

### **383. Sull'ascolto, il rispetto dei tempi e l'emergere delle emozioni e della competenza a decidere**

Testo inviato da Angelo Forti (geriatra, psicoterapeuta, Responsabile Sanitario della RSA di Castenedolo, Brescia) durante il Corso di formazione formatori tenutosi a Milano nel biennio 2017-2018. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

#### **Il conversante**

Rosa è una signora di 92 anni, in RSA da alcune settimane. Ha diagnosi di malattia di Alzheimer, deambula autonomamente ed è sempre affaccendata. Non vuole uscire dalla camera, riceve regolari visite dai familiari.

Punteggio del MMSE: 13/30.

#### **Il contesto e la conversazione**

La conversazione avviene nella camera di Rosa, procede in modo lento con frequenti pause alcune delle quali anche molto lunghe. Durante il colloquio è stato difficile riuscire ad intercettare Rosa che non si è fermata un attimo e anche invitata a sedersi non si accomoda. Rosa "fa", vuole stare da sola a "fare". Accetta di conversare ma non può sostare solo nella conversazione con l'altro.

La conversazione dura circa 12 minuti.

#### ***Il testo: Sono orgogliosa di avere 92 anni***

1. ANGELO : Buongiorno Rosa.
2. ROSA: Novantadue anni...
3. ANGELO: Novantadue anni. Caspita ! E come sta?
4. ROSA: Bene!
5. ANGELO: Rosa, chiacchieriamo un po'...
6. ROSA: Mi faccia vedere i bambini ( *indicando lo smartphone appoggiato sul letto* )...
7. ANGELO: I bambini...
8. ROSA: Magri, Angelo, medico ( *prendendo tra le mani il cartellino del conversante* ); è che... anche se ci sono ( *si tocca i denti* ) non vanno bene...
9. ANGELO : Li facciamo sistemare... chiamiamo il dentista...
10. ROSA: Fatemi vedere i bambini ( *segna lo smartphone* )...
11. ANGELO: Certo Rosa... dopo li guardiamo insieme...
12. ROSA: A cinque e mezza si mangia...
13. ANGELO: E si mangia bene!
14. ROSA: Che ore sono... Un quarto alle tre ( *guarda il suo orologio* )...
15. ANGELO: Sì , è quasi ora della merenda...
16. ROSA: A me piace far merenda... Sì... e poi si fa a tempo ad andare a dormire... oh! Guarda lì. ( *indica la TV* )
17. ANGELO: Bella la televisione, vero?
18. ROSA: Sì eh... Novantadue anni!
19. ANGELO: Novantadue...
20. ROSA: Nicolò... Michele...
21. ANGELO: I suoi nipoti...

22. ROSA: Nicolò... Michele e... ( *pausa lunga* )... Nicolò, Michele e Lorenzo.  
23. ANGELO: Una bellissima famiglia!... Vuol molto bene ai suoi nipoti...  
24. ROSA: Sì eh! ... Ecco qua...  
25. ANGELO: Mi faccia vedere...  
26. ROSA: Nicolò, Michele e Lorenzo... Dopo ho qui la dottoressa ( *indica la foto* )  
27. ANGELO: Ah eccola... La conosco anch'io... E' la dottoressa Mozzini!  
28. ROSA: Sì eh ... Era là... Due biscotti mi ha dato...  
29. ANGELO: Si sieda pure Rosa...  
30. ROSA: Me la lasci mettere qua...  
31. ANGELO: Certo...  
32. ROSA: Eh sì ( *pausa lunga* )...  
33. ANGELO: Si sieda qui vicino a me... Sono passati gli anni!  
34. ROSA: Davvero eh ( *pausa lunga* ). Dopo ci sono Tiburga... Ferruccio e... Tiburga... tutti morti... Dopo è morto anche l'altro...  
35. ANGELO: Io mi ricordo della Paola...  
36. ROSA: E' morta eh?  
37. ANGELO: Sì.  
38. ROSA: Sì.  
39. ANGELO: Poverina. La ricordo bene perché l'avevo in cura.  
40. ROSA: Sì?  
41. ANGELO: Certo!  
42. ROSA: C'è ancora la Restelli?  
43. ANGELO: La Restelli è morta anche lei...  
44. ROSA: Anche lei...  
45. ANGELO: E' morta da poco.  
46. ROSA: Ma guarda...  
47. ANGELO: Eh...  
48. ROSA: Ah è morta la Restelli ...  
49. ANGELO: Sì.  
50. ROSA: Guarda il Papa.  
51. ANGELO: Papa Francesco.  
52. ROSA: Visto...  
53. ANGELO: Le piace il Papa...  
54. ROSA: Guarda, l'ho messo là... non va bene?  
55. ANGELO: Certo che va bene ( *pausa lunga* )... Parliamo ancora un po'?'  
56. ROSA: Sì...  
57. ANGELO: Mi racconti Rosa...  
58. ROSA: Novantadue anni... sono tanti...  
59. ANGELO: Sono tanti ma portati davvero bene...  
60. ROSA: Novantadue anni ( *Mi mostra un notes con l'età annotata* )...  
61. ANGELO: Lo ha scritto lei per ricordarsi...  
62. ROSA: Eh... Il due Gennaio...  
63. ANGELO: Appena compiuti...  
64. ROSA: Visto che belli, né... ( *indica i biscotti* )  
65. ANGELO: Sì sì ( *pausa lunga* )...  
66. ROSA: Qui ci sono i biscotti...  
67. ANGELO: E' golosa Rosa...  
68. ROSA: Ma non li mangio eh i biscotti...

