

373.Sulla risposta in eco, più che una tecnica

Testo inviato da Carmela Calvo, animatrice della casa di riposo "Casa Mia" di Forlì per il Corso di formazione tenutosi nel periodo marzo – settembre 2018 (gruppo del pomeriggio). 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 e il contesto

Anna (nome fittizio) ha 94 anni. Presenta una demenza di grado moderato e vive in RSA. Talvolta parla da sola e dà l'impressione di vedere qualcosa in modo allucinatorio.

Il testo: *Tu sei qui*

1. OPERATRICE: Buon giorno (*Anna fa una smorfia come se avesse male da qualche parte*) che c'è... come stai?
2. ANNA: Oh oh...
3. OPERATRICE: Non stai bene?
4. ANNA: Quasi... anzi no ehm il ginocchio fa fa...
5. OPERATRICE: Fa...
6. ANNA: Boh (*pausa*) ehm, ehm aspettiamo il sole.
7. OPERATRICE: Aspettiamo il sole.
8. ANNA: Uhè sì... no.
9. OPERATRICE: Vuoi un po' di sole?
10. ANNA: Non ci sta...
11. OPERATRICE: Vuoi andare un po' fuori?
12. ANNA: No, no.
13. OPERATRICE: Ehm
14. ANNA: Fuori no!
15. OPERATRICE: Aspetti il caldo?
16. ANNA: Oh sì. (*pausa*) Poi quando deve venire il caldo si fa venire... (*l'operatrice annuisce e Anna prosegue*) il caldo non ci fa respirare.
17. OPERATRICE: Il caldo non ci fa respirare uhm... siamo ancora a giugno, il tempo è ancora freschino.
18. ANNA: Giugno.
19. OPERATRICE: Sì, giugno, gli ultimi giorni di giugno.
20. ANNA: Giugno.
21. OPERATRICE: Uhm...
22. ANNA: Aspettiamo.
23. OPERATRICE: Aspettiamo.
24. ANNA: Sì.
25. OPERATRICE: (*pausa*) Aspettiamo?
26. ANNA: Così si sta bene.
27. OPERATRICE: Giusto.
28. ANNA: E' una corriera (*indica la parte della finestra*)
29. OPERATRICE: Questa è una corriera? Ti piace?
30. ANNA: Sì, (*parole incomprensibili*) no.

31. OPERATRICE: Non ti piace?
32. ANNA: Non lo so.
33. OPERATRICE: Non lo sai.
34. ANNA: *(pausa)* Ehm... *(si guarda intorno)*
35. OPERATRICE: Conosci queste persone?
36. ANNA: Eh...
37. OPERATRICE: Le conosci queste persone?
38. ANNA: Sì *(indica una persona)*
39. OPERATRICE: La signora, sì!
40. ANNA: E' un'amica, anche quella è l'amica.
41. OPERATRICE: E' l'amica.
42. ANNA: E' l'amica di una volta ... *(pausa)* però... si gira male.
43. OPERATRICE: Si gira male.
44. ANNA: Eh sì! *(pausa, poi riprende a parlare con un'insalata di parole)*... *(sussurra)* troppi grande questo lavoro.
45. OPERATRICE: Ho capito, è troppo grande questo lavoro.
46. ANNA: *(guarda l'operatrice)* E' fatica... no?
47. OPERATRICE: Si fa fatica è vero, quando è troppo il lavoro si fa fatica, *(pausa)* ti sei affaticata!
48. ANNA: No.
49. OPERATRICE: No, bene!
50. ANNA: Per fortuna!
51. OPERATRICE: Per fortuna non ti sei affaticata! *(pausa)* Stai meglio adesso?
52. ANNA: Sì.
53. OPERATRICE: Brava!
54. ANNA: Tu sei qui.
55. OPERATRICE: Sì sono anch'io qui.
56. ANNA: *(parole incomprensibili)* Io ho un camerino.
57. OPERATRICE: Il tuo camerino è piccolo.
58. ANNA: Il camerino *(pausa, parole incomprensibili)* quando si è qua... *(pausa)* questo è uno stabile... in questi giorni ci sono stata.
59. OPERATRICE: In questo stabile, cosa hai fatto lì?
60. ANNA: Una visita.
61. OPERATRICE: Una visita, ho capito.
62. ANNA: Per lavoro... di stare qui.
63. OPERATRICE: Ma che lavoro si fa in questo stabile?
64. ANNA: Io lavorare per cucire.
65. OPERATRICE: Mamma mia che lavoro!
66. ANNA: Eh... lavoro.
67. OPERATRICE: Lavori!
68. ANNA: E' un lavoro pesante.
69. OPERATRICE: E' un lavoro pesante.
70. ANNA: *(pausa)* Oggi, che giorno è oggi?
71. OPERATRICE: Oggi è venerdì.
72. ANNA: Pensavo domenica.
73. OPERATRICE: Va beh!
74. ANNA: Sia che sia, passa, passa! La vita è fatta così.
75. OPERATRICE: *(sorride)* E' vero la vita è fatta così...

