

**DAL PRIMA AL POI, DALLA CONFUSIONE AL RIORIENTAMENTO**

Testo inviato da Valentina Pirola, Terapista Occupazionale presso la Casa S.Teresa di Livraga (LO) con il supporto della collega Mirella Tosi, Infermiera Professionale della struttura. Il testo è stato discusso durante il Corso di formazione "Progetto accoglienza" presso il "Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli" di San Colombano al Lambro (LO) il 6 aprile 2011.

Il nome della paziente e ogni altro dato che possa permetterne l'identificazione è stato alterato per rispettarne la privacy. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato della paziente e del familiare di riferimento.

**La conversante**

La signora Maria, 79 anni, è arrivata il giorno precedente da un'altra struttura, accompagnata dalla nipote. Vedova, senza figli, ha la diagnosi di decadimento cognitivo con disturbi del comportamento (MMSE 5). È disorientata nello spazio e nel tempo, ha difficoltà nel mantenere la posizione eretta. Negli anni precedenti ha frequentato la struttura come volontaria, poi si è trasferita in un'altra città.

**Il contesto**

Nel giorno dell'ingresso la terapeuta ha chiesto se poteva darle del tu e la signora ha risposto affermativamente.

Il colloquio è stato registrato il giorno successivo, a metà mattina, presso la sala medica, con la presenza delle due Operatrici.

Valentina ha condotto la conversazione e Mirella ha ascoltato in silenzio senza attirare l'attenzione della signora Maria, per poi intervenire nel finale quando la paziente cominciava a dare segni di stanchezza e di distrazione.

Maria prende la parola a tempo debito; l'eloquio è abbastanza fluente, nonostante alcune pause e interruzioni, accompagnato da una gestualità coerente. Il colloquio è durato 7 minuti, compreso un silenzio prolungato di un minuto.

**Il testo: ERO RIMASTA UN PO' SBALORDITA**

1. OPERATORE: Buongiorno Maria.
2. MARIA: Buongiorno, facciamo la foto? (*guarda la fotocamera digitale posizionata vicino a lei sul tavolino per registrare*)
3. OPERATORE: Facciamo la foto... Maria, come ti avevo spiegato ieri, adesso facciamo una chiacchierata di un dieci minuti per sapere un po' come è andata al tuo giorno di ieri... la tua giornata di arrivo, e fare in modo di farti star bene qui con noi.
4. MARIA: Sì...
5. OPERATORE: Maria, registriamo questa conversazione... va bene per te?
6. MARIA: Sì va bene... va bene...
7. OPERATORE: Allora Maria, come ti dicevo prima, questa conversazione è solo proprio una chiacchierata fra di noi, siamo qui belli tranquilli, è per sapere come è andato il tuo giorno di arrivo ieri. Riesci Maria a raccontarmi in modo abbastanza preciso, come è andato il tuo giorno di arrivo qui tra di noi, nella nostra Casa?
8. MARIA: Mah, è andato bene... mi son trovata bene, dopo parlando con un po' di di... di quelli che erano già... eh... fissati lì, mi sono trovata bene, ho conosciuto anche qualcuno che già conoscevo... e mi son trovata bene...
9. OPERATORE: Ti sei trovata bene...
10. MARIA: Sì... sì...
11. OPERATORE: Sei arrivata ieri mattina Maria...

