

## **586.Gruppo ABC con operatori: sull'importanza di non giudicare**

Testo inviato da Piras Elena e Gandola Nadia, O.s.s. presso R.S.A. Lina Erba Porlezza (CO) per il Corso di formazione per Conduttori di Gruppo ABC, tenutosi a Milano (2019-2021). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei partecipanti. La trascrizione è fedele. Il nome dei partecipanti e ogni dato che possa permettere l'identificazione loro o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### **Un gruppo anomalo**

La proposta del Gruppo ABC è emersa durante alcuni incontri con i colleghi di lavoro e i volontari. La trascrizione che segue riguarda il primo incontro tenutosi su piattaforma Zoom nel febbraio 2022, ne seguiranno altri quattro, a cadenza mensile. Sono presenti al primo incontro un volontario e tre educatori oltre ai due conduttori. Si parte con una breve presentazione del percorso, poi segue la *Lettura iniziale* e si applica fedelmente il metodo di conduzione di un Gruppo ABC per familiari anche se a questo incontro tenutosi su piattaforma zoom e ai seguenti parteciperanno solo operatori e volontari. Durata dell'incontro h. 1,30.

### **Il testo di un primo incontro**

1. CONDUTTORE ELENA: Buonasera a tutte e grazie per aver accettato l'invito mio e di Nadia a questi incontri del Gruppo ABC. Brevemente vi spiego che cos'è il Gruppo ABC e cosa vogliamo fare in questo e nei prossimi incontri. Il Gruppo ABC è un gruppo di autoaiuto per familiari ed è basato sul metodo ACB dei 12 passi e sull'Approccio Capacitante del prof. Vigorelli. Questo gruppo è rivolto in genere soprattutto ai familiari che si occupano di persone affette da Alzheimer e persone fragili. Queste riunioni hanno lo scopo di aiutare i partecipanti ad uscire dal tunnel dell'impotenza e dalla difficoltà di parlare e comunicare con i propri cari. Nel nostro caso siamo quasi tutti operatori della R.S.A., cercheremo di vedere i nostri ospiti non solo come un malato, ma soprattutto come una Persona con la sua storia, le sue capacità e i suoi sentimenti. Questi incontri si baseranno soprattutto sull'uso della parola, cioè sul favorire un dialogo con i nostri ospiti, come sviluppare una maggiore comunicazione con loro e cercare di superare le difficoltà che purtroppo ci sono sia da parte loro, che affetti dalla malattia hanno difficoltà di memoria e di comunicazione, ma anche da parte nostra, perché anche noi non riuscendo a capire quello che loro vogliono dirci, che vogliono farci capire, siamo in difficoltà. Cercheremo di favorire una comunicazione migliore tra noi e loro e rendere quel momento tranquillo e sereno. Il metodo ABC si basa su tre punti fondamentali:

- ASCOLTO, non solo delle parole, ma anche delle emozioni e del linguaggio non verbale;
- LENTEZZA, rallentare i nostri tempi e adattarli a chi abbiamo di fronte;
- ACCOMPAGNARE con le parole nel loro mondo chi abbiamo di fronte.

In questi cinque incontri mensili useremo i 12 passi, base del metodo ABC che man mano vi spiegheremo. Adesso faremo comunque un breve giro di presentazioni. Abbiamo tra noi Lucia che magari non tutti conoscono e viceversa. Inizio io, sono Elena, sono O.s.s. e lavoro in R.S.A. da 10 anni, sono referente del nucleo protetto Alzheimer e con Nadia ho frequentato i corsi di Approccio Capacitante e conduttori per Gruppi ABC.

