

533. Covid 19. La trappola delle videochiamate

Testo inviato da *Gabriella Schizzo* (animatrice, RSA in provincia di Monza e Brianza). Corso di formazione "Approccio Capacitante con i familiari - ACF", anno 2021 tramite piattaforma Zoom.

La conversazione in videochiamata è avvenuta durante il periodo di emergenza Covid nell'aprile 2021 quando non era possibile per i familiari entrare in RSA. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e del familiare e ogni dato che possa permettere la loro identificazione o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Segue un commento di *Pietro Vigorelli* sulla trappola delle videochiamate.

I conversanti

Annamaria (nome di fantasia) ha 81 anni, scolarità V elementare. Ha iniziato a manifestare disturbi comportamentali e cognitivi dal 2015, peggiorati dopo la vedovanza del 2017. Presenta demenza tipo Alzheimer di grado severo con disturbi del comportamento (irritabilità, episodi di aggressività verbale e fisica, allucinazioni, insonnia, wandering, apatia) in parte contenuti dalla terapia farmacologica in atto. Disorientamento spazio temporale, deficit di memoria. Con aiuto è in grado di deambulare nonostante disequilibrio ed instabilità, è autonoma nell'alimentazione, necessita di supervisione e aiuto nell'igiene e nella vestizione. In grado parzialmente di scrivere. Presenta affaccendamento con le mani. Linguaggio comunicativo; frasi non sempre lineari e coerenti agli stimoli forniti.

La figlia Carla, lavoratrice, vive in paese limitrofo con la propria famiglia. Si è occupata dell'assistenza della madre a domicilio con l'aiuto di una badante fin quando le è stato possibile.

MMSE 4/30, somministrato al termine dell'isolamento fiduciario.

Il contesto e la conversazione

L'ospite coinvolta, proveniente dal domicilio, ha iniziato il ricovero definitivo in struttura. Al momento della conversazione sta trascorrendo i quindici giorni all'interno del Reparto Filtro, in isolamento dal resto degli ospiti residenti nell'RSA, in attesa dell'esito negativo di 2 tamponi somministrati dal personale medico interno, come da procedure in atto per i nuovi ingressi. E' in contatto quotidiano con la figlia (eccetto festivi) tramite una videochiamata pomeridiana mediata dall'animatrice.

Il testo: *Quante cose che dici tu*

L'ospite è seduta ad un tavolo del reparto e sta colorando, in autonomia, dei disegni che le erano stati forniti nei giorni precedenti.

1° parte: turni 1-40

1. ANIMATRICE: Buongiorno Anna, va tutto bene?
2. ANNA: Eh?
3. ANIMATRICE: Va tutto bene.
4. ANNA: Va tutto bene, grazie.
5. ANIMATRICE: La trovo bene, Anna.
6. ANNA: Davvero?
7. ANIMATRICE: Davvero.
8. ANNA: Menomale. Menomale, dai... Ho bisogno di stare bene... E basta.
9. ANIMATRICE: Basta.

10. ANNA: Basta, basta, basta.

(Diversi secondi di silenzio)

11. ANIMATRICE: Anna, facciamo una telefonata?

12. ANNA: A chi?

13. ANIMATRICE: A sua figlia.

14. ANNA: Per fare?

15. ANIMATRICE: Per dirle che stiamo bene?

16. ANNA: Che?

17. ANIMATRICE: Che stiamo bene.

(Qualche secondo di silenzio)

18. ANNA: Sì sì... A sentirla far farla gicrisa

19. ANIMATRICE: La chiamo?

20. ANNA: Vai addirittura alla sala dellaaaaaaa mi chiama

21. ANIMATRICE: Quale sala?

22. ANNA: Quella lì.

23. ANIMATRICE: Quella lì

24. ANIMATRICE: Della, quella di... Tu cosa dici?

25. ANNA: Mah, io dico che può andare bene.

26. ANNA: E vabbè se è quello lì, in, il quadro che vuol farti, che tu vuoi fargli regalare quello lì, però non lo so.

27. ANIMATRICE: Non lo so.

28. ANNA: Non lo so, è lì il quadro.

(Qualche secondo di silenzio, mette via il disegno)

