

### **SUL RIDURRE L'ASIMMETRIA CONVERSAZIONALE**

Testo inviato da Cinzia Campanile (OSS, ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio, Milano), discusso al Corso di formazione "L'Approccio capacitante e l'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA", il 6 novembre 2012 a Milano.

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone sono stati alterati. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento.

#### **La nuova ospite e il contesto**

Lucia ha 74 anni, ha frequentato le scuole superiori, viveva in casa assistita da una badante (MMSE 15/30). Il colloquio è stato registrato il terzo giorno dall'entrata. Durata: 8'17".

#### **Il testo: Anche tu hai tre figli?**

1. OPERATRICE: Buongiorno Lucia, ti impegno solo cinque minuti, volevo chiederle come si trova lei qua?
2. LUCIA: Bene.
3. OPERATRICE: Mi racconti un po' le sue giornate.
4. LUCIA: Io sono appena arrivata, è solo la seconda giornata oggi.
5. OPERATRICE: E non ha niente da raccontarmi?
6. LUCIA: Sì, raccontargliela sì, raccontarti sì, perché ho trovato un sacco di amiche che c'erano anche fuori, ne ho tante ma che qui non pensavo che facessi una cosa così momentanea ma stupenda, ma stupenda sì.
7. OPERATRICE: Sono contenta.
8. LUCIA: Sì, qui si sta bene, si ragiona bene con le persone eccetera, sono proprio contenta, si mangia bene, ecco, e poi, logico, ci sono delle scemenze che non ti... te le cito neanche perché si sa ci sono sempre più o meno, poi c'è il giorno che si va benissimo e il giorno che magari ti succede qualcosa, ma questa qui è una cosa della vita, però come tutto mi sento bene, mi sento bene, sono tutti entusiasti, scusa, non voglio essere una che si fa i complimenti, ma mi fanno tutti tanti complimenti, sono tanto gentili che anche io sono contenta, è logico, sì sì sono contenta di voi, sono contenta di voi.
9. OPERATRICE: Ho capito. E basta?
10. LUCIA: Cioè, dimmi, dai, parlami un momento perché mi ha distratto questo lavoro qui, dammi un un pungolo e vedi che riesco subito, perché difficoltà di parlare non ne ho (*ride*).
11. OPERATRICE: Volevo solo sapere più o meno come ti trovi qui e se ti piaceva l'ambiente.
12. LUCIA: Sì sì sì.
13. OPERATRICE: Sei sposata?
14. LUCIA: Sì, purtroppo mio marito non c'è più da tredici anni, però è la vita, sì sì.
15. OPERATRICE: Figli?
16. LUCIA: Figli, praticamente Marisa la mia femmina ha sposato un tedesco per cui abita in Germania e io vado sempre su d'estate quattro cinque mesi... in Germania, e dopo invece abbiamo, tutte le sera abbiamo mezz'ora di telefonata, il nostro abbonamento, perciò ci sentiamo tutti e noi stiamo tutti bene, mia figlia ha tre maschi, due maschi e una femmina e va tutto, tutto bene il marito eccetera eccetera, e poi io sono anche e questa cosa l'ha voluta proprio lei personalmente perché dice, mamma, anche se tu mi dici alla sera se tutto hai fatto questo, hai fatto quello e fatto quell'altro, dici che però tu e e non ti vedo, perciò tu puoi raccontarmi una frottola e non mi va questo, no no assolutamente, lei vuole sapere tutto di quello che faccio eccetera, allora abbiamo

pensato a questa sistemazione per essere che voi potete sempre, se mia mamma telefona, dire veramente quello che accade perché voi lo vedete, capisci?

17. OPERATRICE: Ho capito.

18. LUCIA: E così ehm così penso di continuare, continuare e la compagnia mi piace mmh mi piace e poi tutto, a me piacciono i bambini, piacciono i sorrisi, i divertimenti, ho un bel carattere e sempre diciamo senza avere brutte cose in mente, sempre da divertirsi come ragazzini e io ho...

19. OPERATRICE: Un comportamento solare.

20. LUCIA: Sì esatto, sì sì proprio.

21. OPERATRICE: Si vede.

22. LUCIA: (*ride*) Sì insomma me la cavo, me la cavo, dopo mia mamma è tutta felice perché adesso vede che mi può controllare tutta, non che tu mi dici che stai così, poi stai così, poi, diciamo adesso, il figlio ha già preso la casa fuori e in Germania si sta bene... allora lui ha già preso, per lui ha già ehm ha già due cattedre, due non una, ha ventotto anni, ha ventotto anni, adesso anche lui è assieme a una ragazza. Cristina anche lei deve fare la casa con il ragazzo e l'ultimo che è Marco glielo faccio vedere un attimo (*si allontana per prendere le fotografie poi torna*) Marco è così ha vent, diciannove anni.