2. CONDUTTORE NADIA: Buonasera a tutte e grazie di essere qui, sono Nadia, O.s.s. referente del nucleo protetto Alzheimer e ho frequentato i corsi di Approccio Capacitante di primo e secondo livello, poi con Elena abbiamo deciso di partecipare anche al corso di conduttori Gruppi ABC e dopo 3 anni finalmente nonostante varie difficoltà siamo riuscite a partire con questo primo Gruppo ABC.
3. LAURA: Ciao a tutte. Io sono Laura, educatrice e lavoro in R.S.A. da 15 anni e lavoro per la metà delle mie ore all'interno del nucleo Alzheimer.
4. MARIA: Ciao a tutti, sono Maria, lavoro in questa R.S.A. da 2 anni con pausa di qualche mese, ma in realtà sono pochi mesi che mi sono ritrovata nel nucleo protetto con Elena, Nadia e gli altri operatori ed educatrici e devo imparare tante cose, grazie.
5. SIMONA: Sono Simona, educatrice, lavoro in questa R.S.A. da 2 anni, ho lavorato in un'altra struttura 3 anni. Durante la settimana sono maggiormente nei reparti, nel nucleo vado poco e ho bisogno di imparare. Non sono molto esperta a lavorare con anziani affetti da demenza e quando lavoro con loro mi sento un po' in difficoltà.
6. LUCIA: Buonasera a tutti, io sono Lucia, sono una studentessa, ho 18 anni e ho fatto per due anni la volontaria in R.S.A. e ho avuto modo di imparare molte cose soprattutto perché sono interessata alla psicologia anche perché la studio a scuola e ho avuto l'opportunità ascoltando le persone della casa di riposo di conoscere nuove storie e anche aprire di più la mia mente.
7. CONDUTTORE NADIA: Iniziamo ufficialmente il nostro incontro. Durante i gruppi è buona cosa presentarsi sempre col proprio nome quando si prende la parola. Vi abbiamo inviato precedentemente la lettura d'inizio che ora leggeremo insieme.

*(viene letta la Lettura d'inizio)*

8. CONDUTTORE ELENA: Bene, adesso tranquillamente e liberamente chiedo se qualcuna di voi vuole raccontare un episodio, un fatto dove si è sentita in difficoltà o ha visto che utilizzando determinate parole la situazione è andata migliorando. Oltre al fatto concentratevi soprattutto sulle parole usate dall'ospite e dai voi. Prego.
9. LAURA: A tal proposito, mi viene in mente un episodio che mi è accaduto venerdì, subito dopo le visite coi familiari in cdi. Questa ospite di cui penso di non potere fare il nome, giusto?
10. CONDUTTORE ELENA: giusto, inventiamo altri nomi, cambiamoli subito.
11. LAURA: Ok, allora... Antonia, un'ospite del nucleo Alzheimer, dopo aver concluso la visita con i suoi familiari, visita che già solitamente la destabilizza per la presenza del plexiglass, non riesce a comprendere perché non si può toccare ed entrare in contatto come vorrebbe con i propri cari, dicevo... dopo la visita ha un'urgenza di doversi recare in bagno. Mi dice più volte che deve andare a fare pipì, si alza dalla carrozzina con la quale è stata accompagnata, visto che il tragitto fino al cdi è abbastanza lungo e mi dice "Devo fare pipì". Io le dico "Ti accompagno", ma lì per lì lei non comprende che io volessi accompagnarla al bagno e inizia ad abbassarsi i pantaloni lì davanti a tutti. Io in quel momento probabilmente mi sono un attimo agitata e anche la mia gestualità era un attimo più accentuata del solito e probabilmente lei ha letto il mio nervosismo. Quindi non ci siamo comprese, io cercavo comunque tra virgolette di trascinarla verso il bagno, lei non comprendeva e si abbassava i pantaloni lì. Poi quando ho compreso che, se anche fossi andata avanti a dirle più e più volte che l'avrei accompagnata in bagno e che non si poteva fare la pipì in salone in mezzo a tutti, sarebbe stato inutile, ho cercato per prima cosa di tranquillizzarmi. Per prima cosa mi sono un attimo calmata e ho cercato di utilizzare un tono di voce un po' più tranquillo, l'ho guardata negli occhi, le ho preso la mano, l'ho rassicurata un attimo e poi piano piano siamo riuscite a recarci in bagno. La difficoltà è stata questa: non essere compresa. Io sul momento usavo parole che per me erano normali "Andiamo in bagno", "ti accompagno io" e lei in quel momento non le comprendeva e io per un momento non sono riuscita a comprendere che lei non mi capiva e che dovevo utilizzare un altro tono, entrare prima in contatto con lei in un altro modo, prima tranquillizzarla. Infatti poi è riuscita a comprendere le mie intenzioni. Non so se sono stata chiara.