29. ANNA: Cacciamo dentro questo.

30. ANIMATRICE: Anna, Carla la chiamiamo?

31. ANNA: Eh?

32. ANIMATRICE: La chiamiamo Carla?

33. ANNA: Ma no, se le dico, te sei cont, hai il... lavoro da pagare o che... e lei dirà di sì eh.

34. ANIMATRICE: Proviamo?

35. ANNA: Proviamo. Se lei dice di no vedremo. Diciamo, va bene, allora ti diamo la foto.

36. ANIMATRICE: Va bene Anna, questo lo mettiamo un attimo da parte?

(Prendo il disegno e lo sposto leggermente più lontano sul tavolo per favorire l'attenzione visiva allo schermo del tablet)

37. ANNA: Sì, fa' quello che vuoi, guarda.

38. ANIMATRICE: Lo continuiamo fra poco.

39. ANNA: Sì, sì. A lei glielo hai già detto?

(Squilla il tablet per videochiamata)

40. ANIMATRICE: No, glielo diciamo adesso.

2° parte: turni 41-118

41. CARLA: Salve Gabriella.

42. ANNA: Ciao, ciao! Ciao bella, ciao, ciao! Allora, tutto bene? Come stai?

43. CARLA: Ciao mamma! Io sì, e tu?

44. ANNA: Ah io sto bene, sto qua, per il momento. Però fra non troppo ci sarà il movimento qua eh.
45. CARLA: Movimento?
46. ANNA: Eh?
47. CARLA: Che movimento?
48. ANNA: Per il momento sto qui, dai non sto male, sto bene.
49. CARLA: No, ti vedo bene, ti trovo molto bene.
50. ANNA: Menomale grazie, io son contenta, più di te ancora.
51. CARLA: Eh beh, vuol dire che lì dove sei stai bene, ti trovi molto bene.
52. ANNA: Certo, io sto bene sinceramente, e la mamma sta bene anche lei, no?
53. CARLA: *(Silenzio)*
54. ANNA: Non stai bene Cà?
55. CARLA: Io sto bene.
56. ANNA: Anche la mamma sta bene.
57. CARLA: Cosa stai facendo di bello?
58. ANNA: Eh?
59. CARLA: Cosa stai facendo di bello?

(Sposto il tablet in modo che Carla veda che la signora Anna sta toccando i disegni)

60. CARLA: Oh che bello! Stai colorando?
61. ANNA: Sto colorando, il quadro.
62. CARLA: Caspita, ma sei sempre in attività eh.
63. ANNA: La faccio sempre d'artista eh, ma lei ride.
64. CARLA: Sei un'artista?
65. ANNA: Eh? Eh, s'ha da fa'. Lo puoi fare.
66. CARLA: Mamma guarda chi c'è qui!
67. ANNA: Guarda chi c'è qua!

(Carla sposta la visuale sul cagnolino di casa)

68. CARLA: La vedi?
69. ANNA: Sì la vedo *(non mantiene l'attenzione allo schermo)*.
70. CARLA: *(si rivolge al cagnolino)* Di ciao alla mamma. Ciao!
71. ANNA: Ciao! *(non mostra attenzione al cagnolino)*. Eh, i figli... *(mormora fra sé e sé)*.
72. CARLA: Hai visto, mamma? È voluta venire a salutarti.
73. ANNA: Hai capito? A lei piace i signorotti. Che... che...
74. CARLA: I signorotti?! *(ride)*
75. ANNA: Eh quello che c'è. Quello che c'è.
76. CARLA: Come hai trascorso la notte, mamma?
77. ANNA: Eh?
78. CARLA: Come hai trascorso la notte?
79. ANNA: Ma va'.
80. CARLA: Mmh. Cambiamo domanda. Hai dormito?
81. ANNA: Io sì.
82. CARLA: Brava. Mangi?
83. ANNA: Sì.
84. CARLA: È buono? Ti piace?
85. ANNA: Buono. Mi piace.
86. CARLA: E poi, a trovarlo bello e pronto eh... Che pacchia vero?!
87. ANNA: *(mantiene qualche secondo di silenzio)* Quante cose che dici tu, eh.
88. CARLA: *(Ride fragorosamente)*
89. ANNA: Che che... Chi c'è lì?!
90. CARLA: Ma no. Ho detto, a trovare il cibo bello e pronto...