76. ANNA: (*pausa*) Il bersagliere.
77. OPERATRICE: (*sorpresa*) Il bersagliere.
78. ANNA: Il bersagliere va da una parte all'altra.
79. OPERATRICE: Sì, il bersagliere, sì! Tu conosci un bersagliere?
80. ANNA: Conosco un bersagliere, un maresciallo!
81. OPERATRICE: Però!
82. ANNA: Quando sei in vacanza verrai a vedere!
83. OPERATRICE: Va bene!
84. ANNA: Se posso!
85. OPERATRICE: Certo che puoi.
86. ANNA: Sempre se il tempo lo voglia.
87. OPERATRICE: Già.
88. ANNA: (*pausa, poi parole incomprensibili*) Bersagliere (*parole incomprensibili*) e ciò (*parole incomprensibili*) faccio una girata.
89. OPERATRICE: Fai una girata (*Anna è stanca e si lascia distrarre da un'altra cosa*) Ti saluto Anna.
90. ANNA: Eh...

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Riflettiamo su questo testo osservando le tecniche utilizzate dall'operatrice e i risultati che ha ottenuto.

Sul fare eco

In questo testo emerge la tecnica utilizzata più frequentemente dall'operatrice per favorire il fluire della conversazione: la risposta in eco (turni 5, 7, 17, 19, 23, 25, 33, 41, 43, 45, 47, 49, 51, 57, 61, 63, 67, 69, 71, 75, 77, 89). Non si tratta solo di ripetere meccanicamente le parole dell'interlocutore.

L'operatrice ha potuto fare eco perché ha ascoltato con attenzione, senza preoccuparsi di correggere, rettificare, fare domande (se non in modo limitato).

Anna ha percepito l'atteggiamento di ascolto partecipe e si è sentita incoraggiata a parlare.

Sul seguire

L'*io malato* di Anna l'ha portata a improvvisi cambi di argomento, dal sole e il caldo (turno 6), alla corriera (turno 28), al lavoro (turno 44), al camerino (turno 56), al bersagliere (turno 76).

La scelta dell'operatrice di seguire Anna in questi suoi salti logici, senza criticare (turni 7, 29, 57, 77) ha contribuito ulteriormente a far sentire a proprio agio Anna che ha percepito positivamente la presenza dell'operatrice:

54.ANNA: *Tu sei qui.*

Sui risultati

Se osserviamo l'evidenza delle parole dobbiamo prendere atto che il risultato delle tecniche adottate dall'operatore consiste nell'emergere dell'*io sano* in una persona che ha un *io malato*. Infatti Anna

- Parla (competenza a parlare)
- Parla talvolta con frasi ben costruite e comunicative (competenza a comunicare)
- Esprime sensazioni, emozioni, sentimenti e stati d'animo (male alle ginocchia, si fa fatica a lavorare)
- Sceglie il motivo narrativo del suo parlare secondo i propri interessi (competenza a contrattare e a decidere)
- È ben orientata nel *qui e ora* e nella relazione (turno 54)