12. CONDUTTORE ELENA: Sei stata chiarissima. Adesso concentriamoci sulle parole usate. Quando tu le hai detto “Ti accompagno, andiamo in bagno” lei cosa ti ha risposto? Pensa alle parole usate da lei.
13. LAURA: Lei mi ha risposto “Devo andare in bagno, devo andare a fare pipì” un’altra volta. Io di conseguenza le dicevo “Ti accompagno io a fare la pipì”, ma lei probabilmente avendo usato io un tono, un atteggiamento e una gestualità non propriamente appropriate, scusate il gioco di parole, il canale verbale non veniva più compreso, credo, in quel momento, quindi lei andava avanti a chiedermi “Devo andare a fare la pipì” e io le dicevo “Ti accompagno io” però non ci comprendevamo in quel momento.
14. CONDUTTORE ELENA: Grazie Laura. Adesso ragazze se aprite la chat potete vedere che ho riportato le parole dette da Antonia e da Laura. Adesso lavoreremo su queste parole e provare a trovare soluzioni alternative e possibili per poter risolvere questa situazione. Poi c’è da dire che Laura ha capito subito i suoi errori e ha utilizzato subito un tono di voce tranquillo e ha cercato un approccio diverso con la signora. Restando però alle parole proviamo a scrivere in chat altre possibili risposte che avrebbe potuto dare nella situazione che ci ha descritto, usiamo la chat come una lavagna. Scrivete liberamente quello che vi viene in mente.

## CHAT

ANTONIA: Devo andare a fare pipì

LAURA: Ti accompagno io

ANTONIA: Devo andare a fare pipì

Nadia: Adesso andiamo

Laura: Ti aiuto io

Simona: Vieni con me

Lucia: Andiamo in bagno insieme

Maria: Vuoi che ti aiuti ad andare in bagno?

Elena: A fare pipì

Maria: La prendo per mano senza dirle niente

Laura: Andiamo

Simona: Subito, ti accompagno

15. CONDUTTORE ELENA: Bene, adesso analizziamo tutte le risposte date, premettendo che non c’è una risposta giusta e una sbagliata perché ogni persona e in quel determinato momento può interpretare e reagire in modo diverso, una cosa che funziona adesso domani può non funzionare. Vediamo un po’.
  - “Adesso andiamo” una soluzione, ma nel nostro caso non so se l’ospite vista la situazione capirebbe subito;
  - “Ti aiuto io” è un modo per tranquillizzare l’ospite, sa che non è da solo e può contare sul nostro aiuto;
  - “vieni con me” altro modo per cercare di tranquillizzarlo facendogli capire che non è da solo;
  - “Andiamo in bagno assieme” anche qui abbiamo l’accompagnamento della persona;
  - “Vuoi che ti aiuti ad andare in bagno?” in questo caso stiamo rivolgendo una domanda all’ospite, uno dei 12 passi e per la precisione il primo passo dice non fare domande, questo per non mandare maggiormente in confusione l’ospite mettendolo davanti a una scelta “vuoi”. Quindi il primo passo che già troviamo e iniziamo a prendere in considerazione è il PRIMO PASSO: NON FARE DOMANDE.Anche la domanda non è che è sbagliata ma mette in difficoltà la persona affetta da Alzheimer, dobbiamo trovare il modo di non rivolgere domande ma cercare il più possibile di lasciare la frase aperta. Non è facile perché ci viene spontaneo fare domande, se ci pensiamo nei nostri dialoghi con gli ospiti usiamo spesso rivolgerci a loro con