91. ANNA: E...?
92. CARLA: ... E' ancora più gradito, vero?
93. ANNA: Eh sì.
94. CARLA: E certo. Ogni tanto lo fai anche tu?
95. ANNA: Eh per forza.
96. CARLA: Cosa fai di buono, raccontami.
97. ANNA: Eh... Saltavo la... Lu, la, la la festa.
98. CARLA: Sì.
99. ANNA: (*Rivolge lo sguardo verso le vetrate e il paesaggio*) E poi la guardavo bene.
100. CARLA: (*si rivolge all'animatrice*) Ma quella è la strada che passa da dove?
101. ANIMATRICE: C'è la strada che passa dalla rotonda delle scuole dopo il fiorista e così si arriva subito qui.
102. CARLA: Ah ho capito, ci sono. Queste vetrate ogni tanto quando passavo le vedevo, ho capito ho capito.

(*Anna intanto ha ripreso in mano i suoi disegni, Carla si rivolge di nuovo a lei*)

103. CARLA: Ah ma ti vedo bella impegnata eh. Vuoi scrivere?
104. ANNA: Chi?
105. CARLA: Sì?
106. ANNA: Mi? Sono in gamba?
107. CARLA: No, dico, ti vedo molto impegnata, vuoi scrivere?
108. ANNA: Bene, menomale.
109. CARLA: Eh allora scrivimi una letterina, va bene?
110. ANNA: Devo scrivere? Devo scrivere che cosa?
111. CARLA: Un bel bi-gli-et-ti-no.
112. ANNA: O-ke-y. Va be-ne.
113. CARLA: Brava. A tua figlia Carla.
114. ANNA: Cosa?
115. CARLA: A tua figlia Carla.
116. ANNA: Va bene, va bene.
117. CARLA: Ok.
118. ANNA: (*sbuffa e guarda da un'altra parte*)

3° parte: turni 119-169

119. CARLA: (*Ride*) Oh mamma, è stanca, la faccio stancare! (*Ride mostrando nervosismo*)
120. ANNA: Ma questa è un pagliaccio! È scema! Perché fa il pagliaccio?!
121. CARLA: Perché a volte hai delle espressioni come se ti desse fastidio parlare ancora, ecco.
122. ANNA: Questa è solo una ragazzina, va bene. (*con tono offeso*) Sì sì, va bene.
123. ANIMATRICE: Fa fatica a rispondere alle domande e quindi si stanca, perché deve ricordare. Di solito quando si fa fatica a ricordare ci si sente un po' così.
124. CARLA: Ah, è vero, è vero. Allora mamma, raccontami tu qualcosa.
125. ANNA: Eh, cos'ho da dirti? Son qua. Al telefono e stop.
126. CARLA: Ok.
127. ANNA: Ok.
128. CARLA: Va bene.
129. ANNA: Va bene.
130. CARLA: Ti ho stancato un po' tanto oggi (*tono abbattuto*).

(*Pausa di silenzio. Intervento animatrice*)

131. ANIMATRICE: Dopo la videochiamata di ieri abbiamo chiacchierato, vero Anna? Ha nominato suo marito.
132. CARLA: Francesco.
133. ANIMATRICE: Ha detto che un padre così non ce l'ha mai avuto nessuno e che era un bravo marito e non solo un bravo padre. E poi che lei, Carla, la chiamava tutti i giorni quando era a casa.
134. CARLA: Non solo... (*trapela stanchezza*)
135. ANNA: Sì, la Carla, sì.
136. ANIMATRICE: Sì, la Carla. E poi quando sono andata via mi ha chiamata "Carla" e mi ha chiesto di tornare presto.
137. CARLA: Amore... (*con tono dolce e pensieroso*)
138. ANNA: Quello che fai Carla va bene, a me non interessa, scusa eh.
139. ANIMATRICE: Poi mi ha detto che i figli bisogna lasciarli liberi di fare le loro cose. È così Anna?
140. ANNA: Eh certo. Meglio. Va bene, sei contenta?
141. CARLA: Se sei contenta tu, anch'io.
142. ANNA: Adesso tu glielo hai già detto?
143. CARLA: A chi?
144. ANNA: Ai bambini. Ar... no, non che li... gli hai.
145. CARLA: (*con tono risoluto*) Sì sì, gliel'ho detto.
146. ANNA: Va bene, allora sei a posto.
147. CARLA: Ok va bene
148. ANNA: Ok va bene.
149. CARLA: Va bene, un bacione. Ciao.
150. ANNA: Ciao.
151. CARLA: Ciao.
152. ANNA: Ciao ciao. Ciao ciao.
153. CARLA: Gabriella! Chissà che infarinatura ha in testa.
154. ANIMATRICE: A volte fa fatica a dire la parola giusta però si fa capire.
155. CARLA: Ok. Ma sta bene?
156. ANIMATRICE: Io la vedo tranquilla, vengo qui da un po' di giorni e la vedo tranquilla.
157. ANNA: Il cappello... La settimana scorsa?
158. ANIMATRICE: La settimana scorsa?
159. ANNA: Sì eh?
160. ANIMATRICE: Non so se ci eravamo già viste.
161. ANNA: No?
162. ANIMATRICE: No forse no. Però la vedo bene. Dopo, Carla, le mando una foto di quando sono arrivata prima ed era impegnata a colorare, serena.
163. CARLA: Grazie, grazie, gentilissima. Ci sentiamo domani?
164. ANIMATRICE: Va bene domani mattina, le mando prima un messaggio, così lei lo sa sempre.
165. CARLA: Per i giorni di festa lei non ci sarà, io non sentirò la mamma?
166. ANNA: Chiedo e le faccio sapere.
167. CARLA: Grazie. Ciao mamma!
168. ANNA: Ciao ciao!
169. CARLA: Grazie.

