

464. Sul fare, ascoltare e parlare in modo capacitante

Testo raccolto da Andrea Ricci (OSS, ASP Ascoli, Coop. G. Di Vittorio, Massa), per il Corso di Formazione tenutosi il 13 Novembre 2019 a Massa. 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.

La conversante

Davide (il nome è di fantasia) è un signore di 85 anni che risiede in RSA. Riceve visite frequenti e ama gestire e decidere dei propri tempi.

Il contesto e la conversazione

Davide, che possiede ottime competenze a parlare, così come a comunicare, non si dilunga troppo a conversare. La conversazione avviene nella camera dove sono andati insieme.

Il testo: *C'est la vie*

1. ANDREA: Buongiorno Davide come sta?
2. DAVIDE: Sto bene, mi hanno portato un pacchetto di fazzolettini, vuoi vedere i piedi?
3. ANDREA: No, stia pure tranquillo.
4. DAVIDE: Ho capito che era dottore, che me li ha curati... va bene adesso mi metto a letto, grazie... devo mangiare?
5. ANDREA: Tra poco arriverà il mangiare... va bene... mi aspetta qua e gli porterò io il mangiare, ma volevo fare una chiacchierata e se ha piacere... lei che ha rivestito un ruolo molto importante di questa società, ha voglia di raccontarmi un qualcosa che l'ha colpita particolarmente? Un qualcosa di piacevole della sua vita?
6. DAVIDE: Oh tutto piacevole... ricomincerei da capo... fin da quando ero bambino... a Trebbiano no, e li ho avuto la vocazione di seguire questa storia, lunga storia, va bene? E in un momento... e comunque dal momento che ho dei calli ho capito che era un medico che se ne intendeva, e adesso riepiloghiamo...
7. ANDREA: Via mi vuol far vedere il piede?
8. DAVIDE: A chi?
9. ANDREA: A me, visto che le dà tanto fastidio... prendo i guanti...
10. DAVIDE: Fastidio?... Ho capito che era un medico... che curava... c'est la vie...
11. ANDREA: Ma era andato in chiesa?
12. DAVIDE: No ero in giro... di qua, di là...
13. ANDREA: (*controlla il piede*) È già curato Davide, è già fasciato, hanno già fatto la medicazione... ora deve guarire bene... rimettiamo il calzino...
14. DAVIDE: Bene, adesso che c'è da fare? Arriva il mangiare?
15. ANDREA: Sì, sì adesso arriva il mangiare, tra poco le porto il suo mangiare... lei tutto apposto, abbiamo appurato che il piede è già stato medicato, quindi è in fase di guarigione, questo dolore che ha andrà probabilmente a sparire.
16. DAVIDE: Benissimo... allora che fai? Portate da mangiare?
17. ANDREA: Sì adesso gli porto da mangiare.
18. DAVIDE: Va bene grazie... Ciao grazie.
19. ANDREA: Arrivo subito.
20. DAVIDE: Non c'è urgenza, per me non c'è mai urgenza, ciao.
21. ANDREA: Ma si trova bene in questa struttura?

22. DAVIDE: Starei bene altrove...
23. ANDREA: Dove?
24. DAVIDE: In giro per il mondo...
25. ANDREA: Lei vorrebbe sempre stare in giro...
26. DAVIDE: Oh ma io ho girato il mondo, tu vedi che in cielo ci sono delle... delle strisce... e mia mamma diceva... il me figliolo è là... che io ho girato il mondo... non puoi credere... ho girato il mondo... da oriente a occidente... da settentrione a mezzodi... è bello così... ok?... Il piede è tutto apposto?
27. ANDREA: Sì il piede è tutto apposto... comunque chiedo conferma all' infermiera...

Commento (a cura di *Emanuela Botticchio*)

Questa conversazione avviene in un frangente in cui l'operatore è impegnato nel suo ruolo assistenziale con Davide che muove continue richieste ad Andrea: relative al piede, relative al mangiare. Quello che la caratterizza è proprio il parlare che avviene durante il fare, condizione prevalente nel lavoro di assistenza degli anziani.

È un bell'esempio di come possiamo essere capacitanti in ascolto dell'altro anche mentre svolgiamo le attività che ci competono.

Andrea inizia la conversazione *chiamando per nome* Davide. È questo un significativo riconoscimento dell'altro.

Andrea *rispetta le pause dell'interlocutore* e lui stesso fa tante pause, probabilmente alla ricerca di una sintonia con Davide.

Al turno 27 Andrea chiude con una risposta in cui *dà effettività* (*dare effettività* è una tecnica capacitante che implica agire un intervento che tenga conto delle parole dell'interlocutore e che modifichi il contesto. Andrea, infatti, prima dice che chiederà conferma all'infermiera, poi lo fa davvero).