- domande, ma purtroppo, lo possiamo vedere nei nostri ospiti, più la malattia si aggrava più è difficile per loro rispondere a delle domande, il dover scegliere tra più cose proposte.
16. MARIA: Scusa Elena la mia voleva essere più un'offerta di aiuto che una domanda se voleva o meno andare in bagno, più un *lo desideri il mio aiuto* anche in rispetto della sua autonomia e capacità residua
  17. CONDUTTORE ELENA: In questo caso allora possiamo aggiungere "Ti posso aiutare?" O "desideri il mio aiuto".
  18. MARIA: A ok.
  19. CONDUTTORE ELENA: Altra risposta che vi ho messo è "A fare pipì", qui viene ripresa una parte della frase usata dalla nostra Antonia, questa è una risposta in eco, riprendo parte delle sue parole ed è un modo per facilitare l'ospite a rispondermi e continuare il dialogo perché gli rimetto nell'orecchio le sue parole "A fare pipì", lei ad esempio il bagno non l'ha nominato e nel suo momento di confusione se le dico "Ti porto in bagno" non riesce a capirmi. Qui tocchiamo un altro passo e per l'esattezza il QUINTO PASSO: ACCOMPAGNARE CON LE PAROLE. Secondo me in questa situazione la soluzione migliore è quella del SETTIMO PASSO: COMUNICARE CON I GESTI E IL TONO DELLA VOCE, infatti hai visto anche tu Laura che cambiando il tuo modo di approcciarti, cambiando il tono di voce anche nel dire la stessa cosa ha permesso di risolvere la situazione e cambiare il rapporto con la signora.
  20. LAURA: E' vero, nel momento in cui l'ho detto con un modo più tranquillo con un tono di voce non alto e agitato per la paura che facesse pipì in soggiorno davanti a tutti, si è contenuta un po' anche la sua ansia, la sua agitazione e tutto questo mi ha permesso di andarle incontro e lei ha compreso che la volevo solo aiutare.
  21. CONDUTTORE ELENA: Anche perché a volte i nostri interventi non sono rivolti a tutelare loro, ma gli altri, perché se la signora Antonia avesse fatto la pipì nel cestino fondamentalmente a noi operatori sarebbe cambiato poco, ma pensando agli altri ospiti presenti in salone vedere la signora far pipì nel cestino avrebbe scaturito altre situazioni da contenere, reazioni di altri ospiti da gestire in quel determinato momento. Bene, qualcun altro vuole raccontarci la sua esperienza?
  22. MARIA: Sicuramente sono tante le situazioni che ci si presentano durante le giornate in nucleo. Io ho avuto grande difficoltà a gestire un episodio in sé molto semplice ma che proprio a livello di parole, riagganciandomi allo scopo del gruppo, non sono riuscita molto a gestire, mi sono un po' persa ed è successo in una delle situazioni classiche tipiche della mattinata: l'idratazione. Presento a questa ospite, la signora Celestina, un bicchiere e le dico "ti lascio un po' di succo da bere", questo presentando anche proprio gestualmente il bicchiere con il succo. Lei mi guarda negli occhi e mi dice "Vediamo chi ci considera e chi ci capisce". Al che io mi soffermo, la guardo e dico "Celestina ma cosa devo capire, devo capire io qualcosa?". Mi viene spontanea un po' la domanda, sono ancora molto inesperta, scusatemi. Lei mi fissa, mi fissa negli occhi e continua a ripetere parlando al plurale "Loro si fidano degli altri, e la loro velocità si misura". Io a quel punto chiaramente rispetto a un discorso semantico, di significato delle parole, mi sono proprio un po' persa e sinceramente ho riportato un po' il tutto al bicchiere del succo perché mi sono resa conto che seguendo con un ragionamento anche logico le sue parole, non arrivavamo ad avere un discorso razionale. Per cui non sapevo se in quel momento era più giusto continuare ad approfondire un po' e farla parlare così perché doveva parlare, o se era più corretto portarla sul succo che aveva da bere. Io non sapendo cosa dirle, l'ho guardata, le ho fatto una carezza e le ho dato il succo.
  23. CONDUTTORE ELENA: Ecco una situazione che ci mette in difficoltà, quando ci rispondono in modo diverso da quello che abbiamo chiesto o continuando il discorso con frasi non collegate a quello che stavamo dicendo. Certo non è semplice anche perché, come abbiamo visto, alla domanda di Viviana Celestina ha ancora risposto una volta a

modo suo e non alla domanda diretta che le è stata fatta. Proviamo allora a scrivere nella chat possibili risposte dopo la frase di Celestina.

