

537. Sull'ascoltare, non interrompere e rispettare le pause

Testo inviato da Michela Tomassini (fisioterapista). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso dell'Amministratore di Sostegno. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante, quello dei luoghi o dei parenti citati, la professione e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi sono stati alterati per rispettare la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Il conversante

Il signor Giovanni (nome di fantasia) ha 73 anni. All'età di 67 anni ha subito una grave emorragia cerebrale nell'emisfero destro, operata chirurgicamente e complicata da idrocefalo, con residua paresi spastica all'emisoma sinistro. E' ricoverato in RSA da allora. Dopo qualche tentativo di ripresa della mobilizzazione in bascula, l'équipe ha preferito curarlo a letto per garantire un miglior comfort. Il MMSE è abbastanza fluttuante; al momento della conversazione risulta essere di 4/30, inficiato sicuramente da un grave ipovisus e dall'isolamento in camera. La memoria autobiografica è conservata in parte e spesso i ricordi si confondono tra loro dando origine ad un nuovo "mondo possibile".

Il contesto

La conversazione si svolge in camera di Giovanni. Tutti i giorni mi reco da lui per controllare che sia posizionato bene nel letto e che non abbia dolore. La conversazione è durata 7 minuti e 23 secondi.

Il testo: *Un mondo nuovo*

1. MICHELA: Buongiorno Giovanni, sono Michela.
2. GIOVANNI: La grande Michela.
3. MICHELA: Come va?
4. GIOVANNI: Bene, anzi benissimo!
5. MICHELA: Oh!
6. GIOVANNI: E l'Isabella? (*chiede informazioni su di una signora che accompagno da lui durante i cammini in modo che possano salutarsi, diminuendo il senso di isolamento di Giovanni*)
7. MICHELA: L'Isabella è a fare un riposino; oggi sono venuta da sola. Mi vuoi lo stesso?
8. GIOVANNI: Sì; me la saluti?
9. MICHELA: Caspita! (*esclamo stupita che si ricordasse il nome*) Te la saluto eccome. Le farà piacere.
10. GIOVANNI: Grazie!
11. MICHELA: Ti ricordi di lei.
12. GIOVANNI: Sì, salutamela tanto.
13. MICHELA: Oggi sei un salutone. Salutavi tutti i tuoi clienti così?
14. GIOVANNI: Sì
(*15 sec di pausa*)
15. MICHELA: Era bello il tuo lavoro...
16. GIOVANNI: Sì, molto. Mi è piaciuto molto. Anzi, adesso lo faccio ancora.
17. MICHELA: Lavori ancora.
18. GIOVANNI: Sì, almeno con l'incasso cominciamo ad aiutare un po' di gente.