23. OPERATRICE: Anch'io ho un nipote che si chiama Marco.

24. LUCIA: Sì?

25. OPERATRICE: Sì, è tremendo però.

26. LUCIA: E anche lui, anche lui, sa (*sorride*)

27. OPERATRICE: E allora è proprio il nome Marco (*mi mostra le foto*). E' lui?

28. LUCIA: Sì.

29. OPERATRICE: E' bellissimo.

30. LUCIA: Questo qui è il più grande, questo cos'è, la femmina? e la femmina deve essere questa, sì.

31. OPERATRICE: Sono veramente belli.

32. LUCIA: Sì.

33. OPERATRICE: Complimenti.

34. LUCIA: E poi sono tutti bravi.

35. OPERATRICE: E qui c'è lei?

36. LUCIA: Sì sì, perché quest'anno questa volta qui erano andati tre settimane al Mare del Nord se non erro e allora è andata con suo marito e un amico con la moglie per essere un momentino soli, no, perché loro hanno avuto subito i figli, subito, tre figli eh, l'ultimo noi le dicevamo, sì era bello avere un bambino perché sono sempre una gioia, io poi li adoro i bambini, veramente però, dicevo a Marisa, Marisa guarda che però se tu vai in ufficio, poi hai la tua macchina, vai in giro, insomma, invece se tu smetti tutto per, diciamo la casa eccetera, sono due cose diverse, però pensaci bene a ciò che fai, non perché anche lei è impulsiva un po' come me, no, dice che io voglio fare questo e si butta lì, aspetta un momento, perché i figli costano anche, e insomma si è sistemato tutto nonostante un po' di problemi che hanno tutti, poi in questo momento non ci lamentiamo di niente, non ci lamentiamo di niente, adesso per esempio mi ha accompagnato giù a Milano, ecco, l'altro mio nipote guarda che bello che è, è talmente bello che lo prendono tutti per una femmina.

37. OPERATRICE: Effettivamente sembra una femmina.

38. LUCIA: Ecco vedi... sì... sì, perché mio genero è anche... insegna anche ai cani a saltare, ai circhi lo chiamano.

39. OPERATRICE: Ah bello.

40. LUCIA: Questo qui vedi, è la mia mamma questa, questa sono io, questa è mamma e, e basta.

41. OPERATRICE: Tutti gli altri sono nipoti.

42. LUCIA: Sì.

43. OPERATRICE: E questo è il genero.  
44. LUCIA: Sì.  
45. OPERATRICE: Vedo che ha tanti cani.  
46. LUCIA: Cinque ne ha.  
47. OPERATRICE: Complimenti.  
48. LUCIA: Cinque, il gatto, e insomma tutto quello che sognava, perché lei adora i cani più, più delle persone, più delle persone eh, e lo dice proprio chiaramente, per me ci sono prima loro e poi gli altri (*ride*) e tu bella ragazza che sei? eh?  
49. OPERATRICE: Io ho tre figli.  
50. LUCIA: Anche tu tre?  
51. OPERATRICE: Sì.  
52. LUCIA: E allora sai che c'è un bel lavoro eh.  
53. OPERATRICE: Sì, ne ho una piccola e due grandi.  
54. LUCIA: Mmh, qui il fotografo ha fotografato anche io, ma il fotografo quando vanno lì vedono magari una persona che viene dal fuori e allora ti fa le fotografie, ti fa, ti interroga, ecco come adesso con te e sono tutti brave persone poi.  
55. OPERATRICE: OK Lucia, io ti ringrazio.  
56. LUCIA: Figurati.  
57. OPERATRICE: Scusami se ti ho preso cinque minuti e spero che  
58. LUCIA: (*interrompe*) Vada tutto bene.  
59. OPERATRICE: Sì, e che continui a piacerti dove ti trovi.  
60. LUCIA: Anche, anche a me spero questo, anche io spero questo.  
61. OPERATRICE: Va bene.  
62. LUCIA: Va bene.  
63. OPERATRICE: Ti ringrazio, ciao gioia.  
64. LUCIA: Ciao.

**Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Le conversazioni tra un operatore e un ospite in RSA sono necessariamente contraddistinte dalla asimmetria:

- o l'operatore è giovane, veloce, con l'intelletto pronto e la memoria integra, conosce le regole del posto e le fa osservare, quando arriva la sera torna a casa propria;
- o l'anziano ricoverato è in una situazione molto diversa, diciamo down, di inferiorità: è anziano, lento, fragile, spesso con deficit cognitivi e di memoria, non conosce le regole del posto, si sente spesso in errore e inadeguato, vorrebbe tornare a casa ma non gli è permesso.

Dal punto di vista capacitante ogni intervento dell'operatore che tende a ridurre questa asimmetria e a spostare l'asse della relazione verso la parità raggiunge il risultato atteso: un guadagno in felicità. In altri termini, l'anziano fragile e ricoverato che sperimenta un rapporto paritario parla più volentieri, si esprime di più, sta meglio.

**La Somministrazione di autobiografia**

Nel testo in esame ci sono due frammenti in cui l'asimmetria relazionale quasi scompare, ai turni 22 – 28 e ai turni 48 – 53. Nel primo frammento l'operatrice, prendendo spunto dal figlio di Lucia, Marco, parla di un proprio nipote con lo stesso nome; nel secondo frammento l'operatrice, rispondendo a una domanda che le viene rivolta, parla dei propri tre figli e le due mamme solidarizzano sulla fatica di accudirli.

***I risultati***

I risultati di questo *Colloquio d'accoglienza* sono evidenti:

- Lucia parla, racconta di sé e condivide la propria storia con l'operatrice che l'ascolta in modo partecipe e utilizza, tra l'altro, la tecnica della *Somministrazione di autobiografia*.
- Nelle frasi di congedo si osserva anche che Lucia, ricoverata in RSA da pochi giorni, si apre a un mondo possibile, futuro, piacevole:

55.OPERATRICE: OK Lucia, io ti ringrazio.

56.LUCIA: Figurati.

57.OPERATRICE: Scusami se ti ho preso cinque minuti e spero che

58.LUCIA: (*interrompe*) Vada tutto bene.

59.OPERATRICE: Sì, e che continui a piacerti dove ti trovi.

60.LUCIA: Anche, anche a me spero questo, anche io spero questo.