(Rimango accanto ad Anna per diversi secondi mentre lei resta in silenzio)

4° parte (turni 170-185)

170. ANIMATRICE: È brava la Carla.
171. ANNA: È sveglia.

172. ANIMATRICE: È sveglia.
173. ANNA: Molto.
174. ANIMATRICE: Da chi ha preso? A chi ha... assomiglia?
175. ANNA: Ppp... Ha preso anche da suo papà. Per alcuni aspetti, per certi no. Quanta roba, però lui ti ti... di cose vere sì sì, e poi quando siamo qui voi siete là, fate la vostra, non siete contenti?
176. ANIMATRICE: Siamo contenti.
177. ANNA: (*qualche secondo di silenzio*) Va bene.
178. ANIMATRICE: Va bene Anna, arrivederci.
179. ANNA: Sì sì, rimango a casa, perché fora, perché la bella tusa e allora mi tocca qui e allora lasciamo perdere.
180. ANIMATRICE: Vengo dopo?
181. ANNA: No no no, non ho nessun problema. Stai a casa con tuo marito, prima che poi... sono io che faccio casino, ascolta me, se se ssss
182. ANIMATRICE: È meglio che stia con mio marito.
183. ANNA: Eh sì sì sì appunto, appunto, ap-pun-to.
184. ANIMATRICE: Grazie Anna, arrivederci.
185. ANNA: Ciao Carla. Arrivederci.

1° Commento (a cura di *Gabriella Schizzo*)

La conversazione si può suddividere in 4 parti:

- *1° parte: Preparazione della videochiamata. L'animatrice parla con Anna, l'ospite in quarantena fiduciaria (turni 1-40)*
- *2° parte: La figlia Carla saluta l'animatrice Gabriella e conversa con la madre Anna (turni 41-118)*
- *3° parte: Infelicità conversazionale e ricerca di vie d'uscita. Una conversazione a tre voci (turni 119-169)*
- *4° parte: Conclusione. Valorizzazione del legame familiare e dell'identità dell'ospite (turni 170-185)*

Per facilitare il commento mi soffermerò su ciascuna delle parti indicate.

1° parte: Preparazione della videochiamata. L'animatrice parla con Anna, l'ospite in quarantena fiduciaria (turni 1-40)

La conversazione appare subito possibile e l'ospite si mostra discretamente disponibile alla relazione: sospende infatti l'attività che sta svolgendo in autonomia di coloritura di disegni e canalizza l'attenzione, almeno gran parte, verso di me ed agli stimoli verbali forniti, seppur talvolta sia necessaria una ripetizione, come se non comprendesse ad una prima battuta o l'attenzione fosse labile.

Si può notare come il numero delle parole pronunciate dall'ospite in un singolo turno aumentino gradualmente con l'avanzare della conversazione.

Dopo aver stabilito una connessione relazionale/comunicativa propongo di fare la videochiamata.

