì sì, siamo sempre stati... però io di più, perché sono un po' più (*parole incomprensibili*)... anche con le amiche son stata sempre bene.
53. ANIMATRICE: Sei stata sempre bene con le amiche.
54. SANDRA: Sì sì.
55. ANIMATRICE: Hai un bel carattere.
56. SANDRA: Mi ci affeziono.
57. ANIMATRICE: Bene, fa piacere trovare delle amiche.
58. SANDRA: C'è anche qui.
59. ANIMATRICE: Sì.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Esaminiamo il colloquio nelle sue tre parti: l'apertura del colloquio, la parte centrale, la conclusione.

L'apertura del colloquio (turni 1 – 5)

L'animatrice inizia la conversazione (turno 5: volevo sapere come è andato l'ingresso qui) con una frase d'apertura che ha lo scopo di

- invitare a parlare,
- offrire la propria disponibilità all'ascolto,
- proporre uno scopo per la conversazione,

- lasciare la nuova ospite libera di indirizzare la conversazione dove lei vuole,
- non fare domande che possano mettere in difficoltà la nuova ospite.

La parte centrale (turni 6 – 52)

Nel seguito del colloquio l'animatrice sceglie quando parlare e come parlare, utilizzando le *Tecniche conversazionali* che risultano più utili per tener viva la conversazione e per accompagnare la nuova ospite là dove lei vuole condurla:

- *Ascolta*
- *Rispetta la lentezza e le pause* (si vedano i puntini di sospensione nei turni di Sandra)
- *Non interrompe*
- *Restituisce il motivo narrativo* (turno 11, 13, 17, 37, 53)
- *Risponde in eco* (turno 19, 21, 39, 45, 47)
- *Riconosce le emozioni* (turno 41)
- *Somministra frammenti di autobiografia* (turno 43)

La conclusione (turni 53 – 59)

Sandra si è appena separata dal *Mondo del prima*, quello della sua casa e dei suoi affetti, tuttavia al termine di questo breve *Colloquio d'accoglienza* (5 minuti) le sue parole sono tutte improntate a sentimenti che indicano un iniziale inserimento positivo nel *Mondo del dopo*, quello della RSA:

53.ANIMATRICE: Sei stata sempre bene con le amiche.

54.SANDRA: Sì sì.

55.ANIMATRICE: Hai un bel carattere.

56.SANDRA: Mi ci affeziono.

57.ANIMATRICE: Bene, fa piacere trovare delle amiche.

58.SANDRA: **C'è anche qui.**

59.ANIMATRICE: Sì.