12. MARIA: Sì... e sono andata con il marito a vedere lì... nel pomeriggio.
13. OPERATORE: Nel pomeriggio sei andata... (*silenzio per alcuni secondi*) Chi hai conosciuto Maria, ieri quando sei arrivata?
14. MARIA: Ho conosciuto qualcuno che già conoscevo di prima...
15. OPERATORE: Qualche signora che c'è qui in questa Casa Maria...
16. MARIA: Le ho viste che erano tempo che non le vedevo... le ho viste... ha fatto molto piacere...
17. OPERATORE: Oh certo...
18. MARIA: Perché era tempo che non le vedevo e... le ho viste.
19. OPERATORE: E poi Maria hai conosciuto anche la suora...
20. MARIA: La suora sì...
21. OPERATORE: Il dottore...
22. MARIA: Il dottore.
23. OPERATORE: L'infermiere...
24. MARIA: L'infermiere... ho conosciuto un po' tutto...
25. OPERATORE: Un po' tutto insomma... (*silenzio per un minuto*) E come è andata Maria stanotte? sei riuscita a dormire un pochino?
26. MARIA: Ho dormito, ho dormito tutta notte.
27. OPERATORE: Benissimo.
28. MARIA: Sì... credevo di non dormire perché non ero nel mio letto e... e invece no.
29. OPERATORE: Può capitare Maria, insomma uno non è nel suo letto... e si sente un po'...
30. MARIA: (*interrompendo*) Invece ho dormito tutta notte.
31. OPERATORE: E stamattina ti sei alzata...
32. MARIA: Mi sono alzata, ho fatto la colazione... (*silenzio per alcuni secondi, guarda la fotocamera digitale*) Adesso sta facendo la foto a noi?
33. OPERATORE: Sta facendo una registrazione Maria... sta registrando la nostra chiacchierata.
34. MARIA: Ah... ho capito. (*silenzio per alcuni secondi*)
35. OPERATORE: Maria, allora spero proprio che ti trovi bene qui da noi, che ti troverai bene insomma...
36. MARIA: (*interrompendo*) Bene, ormai mi trovo bene, da subito l'accoglienza che ho avuto.
37. OPERATORE: Maria tu la conosci già un po' questa casa, giusto?
38. MARIA: Un po' sì... ma l'ho frequentata poco però, frequentavo di più Pavia.
39. OPERATORE: Ho capito... perché sei una pavese, vero?
40. MARIA: Eh... ero sulla mano per andare di là... con i mezzi ero più comoda ad andare di là.
41. OPERATORE: E la tua camera ti piace, Maria?
42. MARIA: Sì, mi piace.
43. OPERATORE: Ieri sei venuta qui con tua nipote...
44. MARIA: Sì.
45. OPERATORE: Ti ha accompagnato lei...
46. MARIA: Mi ha accompagnato lei... anche perché dopo torna a casa col mezzo.
47. OPERATORE: Ho capito.
48. MARIA: Perché... quegli uomini lì... lasciarli lì in giro... non vogliono.
49. OPERATORE: Quindi è meglio... è meglio essere un po' più tranquilli Maria.
50. MARIA: Eh sì...
51. OPERATORE: Da quel punto di vista lì... (*silenzio per alcuni secondi*) Va bene Maria, adesso magari ritorniamo di là con le altre signore.
52. MARIA: Sì.

53. OPERATORE: Io ti saluto, tanto in questi giorni ci vediamo Maria... io sono sempre qui al mattino e al pomeriggio... va bene?
54. MARIA: Senz'altro.
55. OPERATORE: Ci sono io, c'è Mirella (*indico la collega*), c'è la suora...
56. OPERATORE 2: Maria, grazie per la registrazione, è un lavoro che dobbiamo fare e che poi le diremo come è andato...
57. OPERATORE: Spero proprio che ci possa tornare utile eh... spero proprio di sì.
58. MARIA: Eh sì...
59. OPERATORE 2 : Ci serviva proprio sapere che ricordo aveva della giornata di ieri.
60. MARIA: Ma ieri ero un po' confusa...
61. OPERATORE: E' capibile Maria, è il primo giorno.
62. MARIA: Sì, ma perché... avevo una che per dire la suora che la conosceva che aveva da fare un altro po', un altro modo, l'altra lo stesso... ero rimasta un po'... un po' sbalordita, ecco (*è stanca, si guarda attorno e riguarda la fotocamera*)
63. OPERATORE 2: Le piacciono le foto Maria?
64. MARIA: Sì molto.

*Terminata la conversazione chiedo a Maria se vuole fare una foto con noi due e lei accetta volentieri. Successivamente accompagno Maria in carrozzina alla Chiesa della Casa per una visita. Dopo una breve preghiera ritorniamo nel salone multiuso della struttura.*

### **Il parere dell'operatrice**

La conduzione del colloquio d'accoglienza non è stata facile e mi ha richiesto una grande concentrazione. Ero in ansia perché non sapevo come la signora avrebbe reagito e che cosa mi avrebbe detto. Al termine della conversazione ero soddisfatta perché Maria era tranquilla e aveva l'aria di essere anche lei contenta del colloquio.

