

SUL PRENDERE IN SERIA CONSIDERAZIONE

Testo di una colloquio d'accoglienza condotto da Cristina Bruno (OSS) e trascritto da Sabrina Pregliato (Coordinatrice di Nucleo, Rifugio Re Carlo Alberto, Luserna, Torino). Il testo è stato discusso nell'ambito del Corso di formazione *Accoglienza e inserimento del nuovo ospite in RSA secondo l'Approccio capacitante*. Il nome dell'ospite 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 nuova ospite

Martina già da alcuni anni effettua un ricovero di sollievo nel mese di luglio. A causa di un peggioramento con riduzione dell'autosufficienza quest'anno il ricovero estivo si è trasformato in permanente. Spesso è confusa e agitata, soprattutto durante l'igiene personale. Si relaziona abbastanza bene nel rapporto uno a uno, tende a isolarsi e a non partecipare nelle attività di gruppo. I segni più evidenti di deficit cognitivi si manifestano nella la ripetitività delle sue domande.

Il contesto

Il colloquio è avvenuto nella camera della signora, con un'operatrice ed un operatore. Appena gli operatori si avvicinano l'ospite inizia la conversazione. La signora utilizza qualche termine in dialetto piemontese che è stato tradotto.

Il testo: Io son bell'e sola, finito tutto

1. MARTINA: Io sono fatta così, per esempio (*guarda l'operatore che assiste al colloquio*) quel ragazzo poverino non sta tanto bene.
2. OPERATRICE: Oh, poverino.
3. MARTINA: C'incontriamo così, facciamo quattro parole.
4. OPERATRICE: E poi...
5. MARTINA: E poi basta, basta. Povero ragazzo, mi fa pena questo ragazzo, e lui mi dice facciamo, stiamo insieme. Ne parleremo, sai com'è.
6. OPERATRICE: Sì sì.
7. MARTINA: E' inutile andare con una persona che si vede che non è a posto.
8. OPERATRICE: Certo, hai ragione.
9. MARTINA: Zitto, ma mi fa pena questo ragazzo, che bravo e educato, zitto eh.
10. OPERATRICE: Sì, sì.
11. MARTINA: Certo.
12. OPERATRICE: Certo.
13. MARTINA: Quando c'incontriamo, voglio andare a dormire vicino a te (*una frase incomprensibile*). Hai sentito?
14. OPERATRICE: Come? Non ho capito.
15. MARTINA: Che ci rincresce... non si capisce... a mia mamma.
16. OPERATRICE: Aah.
17. MARTINA: E' così la vita, un po' storta e un po' diritta ed io vado adagio adagio, capito? E io faccio come posso, cara ragazza, l'età c'è, e il resto vada come vuole... ma siete tutte sposate voi altre? sei sposata te?
18. OPERATRICE: Sì.
19. MARTINA: E quell'uomo lì?
20. OPERATRICE: No, non ancora.

21. MARTINA: E' più furbo di tutto, è più furbo di tutti (*ridono*). Perché, guarda, il freddo... (*una frase incomprensibile*). E poi vedi se piace, se non piace, piantala lì e ciao Nineta! Eh, si fa così, però è un bravo ragazzo eh? Lui è bravo.
22. OPERATRICE: Sì, anche secondo me.
23. MARTINA: È bravo questo ragazzo, è tranquillo lui, poverino, avrà i suoi difetti...
24. OPERATRICE: Ah sì.
25. MARTINA: E va bene lo stesso, tric e trac (*ridono tutti e tre*). Bisogna avere pazienza, sopportarsi un po' e poi cambiare lavoro, tac gira, capito? È quella la cosa che ti aggiusta bene.
26. OPERATRICE: Ah, bene, bene.
27. MARTINA: (*silenzio per alcuni secondi*) La vita è un po' storta e un po' diritta. Lo capisci il piemontese?
28. OPERATRICE: Sì.
29. MARTINA: E la vita va un po' storta e un po' diritta. (*Si rivolge all'operatore*) Sei stato a Torino?
30. OPERATORE: Sì sì.
31. MARTINA: Ah sì? Anche a Torino? Non si sta male a Torino, si fa come si può. (*Si rivolge all'operatrice*) Sei seduta tu.
32. OPERATRICE: Sì, sono accovacciata.
33. MARTINA: Ah, povera ragazza, vah.
34. OPERATRICE: Ma sto bene eh.
35. MARTINA: Ah bon, e te la fai bene eh.
36. OPERATRICE: Sì sì.
37. MARTINA: Sei sposata, no?
38. OPERATRICE: Sì.
39. MARTINA: Ah sei sposata e lavorate insieme.
40. OPERATRICE: No, in due posti diversi.
41. MARTINA: Ma dimmi te, e lui è bravo o no?
42. OPERATRICE: Sì sì.
43. MARTINA: Meglio soli che mal accompagnati, eh (*risate*) Meglio soli che mal accompagnati, eh? Eh, è così, mio marito morto, poverino, anche lui, capito? Era un bell'uomo, partito via e poi non mi sono sposata più, basta, non mi sposo più.
44. OPERATRICE: Hai deciso.
45. MARTINA: Eh, ho deciso, perché non stavo bene e questo ragazzo... e io non troverei più un altro uomo così, è morto. (*Guarda il registratore*) Come si chiama questa cosa? Questa cosa come si chiama?
46. OPERATRICE: Questa cosa è un registratore.
47. MARTINA: Davvero!
48. OPERATRICE: Davvero?
49. MARTINA: È bellino però.
50. OPERATRICE: È vero, ti piace?
51. MARTINA: Eh sì, e lo tieni sempre con te?
52. OPERATRICE: No, solo quando mi serve, altrimenti lo lascio nell'armadio.
53. MARTINA: Ah sì? Capito come sta attento questo ragazzo? Attento, tutto per sapere, dire, fare. Tranquilla, siete amici.
54. OPERATRICE: Sì.
55. MARTINA: (*Si rivolge all'operatore*) Lei, con tua moglie? (*Si rivolge all'operatrice*) Ma non mi dà l'impressione che lui non sia innamorato di sua moglie.
56. OPERATRICE: No? Dici di no?