Anna sembra restia alla proposta di telefonare la figlia, sembra che non la voglia disturbare in orario lavorativo (al turno 33 i termini "lavoro", "pagare") o che la figlia possa dire di no (turno 35). Nello stesso tempo sembra esprimere il desiderio di mostrarle/donarle il quadro che sta creando, in particolare un disegno da lei colorato. Si tratta della "Notte stellata" di Van Gogh stilizzata in bianco e nero, da colorare (vedi "quadro", "regalare" ai turni 26 e 28, poi "foto" al turno 35).

2° parte: La figlia Carla saluta l'animatrice Gabriella e conversa con la madre Anna (turni 41-118)

La conversazione fra l'ospite e la figlia inizia in modo felice con uso di linguaggio molto espressivo ed affettuoso da entrambe le parti. Si possono notare una serie di rotture graduali

che portano ad allontanare poi emotivamente le conversanti e che sembrano quindi posizionarsi su due binari differenti; la conversazione non prosegue in modo paritario.

In particolare, al turno 44 il termine “movimento”, non adeguato alle attese di coerenza di contenuto che nutre la figlia, porta quest’ultima a ripeterlo e a canalizzare l’attenzione quindi su un “errore narrativo” della madre. Stesso meccanismo avviene al turno 52 con il termine “mamma”. Ma se dopo il turno 44 la felicità della conversazione è stata in un certo senso recuperata dall’uso della parola assonante “momento”, subisce dopo si verifica un blocco con l’uso di un altro termine apparentemente non consona, il termine “mamma” (probabilmente perché trasporta con sé anche un contenuto emotivo): la figlia resta in silenzio e si estrania dal coinvolgimento iniziale, la madre lo percepisce e sposta l’attenzione sui disegni che ha sul tavolo.

Nel seguito si notano vari tentativi della figlia di far funzionare la conversazione utilizzando lo strumento visivo che ha a disposizione in videochiamata: chiede alla madre cosa stia facendo, poi le mostra il cagnolino. La madre fatica a mantenere l’attenzione su tali movimenti, si mostra tuttavia pronta ad accogliere i cambiamenti di tono di voce della figlia rispecchiandone il modo affettuoso ed infantilizzato di saluto che la figlia rivolge al cagnolino. Poi al turno 74 la figlia sottolinea una parola della madre, “signorotti”, la giudica non idonea e ride. Segue un botta e risposta laconico.

Seguono una serie di domande della figlia alle quali le risposte della madre sono sempre più brevi e il punto di rottura culmina al turno 87: il silenzio e la condanna verbale della madre alla figlia con “Quante cose che dici tu, eh”. Di nuovo altre domande e l’ospite manifesta insofferenza con scarsa attenzione, turno 118.

3° parte: Infelicità conversazionale e ricerca di vie d’uscita. Una conversazione a tre voci (turni 119-169)

Al turno 119 l’esclamazione della figlia sembra essere un segnale di richiesta d’aiuto che genera emozioni negative nell’ospite, offesa dalle risate. Decido quindi di intervenire (turno 123). La figlia sembra accettare quanto le dico, ma si pone quasi sulla difensiva, come se decidesse di farsi condurre dalla madre nella conversazione con rassegnazione e ricercando risultati immediati. Scarsi si mostrano i risultati e al turno 130 si osserva un nuovo segnale di rassegnazione da parte della figlia. Decido di intervenire nuovamente cercando di accogliere tali emozioni e di fornire rassicurazioni riguardo al benessere dell’ospite ed all’affetto che le lega: condivido quanto successo il giorno precedente in una sorta di conversazione a tre.

4° parte: Conclusione. Valorizzazione del legame familiare e dell’identità dell’ospite (turni 170-185)

L’ospite reagisce in modo immediato, attivo e coerente allo stimolo verbale fornito sull’argomento figlia, aggiungendo un commento personale con un concetto astratto (turno 171 “sveglia”) che valorizzo facendole eco (turno 172).