19. MICHELA: Che bel pensiero. Chi stai aiutando ora?
20. GIOVANNI: La gente che ha bisogno. Che ha vissuto male la prima vita.
(13 sec. di pausa)
21. MICHELA: Ha vissuto male la prima vita...
(5 sec. di pausa)
22. GIOVANNI: Male...non troppo bene. Han fatto fatica.
(11 sec. di pausa)
23. GIOVANNI: Speriamo adesso, piano piano, di riuscire a creare...a fare funzionare il
(parola incomprensibile) nuovo mondo buono...e onesto.
(7 sec. di pausa)
24. GIOVANNI: Eh, cara Michela...è bello vivere quando ci vogliamo bene.
25. MICHELA: Giovanni, oggi sei fantastico. Sono d'accordo con te. Credo anche io che si debba ricostruire un mondo nuovo.
26. GIOVANNI: Ma che ci vogliamo tutti bene. Che non ci sia l'egoismo.
(9 sec di pausa)
27. GIOVANNI: Allora vedrai come si vive bene: si andrà tutti d'accordo, si stà tutti bene. Siamo i ricchi e i poveri tutti assieme, alla stessa maniera.
(6 sec. di pausa)
28. MICHELA: Sì, anche io penso che ci sia bisogno di onestà.
(Giovanni interrompe con trasporto)
29. GIOVANNI: Molto! E sincerità! E tanta amicizia!
30. MICHELA: Mamma mia!
(5 sec di pausa)
31. GIOVANNI: Dici di no?
32. MICHELA: Dico di sì eccome!
(5 sec di pausa)
33. GIOVANNI: Prega per me, và. Quando puoi, se te la senti.
34. MICHELA: Certo che me la sento. Ma perché vuoi che preghi per te?
35. GIOVANNI: Eh, così, perché ho bisogno di essere aiutato anche io.
36. MICHELA: Certo!
(6 sec di pausa)
37. GIOVANNI: Per diventare più bravo.
38. MICHELA: Allora ti propongo un'alleanza: io provo ad aiutare te e tu provi ad aiutare me.
39. GIOVANNI: Senz'altro!
40. MICHELA: Ci aiutiamo a diventare più bravi.
41. GIOVANNI: Sì, sì! In tutto.
(4 sec, di pausa)
42. GIOVANNI: A te e tutta la tua famiglia.
43. MICHELA: Anche la tua, di famiglia. Anche tuo fratello è una bravissima persona!
44. GIOVANNI: Sì, adesso diventerà più buono.
45. MICHELA: Sì?
46. GIOVANNI: Sì, se mi ascolta.
47. MICHELA: E' il fratello minore...
48. GIOVANNI: Sì, e dopo c'è la sorella: la Caterina.
(8 sec. di pausa)
49. MICHELA: E' importante dare il buon esempio.
50. GIOVANNI: Sì, spero di riuscirci.
51. MICHELA: Ci sei già riuscito, secondo me.
52. GIOVANNI: Me lo auguro.
(5 sec di pausa)
53. GIOVANNI: Anch'io son convinto.
(12 sec. di pausa)

54. MICHELA: Se nel mondo ci fossero più persone che ti assomigliano, probabilmente sarebbe un mondo migliore.
55. GIOVANNI: Eh, penso proprio di sì.
(5 sec. di pausa)
56. GIOVANNI: Adesso vedrai che piano piano lo mettiamo a posto. Abbi fede.
57. MICHELA: Se sei con me, avrò fede.
58. GIOVANNI: Senz'altro!
(8 sec. di pausa)
59. GIOVANNI: Adesso devo fare una bella dormita.
60. MICHELA: Ok, allora ti lascio riposare. Ti ringrazio per ciò che hai detto: è stato prezioso.

Commento (a cura di *Michela Tomassini*)

Sin dalle prime battute di questa conversazione mi accorgo che Giovanni è in una giornata in cui le sue performances cognitive sono al di sopra del solito: è molto presente, al punto da riconoscermi subito (turno 2) e da chiedermi informazioni su di un'altra ospite della RSA ricordandosi addirittura il nome (turno 5 e 7). Nonostante la mia sorpresa si palesi più volte, anche in modo infelice, le emozioni si mantengono positive, Giovanni mi sembra soddisfatto: abbiamo trovato il punto d'incontro felice.

Ho utilizzato diverse tecniche attive: risposte in eco (turno 17, 21), restituzione del motivo narrativo (turno 19, 25), accompagnamento nel suo mondo possibile (turno 19) dove Giovanni si vede ancora attivo, sano e in grado di poter aiutare gli altri. Ho utilizzato soprattutto le tecniche passive: ascoltare, non interrompere e rispettare le pause. Quest'ultima tecnica ha avuto un peso importante nella conversazione: infatti su 7 minuti e 23 secondi di registrazione ben 2 minuti e 2 secondi sono trascorsi in silenzio, secondo me senza avere un impatto spiacevole o negativo: ho avuto la sensazione che le pause assecondassero una lentezza di pensiero, più che la ricerca delle parole. La pausa più lunga è durata 15 secondi. Durante gli scambi verbali ho posto delle domande aperte (turno 13, 19, 34).

Ho riconosciuto la competenza a parlare e comunicare, la competenza emotiva (comprendendo e restituendo il suo entusiasmo) e la competenza di decidere (quando terminare la conversazione, al turno 60).