57. MARTINA: No.
58. OPERATRICE: Dici di no?
59. MARTINA: No.
60. OPERATRICE: Ma dice che è innamorato.
61. MARTINA: Ah sì?
62. OPERATRICE: Dice di sì.
63. MARTINA: Sia fatta la volontà di Dio, siamo tutti e tic e tac, giusto.
64. OPERATRICE: Giusto.
65. MARTINA: Non siamo mai proprio fermi, c'è sempre ancora qualche cosa che non va, è vero o no?
66. OPERATRICE: È vero.
67. MARTINA: A me succede così, io non so voi, ogni tanto ho sempre qualcosa che non mi va e poi dicono va va... non voglio più parlare, è vero sai? Perché arrivati ad un certo punto bisogna tacere.
68. OPERATRICE: Giusto, hai ragione.
69. MARTINA: Tacere, la più bella cosa è saper tacere. Ma mio marito mi faceva sempre un po' arrabbiare, cosa vuoi farci, quello è morto, ne ho preso un altro per non essere sola, avere una compagnia fa sempre piacere, è vero o no?
70. OPERATRICE: Sì.
71. MARTINA: Qualcosa c'è sempre in mezzo che non va, ma bisogna stare attenti e abbassarsi. Per adesso facciamo così e poi facciamo cosà, capito?
72. OPERATRICE: Sì.
73. MARTINA: Però io sono vissuta con un certo uomo che mi piaceva, poi quando mi ha fatto girare un po' le scatole, allora chiuso! Tu ce l' hai il ragazzo?
74. OPERATRICE: Ho un marito.
75. MARTINA: Hai il marito? Oh balle! È già un po' che sei sposata?
76. OPERATRICE: Undici anni.
77. MARTINA: Poveri noi! E andate sempre d'accordo?
78. OPERATRICE: Ogni tanto c'è qualche discussione, come in tutte le coppie.
79. MARTINA: Eh sì, cosa vuoi farci, la vita è fatta così e poi mio marito è morto e ce n'è un altro, sono cose che servono e non servono e poi è difficile eh.
80. OPERATRICE: Non è facile, bisogna avere pazienza.
81. MARTINA: Eh sì, è vero, è così e poi non bisogna essere sempre arrabbiati, capito?
82. OPERATRICE: Eh già.
83. MARTINA: Bisogna avere pazienza come fai con i bambini. Ce ne hai dei bambini?
84. OPERATRICE: Sì.
85. MARTINA: Proprio tuoi? Quanti?
86. OPERATRICE: Due.
87. MARTINA: Ah che bello! Maschi?
88. OPERATRICE: Femmine.
89. MARTINA: Tutte e due femmine?
90. OPERATRICE: Sì.
91. MARTINA: (*Si rivolge all'operatore*) E lei come va giovanotto?
92. OPERATORE: Bene, molto bene, e lei Martina?
93. MARTINA: (*alcune parole incomprensibili*) è poi fortunato lei. Mio marito è morto, è già fatto, e poi trovare persone brave... poi mi scappa la pazienza e 'ciapa'! (*Risate, frase incomprensibile, poi si rivolge all'operatrice*) Non l'ho mai visto tuo marito.
94. OPERATRICE: Te lo porterò a conoscere.