Dopo questa prima conversazione, quando la incontriamo in corridoio, Maria ci saluta con un cenno speciale d'intesa e di riconoscimento.

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

In questo testo risulta che Maria partecipa alla conversazione parlando a tempo debito, volentieri e in modo abbastanza coerente. Nei paragrafi che seguono vengono fatte alcune osservazioni sul tempo, sulle Tecniche conversazionali e sulle Competenze elementari.

### **Il prima e il poi**

La terapeuta fin dall'inizio della conversazione propone di focalizzare l'attenzione sul tempo, quello prima e quello attuale: dell'arrivo in struttura (ieri) (qui con noi):

3.OPERATORE: Facciam la foto... Maria, come ti avevo spiegato ieri, adesso facciamo una chiacchierata di un dieci minuti per sapere un po' come è andata al tua giornata di ieri... la tua giornata di arrivo, e fare in modo di farti star bene qui con noi.

Maria accetta questa proposta e i suoi turni verbali sono punteggiati da avverbi di tempo (turno 8: dopo, già; turno 14: già, prima; turno 36: ormai, da subito; turno 46: dopo; turno 60: ieri). Maria distingue bene anche il tempo precedente l'ingresso (un prima remoto) da quello del giorno dell'ingresso (un prima prossimo, cioè il giorno precedente) e coniuga i verbi al tempo presente, passato prossimo e imperfetto in modo coerente con il contenuto di quanto detto.

Alla fine della conversazione comincia a dare segni di stanchezza, il suo parlare diventa frammentato (turni 61 e 63) e Maria ricorda che il giorno precedente, quello dell'ingresso, era un po' confusa e sbalordita. È lei stessa Maria che descrive il cambiamento e che ne è consapevole.

Nell'ipotesi che il colloquio d'accoglienza qui riportato abbia contribuito a rendere possibile il cambiamento, cioè il riorientamento di Maria, è utile interrogarci sulle Tecniche conversazionali adottate dalla terapeuta.

### ***Tecniche conversazionali adottate dalla terapeuta***

Durante il lavoro di gruppo abbiamo fatto l'inventario delle Tecniche conversazionali utilizzate:

*rispettare la lentezza e le pause* (si vedano i puntini di sospensione e le annotazioni), *rispettare il silenzio* (turno 25), *restituire il motivo narrativo* (turno 9), *non completare le frasi* (turno 49), *non interrompere* (turno 49), *non correggere* (turno 49), *non occuparsi della verità/falsità di quanto detto dalla conversante* (turno 12), *fare eco* (turno 25), *rispondere alle domande* (turno 32), *somministrare frammenti di autobiografia* (turni 56, 59).

In questo testo, d'altra parte, nei turni 13, 25, 37 si notano alcune domande specifiche che in linea di massima l'Approccio capacitante consiglia di evitare. Probabilmente sono state fatte per cercare di indirizzare la conversazione sul tema previsto dal protocollo e, in questo caso, non hanno provocato interruzioni o segni evidenti di disagio.

### ***L'emergere delle Competenze elementari***

Attraverso l'impiego delle Tecniche conversazionali, l'operatrice ha favorito l'emergere delle Competenze elementari di Maria e le ha riconosciute: risultano evidenti le competenze a parlare e a comunicare e la competenza emotiva. Quanto alla competenza a contrattare e a decidere, essa emerge dopo gli interventi verbali dell'operatrice con i turni 5, 41, 51, 53, 63.

### ***Conclusione***

In questo colloquio la terapeuta ha voluto accogliere la nuova ospite in modo positivo, scegliendo le parole con l'obiettivo che la signora potesse parlare e stare bene nel qui e ora della situazione di colloquio, senza preoccuparsi di raccogliere informazioni né di valutare il suo stato cognitivo.

Mediante l'ascolto e il ricorso alle Tecniche conversazionali, la terapeuta ha favorito l'emergere delle Competenze elementari e ha fornito alla nuova ospite il *Riconoscimento della sua validità come interlocutore*. Maria, già "un po' confusa" e "un po' sbalordita", è stata in grado di parlare in modo abbastanza coerente, riferendosi in modo appropriato ora al mondo del prima, ora al mondo attuale.