69. ANGELO: Biscotti e caramelle...
70. ROSA: Ma non li mangio ( *pausa lunga* )... Ah Restelli... anche la cosa... Centocinque anni...
71. ANGELO: Non mi ricordo... Lei si ricorda di tante persone Rosa ( *pausa lunga* )...
72. ROSA: Novantadue anni... Sì eh... sono tanti...
73. ANGELO: E' contenta?
74. ROSA: Dovevan comprarmi una torta almeno...
75. ANGELO: E invece no...
76. ROSA: No. Non me l'han portata...
77. ANGELO: E le è dispiaciuto...
78. ROSA: Sì... La Ditti! La Ditti... centocinque anni ( *entusiasta per aver ricordato il nome* ). La Ditti. Centocinque anni...
79. ANGELO: Una bellissima età! Rosa s'è sporcata un po' qua ( *indico il colletto della camicia* )...
80. ROSA: Dove sporcata?
81. ANGELO: Appena appena...
82. ROSA: Sì, ma io ne ho un'altra...
83. ANGELO: Non si preoccupi gliela cambiano.
84. ROSA: Sì... Alle cinque e mezza si mangia...
85. ANGELO: Ha appetito Rosa...
86. ROSA: Sì eh ( *prende l'acqua dal comodino* ). Acqua frizzante . Molto buona ( *pausa lunga* ). Rossella ( *pausa lunga* ) Rossella ( *prende una bambola dal comodino* )...
87. ANGELO: Una bella bambola...
88. ROSA: E' bella né...
89. ANGELO: E lei la coccola...
90. ROSA: Sì ( *pausa lunga* ). Poi è morto Bertelli Aurelio...
91. ANGELO: E le è spiaciuto...
92. ROSA: Sì... è morto... E' nel cimitero dietro la fontana... La mia mamma era lì... dietro la fontana... era tutta bagnata...
93. ANGELO: La fontana...
94. ROSA: E qui c'era la fontana e lei era lì... Ruberti Carlotta... Era tutta bagnata... Poi è morto Santini Camillo... morto... quello che era lì alla Ravega ( *è una località del paese* )... Sì... Santini Camillo ... Andavo ad aiutare a quelli del caffè... andare a vendere...
95. ANGELO: Non lo sapevo...
96. ROSA: Eh...
97. ANGELO: A lei piace essere impegnata Rosa...
98. ROSA: Vero... Centodue anni...
99. ANGELO: L'ha scritto lì sopra...
100. ROSA: Novantadue anni ( *pausa lunga* )... Albano e Romina ( *ride* )...
101. ANGELO: Son sempre famosi...
102. ROSA: Guarda che belle ( *indica le scarpe* )...
103. ANGELO: Belle davvero...
104. ROSA: Mi accende la televisione?
105. ANGELO: Certo... ora le accendo la televisione... Mi ha fatto molto piacere chiacchierare con lei... Ci troveremo ancora.
106. ROSA: Sì... Le voglio bene...
107. ANGELO: Anch'io le voglio bene Rosa... Ora le accendo la TV...

**Commento** (a cura di *Angelo Forti*)

Con Rosa ci siamo alternati regolarmente nei turni verbali e sono state utilizzate *tecniche conversazionali* sia passive che attive. *Ho ascoltato, non ho interrotto, ho rispettato le pause e la lentezza* di Rosa, così come anche il suo inesorabile affaccendamento. *Ho evitato di porre domande e ho risposto* a quelle che Rosa mi ha posto (turni 40, 42, 54, 104). La sua richiesta al turno 10 è rimasta sospesa forse perché mi sono trovato un po' spiazzato e a disagio rispetto a questo esplicito e diretto riferimento ad un qualcosa di personale (il mio smartphone!) e quindi al mio *io personale*.

Rosa ha potuto *scegliere e decidere* gli argomenti della conversazione e io l'ho *seguita nei motivi narrativi* proposti *non giudicando e non correggendo*. Ho utilizzato *l'eco* (turni 3, 7, 13, 19, 93 ). In particolare all'eco del turno 93, che ha avuto anche una valenza di *recupero e sintesi del tema narrativo*, è seguita una risposta lunga (turno 94) con la quale Rosa ha comunicato eventi ed aspetti passati della propria vita. E' stata utilizzata la tecnica del *riconoscimento e restituzione delle emozioni* (turni 23, 77, 91) con la possibilità per Rosa di esprimere liberamente una risata (turno 100) e di congedarsi dicendo "*Le voglio bene*" (turno 106). E' seguito, a questo punto senza più timori di messa in campo dell'*io personale*, un autentico e sentito "*Anch'io le voglio bene Rosa*" (turno 107).