L’ospite accetta di condividere ulteriori informazioni, pronunciando numerose parole al turno 175 (si noti “papà”, “per certi versi” etc). Sembra quasi poi riportare dinamiche familiari vissute in passato consigliandomi di rimanere a casa con mio marito (crede forse che sono sua figlia? Come successo il giorno precedente? Si può questo collegare ad episodi del passato realmente vissuti?). I riferimenti sottintesi rimarranno senza risposta (non è il nostro scopo attuale indagare), ma chiara sembra essere la prospettiva futura che sta delineando l’ospite a conclusione del nostro incontro: lei rimarrà lì (facendo un riferimento preciso al qui e ora che sta vivendo) e io me ne andrò (perché è giusto, perché mio marito mi aspetta?). Nella conclusione Anna riepiloga un mondo ordinato in cui ciascuno è al proprio posto e ce ne rende partecipi.

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il testo riporta la trascrizione di una videochiamata a tre voci: l’animatrice (Gabriella), un’ospite appena arrivata nella RSA (Anna) e la figlia (Carla). Si tratta di una situazione difficoltosa per vari motivi:

- Anna, è in isolamento e ha una demenza di grado severo (MMSE 4/30);
- Carla cerca di tener viva la conversazione nonostante le difficoltà che emergono dal mezzo comunicativo (il tablet) e i gravi deficit linguistici e cognitivi della madre;
- Gabriella cerca di facilitare e di mediare nella comunicazione tra madre e figlia e, mentre lo fa, si trova costretta a parlare con Carla di Anna.

La trappola delle videochiamate e la ricerca di vie d'uscita

Le videochiamate sono state e continuano a essere una risorsa importante nel tempo in cui le visite in presenza sono proibite per l'emergenza Covid.

L'esperienza ha mostrato in modo evidente come una comunicazione anche affettiva sia possibile e come i benefici superino largamente le difficoltà di utilizzo del mezzo.

Tra le difficoltà da superare segnalo quella che emerge quando la conversazione diventa a tre voci (terza parte, turni 119-169) e i conversanti parlano della persona con demenza (Anna), pur essendo lei presente, rendendola di fatto una terza esclusa di cui altre persone parlano.

Al turno 119 Carla si rivolge all'educatrice e parla della mamma:

119.CARLA: (Ride) Oh mamma, è stanca, la faccio stancare! (Ride mostrando nervosismo)

Al successivo turno 120 Anna esprime con veemenza il proprio disagio:

120.ANNA: Ma questa è un pagliaccio! È scema! Perché fa il pagliaccio?!

Al turno 121 Anna cerca di recuperare la relazione rivolgendosi direttamente alla madre ma questa resta offesa (turno 122):

121.CARLA: Perché a volte hai delle espressioni come se ti desse fastidio parlare ancora, ecco.

122.ANNA: Questa è solo una ragazzina, va bene. (con tono offeso) Sì sì, va bene.

Anche l'animatrice cade nella stessa trappola. Al turno 123 si rivolge alla figlia parlando della madre:

123.ANIMATRICE: Fa fatica a rispondere alle domande e quindi si stanca, perché deve ricordare. Di solito quando si fa fatica a ricordare ci si sente un po' così.

La figlia accoglie l'osservazione di Gabriella e cambia atteggiamento, rivolgendosi direttamente alla madre. Quello che segue è un botta e risposta diretto, in prima persona ma laconico:

124.CARLA: Ah, è vero, è vero. Allora mamma, raccontami tu qualcosa.

125.ANNA: Eh, cos'ho da dirti? Son qua. Al telefono e stop.

126.CARLA: Ok.

127.ANNA: Ok.

128.CARLA: Va bene.

129.ANNA: Va bene.

130.CARLA: Ti ho stancato un po' tanto oggi (tono abbattuto).

Al turno 131 l'animatrice, facendo tesoro dell'esperienza dei turni precedenti, si rivolge direttamente a Anna. Carla si inserisce ripetutamente nella conversazione (turni 132, 134), ma quando, al turno 137, si rivolge di nuovo chiaramente alla mamma, ottiene il suo perdono:

131.ANIMATRICE: Dopo la videochiamata di ieri abbiamo chiacchierato, vero Anna? Ha nominato suo marito.

132.CARLA: Francesco.

133.ANIMATRICE: Ha detto che un padre così non ce l'ha mai avuto nessuno e che era un bravo marito e non solo un bravo padre. E poi che lei, Carla, la chiamava tutti i giorni quando era a casa.

134.CARLA: Non solo... (trapela stanchezza)

135.ANNA: Sì, la Carla, sì.

136.ANIMATRICE: Sì, la Carla. E poi quando sono andata via mi ha chiamata "Carla" e mi ha chiesto di tornare presto.