95. MARTINA: Ah sì? Grazie! È bravo?
96. OPERATRICE: Sì.
97. MARTINA: Cosa vuoi di più dalla vita! Mica tanti che sono contenti così. Hai figli?
98. OPERATRICE: Sì.
99. MARTINA: Quanti?
100. OPERATRICE: Due.
101. MARTINA: Maschi?
102. OPERATRICE: Femmine.
103. MARTINA: È sempre meglio, una femmina, le femmine sono furbe. (*Rivolgendosi all'operatore*) Scusa, non ti offendere.
104. OPERATORE: Noo, non mi offendo.
105. MARTINA: Ma son furbe eh. L'uomo, c'è quello che è bravo ed è proprio bravo. C'è qualcuno di là? No, va beh. E bisogna avere pazienza nella vita, per qualunque cosa bisogna tacere, e basta. (*Si rivolge di nuovo all'operatore*) Anche lei ce l'ha la moglie?
106. OPERATORE: No, non ancora.
107. MARTINA: Aspetti ancora, meglio aspettare che finire male, lui sa. Ma chi è quella là? Ah, povera donna, e quella lì è sola, povera donna. E così mio marito da solo è morto e io sono sola. Quello che vuoi, ma è partito, capito?
108. OPERATRICE: Capito.
109. MARTINA: Eh, bisogna avere pazienza.
110. OPERATRICE: Pazienza e tacere.
111. MARTINA: E tacere molto. Anche te fai così?
112. OPERATRICE: Sempre! Va bene Martina.
113. MARTINA: E fai bene a far così. Avere educazione e rispetto tra di voi e basta, così è la vita, un po' storta e un po' dritta.
114. OPERATRICE: Eh già, è vero.
115. MARTINA: Bisogna avere pazienza nella vita, molta pazienza, e zitto. Quanti siete voi, maschi?
116. OPERATRICE: Solo io, io sono figlia unica.
117. MARTINA: Cribbio, solo tu!
118. OPERATRICE: Solo io.
119. MARTINA: Tu sei comandante, capo delle forze armate (*risate*).
120. OPERATRICE: Oh già.
121. MARTINA: E fai quello che puoi, sì, perché tra due persone bisogna imparare a trovarsi e zitto e mosca e non essere tranquilli, come fai con i ragazzi quando son giovani e anche con il marito bisogna fare così, zitto. Adesso faccio più niente, è morto mio marito, ne ho cominciato un altro, ma non mi piace più. Tu quanti ne hai figli?
122. OPERATRICE: Due.
123. MARTINA: Maschi?
124. OPERATRICE: Femmine.
125. MARTINA: Femmine, molto bene, ah, son furbe eh? È vero o no?
126. OPERATRICE: Ah sì sì.
127. MARTINA: Ah sì! Le donne sono furbe, bisogna stare attenti, il maschio sembra che sia cattivo, ma cosa fa che è cattivo quest'uomo? Son le altre che se ne sbattono di tutte, sono un po' sguadrine. È vero?
128. OPERATRICE: Altro ch'è!
129. MARTINA: Ci vuol pazienza nella vita. Tu sei sposata, sì?

130. OPERATRICE: Sì.
131. MARTINA: Eh beh, mio marito è morto, è già fatto, cosa vuoi fare. Sì, puoi avere un'amicizia, ma non ha nessun valore, capito? Senza amore... quello lì che hai è bravo?
132. OPERATRICE: Sì sì.
133. MARTINA: Vuol dire molto, e io son bell'e sola, finito tutto.

Commento (a cura di Pietro Vigorelli)

Martina è una signora che nella vita ha imparato a tacere, in particolare, pare di capire, riguardo ai comportamenti del marito. Nel suo parlare infatti si ripete spesso la parola (ingiunzione) “zitto”.

Nella conversazione riportata invece è lei stessa che prende la parola per prima, l'operatrice ascolta e prende in seria considerazione quanto le viene detto. Il risultato è che Martina si sente rassicurata e parla liberamente e volentieri, esprimendo la sua *competenza a parlare, a comunicare ed emotiva*.

Dalle sue parole emerge il bisogno di avere accanto un uomo, prima il marito, poi un altro, adesso non sa. Un “ragazzo” la cerca, ma si vede che non è a posto. Si sente sola e partecipa con evidente piacere al colloquio con gli operatori, da protagonista: è lei che sceglie il tema narrativo, che lo sviluppa e che conduce la conversazione. L'operatrice si attiene alla tecnica di *Accompagnare la conversante nel suo mondo possibile, Non corregge, Non interrompe, Non giudica*. Si crea così un contesto favorevole in cui Martina manifesta anche la sua *competenza a contrattare e a decidere* (contrattazione del motivo narrativo).