## CHAT

MARIA: Ti lascio del succo da bere

Celestina: Vediamo chi ci considera

Simona: È molto buono, l'ho bevuto anche io

Laura: Non ti senti considerata?

Maria: Dimmi quel è il problema

24. SIMONA: Io ho scritto “è molto buono, l'ho bevuto anch'io” per distrarla e farle cambiare discorso perché non so come continuare questa conversazione.
25. CONDUTTORE ELENA: Tu hai cercato di distrarla ed è la soluzione che verrebbe spontanea alla maggior parte di noi, la frase detta dalla signora ci spiazza e non sapendo cosa rispondere cerchiamo di spostare la sua attenzione su altro. Per tentare di assecondare Celestina nel suo discorso avremmo potuto rispondere in eco “chi ci considera”, restare in silenzio e aspettare e vedere se il discorso continuava. Maria è intervenuta invece con la domanda “Cosa devo Capire?” e Celestina ha risposto un'altra cosa ancora, sempre restando nel suo mondo possibile.
26. CONDUTTORE NADIA: Prendendo in considerazione il QUINTO PASSO: ACCOMPAGNARE CON LE PAROLE, dobbiamo cercare per facilitare un dialogo di entrare noi nel loro mondo possibile, dobbiamo ricordarci che loro non possono entrare nel nostro, siamo noi che dobbiamo entrare nel loro. Una frase che per noi non ha alcun senso logico, per loro ce l'ha e vuole dire qualcosa nel momento in cui viene detta.
27. LAURA: Sto ripensando a questa situazione e penso che avrei fatto anch'io come Maria, mi sarebbe venuto spontaneo non dire nulla, tentare di entrare in contatto su un piano emotivo con una carezza ma non avrei saputo cosa dire. Oppure mi sarebbe venuto spontaneo, che apprendo non andrebbe fatto, le avrei chiesto “Non ti senti considerata?” o altre domande.
28. CONDUTTORE ELENA: Sì è vero come dice il PRIMO PASSO: NON FARE DOMANDE, è meglio non fare domande, ma la tua domanda “Non ti senti considerata?”, non sappiamo che effetto avrebbe prodotto, di sicuro fa capire che siamo interessate al suo stato d'animo e abbiamo capito che qualcosa in quel momento la turba. Il fatto di volerla distrarre è un modo per non riconoscere il suo bisogno di quel momento.
29. LUCIA: Io non avrei saputo rispondere, sarei rimasta sorpresa e probabilmente avrei cercato di cambiare discorso o avrei iniziato a farle delle domande per capire meglio cosa voleva dire. Però veramente non lo so.
30. CONDUTTORE ELENA: Anche il non fare domande è difficile, ci viene spontaneo, dobbiamo però esercitarci e provare a non farle e vedremo i risultati, cercare di entrare noi nel loro mondo e trovare una via di accesso ai loro pensieri.
31. SIMONA: Vorrei raccontare io un episodio successo appunto sabato. Già sappiamo che per far bere gli anziani ci vuole quello che ci vuole e che con alcuni di loro è difficile e quasi impossibile. Sabato l'infermiera mi riferisce che la parente del Signor Alessandro ha chiamato in struttura dicendo di impegnarci e seguire di più il papà incentivandolo a bere, quindi mi dice durante il pomeriggio di seguire maggiormente Alessandro e stimolarlo a bere. All'orario della merenda preparo i bicchieri e ne metto uno con del succo davanti a Alessandro che subito inizia ad agitarsi dicendomi “E' troppo, non bevo così tanto, non ho sete”. Io gli ho detto “Ma dai, non è tanto, bevi” e lui ancora “no, no, non bevo”. Io mi sono allontanata lasciandogli davanti il bicchiere, a quel punto lui si è alzato ed è andato a buttare il succo nel lavandino. Io ho fatto finta di niente, ho capito che non era il momento di avvicinarmi e di proporgli da bere. Non so se ho sbagliato o

no. Mi sono sentita in difficoltà anche ripensando a quello che mi aveva detto l'infermiera rispetto al parente.