137.CARLA: *Amore... (con tono dolce e pensieroso)*

138.ANNA: *Quello che fai Carla va bene, a me non interessa, scusa eh.*

Al turno 139 l'animatrice si rivolge ancora direttamente a Anna e da l'avvio a uno scambio di battute tra madre e figlia diretto e affettuoso, in cui trovano una nuova complicità:

139.ANIMATRICE: *Poi mi ha detto che i figli bisogna lasciarli liberi di fare le loro cose. È così Anna?*

140.ANNA: *Eh certo. Meglio. Va bene, sei contenta?*

141.CARLA: *Se sei contenta tu, anch'io.*

142.ANNA: *Adesso tu glielo hai già detto?*

143.CARLA: *A chi?*

144.ANNA: *Ai bambini. Ar... no, non che li... gli hai.*

145.CARLA: *(con tono risoluto) Sì sì, gliel'ho detto.*

146.ANNA: *Va bene, allora sei a posto.*

147.CARLA: *Ok va bene.*

148.ANNA: *Ok va bene.*

149.CARLA: *Va bene, un bacione. Ciao.*

150.ANNA: *Ciao.*

151.CARLA: *Ciao.*

152.ANNA: *Ciao ciao. Ciao ciao.*

Purtroppo al turno 153 Gabriella cade nuovamente nella trappola del disconoscimento, del parlare all'animatrice della madre e anche l'animatrice la segue nella stessa trappola (turni 154 e 156):

153.CARLA: *Gabriella! Chissà che infarinatura ha in testa.*

154.ANIMATRICE: *A volte fa fatica a dire la parola giusta però si fa capire.*

155.CARLA: *Ok. Ma sta bene?*

156.ANIMATRICE: *Io la vedo tranquilla, vengo qui da un po' di giorni e la vedo tranquilla.*

Anna, la terza esclusa, cerca con forza di riprendere un ruolo attivo nella conversazione. Lei c'è, esiste, non accetta di essere considerata un oggetto di cui altri parlano come se lei non ci fosse. Vuole farsi sentire ed essere riconosciuta, così come può. Lo fa irrompendo nella conversazione con una parola che non sembra avere nessuna pertinenza con quello che gli altri stanno dicendo, ma trova comunque il modo di risorgere e di farsi ascoltare:

157.ANNA: *Il cappello... La settimana scorsa?*

L'animatrice risponde all'appello e subito le fa eco, restituendole il riconoscimento di essere parte attiva nella conversazione.

158.ANIMATRICE: *La settimana scorsa?*

159.ANNA: *Sì eh?*

160.ANIMATRICE: *Non so se ci eravamo già viste.*

161.ANNA: *No?*

Al turno 162 l'animatrice Gabriella comincia col rispondere alla domanda di Anna poi si rivolge educatamente alla figlia promettendole una foto della madre. La conversazione si conclude finalmente con un ruolo attivo e paritario dei tre conversanti: tutti si sentono riconosciuti così come sono: c'è spazio per i ringraziamenti e i saluti:

162.ANIMATRICE: *No forse no. Però la vedo bene. Dopo, Carla, le mando una foto di quando sono arrivata prima ed era impegnata a colorare, serena.*

163.CARLA: *Grazie, grazie, gentilissima. Ci sentiamo domani?*

164.ANIMATRICE: *Va bene domani mattina, le mando prima un messaggio, così lei lo sa sempre.*

165.CARLA: *Per i giorni di festa lei non ci sarà, io non sentirò la mamma?*

166.ANNA: *Chiedo e le faccio sapere.*

167.CARLA: *Grazie. Ciao mamma!*

168.ANNA: *Ciao ciao!*

169.CARLA: *Grazie.*

Conclusion

Nel testo in esame abbiamo visto una trappola che si annida nelle videochiamate. Quando l'operatore non solo ha il ruolo di rendere possibile l'incontro audiovisivo tra ospite e parente, ma nello stesso tempo si trova a dare notizie dell'ospite, correndo il rischio di oggettivizzarlo e di farlo sentire escluso, inapparente.

In questo caso sia la figlia che l'animatrice sono cadute nella trappola ma hanno trovato una via d'uscita recuperando il rapporto diretto con Anna, riconoscendole il ruolo di interlocutore primario.