

313. Sulla disponibilità all'ascolto e la Risposta in eco

Testo di una conversazione raccolta da Carlotta Malvolti (operatrice della R.S.A./R.A. San Silvestro, Coop. L'Agorà d'Italia, Arezzo) per il corso di formazione tenutosi ad Arezzo (2016 - 2017). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante: Giorgia ha quasi 80 anni. A casa era ingestibile nonostante si alternassero due badanti e il figlio intervenisse nelle emergenze. In RSA necessita di aiuto per l'igiene e l'alimentazione, di giorno sta in carrozzina, fa uso di pannolone per doppia incontinenza, spesso è aggressiva verbalmente verso gli operatori.

Il contesto: La conversazione avviene nell'ufficio della coordinatrice.

La conversazione: Giorgia parla lentamente. Questa breve conversazione dura 3 minuti e mezzo..

Il testo: Dalle unghie alla bicicletta

1. OPERATRICE: Buonasera signora Giorgia, come sta? mi dica ... vuol parlare un po' con me?
2. GIORGIA: Buonasera... ci dica che si deve fare... Io non so cosa mi dovete fare... gli occhi, le unghie, i capelli... (*pausa lunga*) Io non mi sono mai mangiate le unghie, ho sempre mangiato il cibo. Avevo perfino la bicicletta.
3. OPERATRICE: La bicicletta.
4. GIORGIA: Sì andavo in bicicletta. Ma ora c'è la mela cotta e la mangio sempre cotta. (*cambia discorso e si mette a cantare*) E' primavera svegliatevi bambine (*canta*) Eh sì, è così, bellina, tu sei proprio bellina...

Commento (a cura di PV)

Quello che risalta subito dalla trascrizione della conversazione è che l'operatrice dice poche parole e la conversante invece parla molto. Si tratta del risultato atteso.

Che cosa ha fatto l'operatrice? È intervenuta solo due volte:

al turno 1 saluta e apre la conversazione con parole che invitano a parlare e indicano la sua disponibilità all'ascolto;

al turno 3 ricorre alla *Risposta in eco*.

Con questi semplici interventi la conversazione è stata possibile e verosimilmente piacevole, come risulta dall'evidenza delle parole di Giorgia:

4.GIORGIA: ... (*si mette a cantare*) E' primavera svegliatevi bambine (*canta*) Eh sì, è così, bellina, tu sei proprio bellina...