32. CONDUTTORE ELENA: Proviamo anche in questo caso un giro delle risposte possibili.

## CHAT

ALESSANDRO: non bevo così tanto

SIMONA: te ne ho messo poco

ALESSANDRO: no non ne voglio, non bevo

Maria: Bevi quello che ti va.

Laura: Provane solo un pochino. A me questo succo piace molto.

Lucia: Te lo riporto più tardi.

Nadia: E' importante bere.

Lucia: Quando ti va me lo dici.

33. SIMONA: Secondo me in questo caso Lucia ha dato la risposta giusta.

34. CONDUTTORE ELENA: Se osservate le vostre risposte, a differenza dei casi precedenti non avete fatto nessuna domanda, brave. La prima risposta "Bevi quello che ti va" lascia la libertà di decidere a Alessandro di scegliere quanto bere. La seconda frase "Provane solo un pochino, a me questo succo piace molto" è una frase un po' troppo lunga, non dobbiamo dare troppi concetti tutti assieme, possiamo proprio dividerla in due. "Te lo riporto più tardi", in questo caso poteva essere la soluzione perché riconosciamo la sua decisione di non bere in quel momento. "E' importante bere", "Quando ti va me lo dici" lasciano libero sia il discorso che Alessandro di scegliere. Per quanto riguarda l'aver rovesciato il bicchiere, il nervosismo provocato dall'aver proposto da bere, a questo punto ci colleghiamo al DECIMO PASSO: ACCETTARE CHE FA QUELLO CHE FA COME LO FA, lasciarlo libero. A noi tante reazioni sembrano strane, non sembrano corrette, ma proviamo a metterci nei loro panni. Noi arriviamo alle dieci del mattino col succo, alle tre con la merenda e magari a loro in quel momento non va. A volte siamo troppo schematici, è importante che bevano ma possono farlo benissimo in un altro momento, dobbiamo essere più elastici, lasciargli più libertà di decidere.

35. CONDUTTORE NADIA: Possiamo collegarci anche all'UNDICESIMO PASSO: ACCETTARE LA MALATTIA, riconoscere che i comportamenti e le reazioni che loro hanno fanno parte della malattia. Spesso non è facile accettare, cosa ne pensate?

36. LAURA: Francamente, sì, è difficile, perché cerchiamo anche se non vogliamo in automatico di imporci su di loro, quello che secondo noi è giusto e tante volte magari non rispettiamo quelle che sono le loro scelte. Come avete detto, magari il succo alle tre del pomeriggio non mi va, ma mi va alle quattro, perché lo devo bere alle tre? E' difficile tante volte ragionare in questo modo, spesso, e parlo per me, accettare la malattia lo si dice, ma poi effettivamente non è facile e mi chiedo "la accettiamo veramente?"

37. CONDUTTORE ELENA: Spesso siamo noi a scegliere noi per loro, non gli lasciamo modo di decidere anche sulle piccole troviamo cose, non rispettiamo i loro tempi un po' perché abbiamo degli orari e dei tempi dettati dall'organizzazione un po' perché ci viene più facile fare noi al posto loro. Dovremmo entrare nel loro mondo ma spesso siamo noi che vogliamo che loro entrino nel nostro mondo, tendiamo a volerli riportare alla nostra realtà. Quando dicono qualcosa di strano spesso la risposta è "Cosa stai dicendo?" per cercare di riportarli a una realtà che loro non vivono.

38. SIMONA: Riconsiderando l'episodio, il mio errore è stato l'aver lasciato il bicchiere di succo sul tavolo, questa cosa l'ha agitato.

39. CONDUTTORE ELENA: Probabilmente lui nel tuo gesto ha visto un non riconoscere le sue emozioni e i suoi desideri di quel momento, le sue richieste.

