

### 317. Sull'utilità delle *tecniche passive*

Testo inviato da Tiziana (operatrice RSA STIA) durante il Corso di formazione tenutosi ad Arezzo (2016-2017, gruppo del mattino). 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'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

#### **Il conversante. Il contesto. La conversazione**

Notizie non riportate.

#### **Il testo: *La suocera di Dario si chiamava Romina Perni.***

1. MARILENA: Mi fa un po' effetto...
2. OPERATRICE: Ti fa effetto... perché?
3. MARILENA: E' affettuosa... (*girandosi verso una terza persona*) Mi fanno un po' effetto quando sono affettuose le cose.
4. OPERATRICE: Mi racconti un po' della scuola... della scuola e di quando il babbo ti aveva fatto gli zoccoli e ti vergognavi... la racconti? Mi farebbe piacere ascoltare.
5. MARILENA: Il babbo... (*pausa*) era operaio... ma era un contadino, ma su quelle terre lì non ci rallegravano tante cose. Aveva un fratello (*pausa*). S'aveva la nonna in casa... la suocera e la mamma... sicché poi sono venuta anche io sicché non è che... (*pausa*) e andava... e andava... di qua e di là, dove lo chiamavano a opera, non come dicono oggi... eh sì, andava di là così... (*pausa lunga*) E insomma... s'arrivava al limite ecco, perché la mi' suocera era una donna precisa, all'infinito diciamo... e poi è di famiglia buona, lei era di famiglia bene, di quelle di bella vista... e invece la mia suocera, il suo marito... praticamente io non so proprio da dove, che famiglia avessero, lei ho conosciuto i parenti, lei non l'ho conosciuta... (*pausa*) Romina si chiamava, si chiamava Romina.
6. OPERATRICE: Bel nome Romina.
7. MARILENA: La suocera di Dario si chiamava Romina.
8. OPERATRICE: Romina... è un bel nome Romina, vero?
9. MARILENA: Romina! Romina! Romina Perni (*pausa*).
10. OPERATRICE: Brava Marilena!
11. MARILENA: Insomma.

#### **Commento** (a cura di *Stefano Serenthà*)

Dopo un inizio in cui accenna a *restituire l'emozione* evidenziata da Marilena (turno 2), l'operatrice *si mette in ascolto*, dapprima dichiarandosi interessata al racconto che potrebbe fare Marilena (turno 4) e successivamente (turno 5) mettendo in pratica le tecniche passive di *Ascoltare*, *Non interrompere*, *Non correggere*, *Rispettare la lentezza e le pause*, *Non completare le frasi lasciate in sospeso*.

Il risultato che ottiene è che Marilena parla a lungo (il turno 6 è il più ricco di parole di tutta la conversazione) e cerca di ricostruire tanti ricordi legati a persone che hanno segnato il suo passato, sino a ricordare con soddisfazione perfino nome e cognome della persona di cui sta parlando.

La scelta di permettere a Marilena di parlare così come riesce, pur nella poca chiarezza dei nessi logici, facilita l'emergere della *Competenza a parlare* (parla a lungo), della *Competenza a comunicare* (ricorda e comunica le persone del suo passato), della *Competenza emotiva* (al turno 9 esprime la soddisfazione per essere riuscita a rievocare nome e cognome della suocera) e della *Competenza a contrattare e a decidere* (è lei che sceglie di che cosa parlare, mentre l'operatrice si limita ad accompagnarla e a facilitarla nel suo raccontare).