40. SIMONA: Sì, ho sbagliato. A volte non pensiamo e il gesto viene automatico, però quel gesto per loro significa tanto. Non è facile. Però devo dire che questo episodio mi ha insegnato qualcosa e cercherò di prestare più attenzione ai miei gesti e mi ha permesso di conoscere di più l'ospite.
41. CONDUTTORE ELENA: Sicuramente la conoscenza di chi abbiamo di fronte ci aiuta molto nelle nostre scelte sia di parole che gesti. Con questo episodio ci possiamo collegare all'OTTAVO PASSO: RICONOSCERE LE EMOZIONI.
42. SIMONA: Una difficoltà che credo abbiamo tutte, è la difficoltà, per noi educatrici, di instaurare un dialogo con un singolo ospite, perché spesso altri ospiti vogliono la nostra attenzione. Per fare questo dobbiamo avere degli spazi e tempi da dedicare ad un rapporto uno a uno, ma spesso questo non è possibile.
43. CONDUTTORE ELENA: Certamente per avere un dialogo e cercare di far parlare di più l'ospite che si ha di fronte, un rapporto uno a uno è fondamentale, e anche lo spazio è importante, in salone con tutti gli altri non è fattibile.
44. CONDUTTORE NADIA: Bene ragazze, mancano dieci minuti al termine dell'incontro, che secondo noi è stato molto interessante e proficuo. Speriamo che anche per voi sia la stessa cosa. Se vi va usiamo questi pochi minuti per un giro di opinioni, che a noi servono per capire come è andato l'incontro.
45. SIMONA: Io vi ringrazio per questa opportunità, è bello condividere con voi, che vivete tutti i giorni il reparto. Per me che ci vado ogni tanto il poter condividere con voi le mie difficoltà è molto utile. Grazie.
46. LAURA: Io ragazze vi faccio veramente i complimenti perché avete condotto in una maniera fantastica questo incontro, ci avete aiutato a riflettere su determinate cose. Il tempo purtroppo in reparto non c'è e questi incontri secondo me possono essere il momento giusto per confrontarci tra di noi e aiutarci nelle situazioni che viviamo quotidianamente.
47. MARIA: Anch'io volevo ringraziarvi, grazie per averci dato la possibilità di esprimerci liberamente, non è così scontato non essere giudicate e poter parlare delle cavolate, passatemi il termine, che possiamo aver fatto in reparto. Veramente, grazie perché mi sono sentita libera di parlare senza essere giudicata.
48. LUCIA: Grazie, questo incontro è stato molto interessante anche per me.
49. CONDUTTORE NADIA: Grazie per le vostre parole, siamo contente che vi siate trovate a vostro agio e sentite libere di parlare e esprimere le vostre idee.
50. CONDUTTORE ELENA: Grazie a tutte, prima di concludere il primo incontro vorrei riassumervi i passi che abbiamo incontrato questa sera e assegnarvi un piccolo compito per la prossima volta. Abbiamo trovato:
- PRIMO PASSO: NON FARE DOMANDE.
  - QUINTO PASSO: ACCOMPAGNARE CON LE PAROLE.
  - SETTIMO PASSO: COMUNICARE CON I GESTI E IL TONO DELLA VOCE.
  - DECIMO PASSO: ACCETTARE CHE FA QUELLO CHE FA COME LO FA.
  - UNDICESIMO PASSO: ACCETTARE LA MALATTIA.
  - OTTAVO PASSO: RICONOSCERE LE EMOZIONI.
- Come potete vedere abbiamo toccati vari passi, non vi chiedo di lavorare su tutti per la prossima volta, ma vorrei che lavoraste su due passi e in particolare sul PRIMO PASSO: NON FARE DOMANDE e sul QUINTO PASSO: ACCOMPAGNARE CON LE PAROLE. La prossima volta ci direte se concentrandosi su questi passi è cambiato qualcosa nel dialogo con gli ospiti e nelle situazioni.
51. CONDUTTORE NADIA: Bene concludiamo l'incontro con la lettura finale.  
*(si legge a turno la lettura finale)*
52. CONDUTTORE ELENA: Grazie a tutte e al prossimo incontro.