

569. Tecniche passive e attive

Conversazione di Erika Sava (OSS), inviata da Claudia Govetto (psicologa) per il Corso di formazione tenutosi con Zoom il 23 novembre 2021. 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. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Commento a cura di *Pietro Vigorelli*.

Il conversante, il contesto, la conversazione

Giovanna ha 92 anni, da 4 vive in RSA. È autonoma nelle ADL eccetto che per il bagno, presenta segni di una lieve depressione. Punteggio dell'ultimo MMSE disponibile: 26/30 (anno 2017). La conversazione avviene in RSA. Durata 33' 45".

Il testo: *Io vorrei dire altre cose ma non c'ho...*

1. ERIKA: Zia Nina, come stai oggi? (*Giovanna ha difficoltà a sentire e quindi l'operatrice la chiama di nuovo per nome e ripete la domanda*) Zia Nina... come stai?
2. GIOVANNA: Io... ma mi devo mettere i cosi... (*allude alla protesi acustica*) posso andare sopra?
3. ERIKA: Non mi senti? Mi senti?
4. GIOVANNA: ... Le cose nell'orecchio... così sento meglio (*Le chiedo se vuole salire in reparto per mettere l'apparecchio. Erika mi informa che non funziona*).
5. ERIKA: Allora alzeremo un po' la voce.
6. GIOVANNA: Quando racconti una cosa ci vogliono.
7. ERIKA: Non fa niente! Mi rispondi, come stai?
8. GIOVANNA: Eh, quando stai così così mica..., non ti vesti... quello che c'ha tenuto... dove vai qua, un freddo cane, madonna mia che freddo, fino a oggi si sente.
9. ERIKA: Però oggi c'è il sole, vedi?
10. GIOVANNA: Eh... (*pausa*) le sopracciglia si facevano...
11. ERIKA: Lo smalto, vedi che bello smalto?
12. GIOVANNA: Me l'ha fatto una ragazza che sta sopra.
13. ERIKA: Fammi vedere, ha visto come sei bella?
14. GIOVANNA: Mah, fanno le mani alla... a un'altra fanno quelle pizzute... altri colori, più scuri, che domandano "come li vuoi? rosa, rossi?" no no no no, non li voglio, no, rosette, rosette, ma non chiaro...
15. ERIKA: Sono belli così.
16. GIOVANNA: Stiamo così.
17. ERIKA: E stiamo così.
18. GIOVANNA: E poi la ragazza teneva da fare e non mi fece più, le sopracciglia, ma le lasciava così, e così sono lasciati. La volevo chiamare, perciò io dicevo se è andata alla stazione.
19. ERIKA: E' andata alla stazione Marianna.
20. GIOVANNA: Sennò la chiamavo, quando vuoi venire un'altra volta a finire qua? No, non l'ho presa, se n'è scappata.
21. ERIKA: E' scappata, dove è andata? (*ride*)
22. GIOVANNA: Che vuoi fare? (*ride*)

23. ERIKA: (*lunga pausa*) Che facciamo oggi? (*Pausa*) Che hai fatto oggi? Stamattina che hai fatto?
24. GIOVANNA: e dove devo andare, mo sto a parlare.
25. ERIKA: e parliamo!
26. GIOVANNA: che non ci ... dove vai?... mangiare
27. ERIKA: Mangiare, sempre a mangiare qua.
28. GIOVANNA: In una... stanza così, chiacchiero... mmh.
29. ERIKA: chiacchieri, chiacchieri sempre.
30. GIOVANNA: non , non sai dove andare. A casa di un'altra amica... ti rassegni che qua devi stare un po'... metti là e si chiacchiera.
31. ERIKA: si chiacchiera.
32. GIOVANNA: chiacchieriamo.
33. ERIKA: e chiacchieriamo. (*lunga pausa*) Che diciamo?
34. GIOVANNA: che puoi fare? Questo è.
35. ERIKA: hai colorato oggi? Sei andata a colorare?
36. GIOVANNA: a fare, a fare pure la ginnastica vorrei fare... c'è un'altra che non è venuta... forse ... fai un po' di ginnastica.
37. ERIKA: fai bene a fare la ginnastica. Che fai?
38. GIOVANNA: e te ne vai (*ride*), questo fai. Poi salutano e... ci sta una, una cosa di legno, qua, come si chiama, di legno, arrampico con le mani, e poi se vuoi fare con le gambe, le metti come vuoi tu...
39. ERIKA: ah la ginnastica, sì.
40. GIOVANNA: così...
41. ERIKA: così...
42. ERIKA: poi?
43. GIOVANNA: e va... dietro le spalle, di faccia, di lato.
44. ERIKA: e basta? Poi? Poi cammini...
45. GIOVANNA: eh eh, sta là la cosa.
46. ERIKA: sta là.
47. GIOVANNA: sta là... Adesso non ci sta nessuno o mangiano?
48. ERIKA: non lo so.
49. GIOVANNA: non lo so.
50. ERIKA: non ci sta nessuno.
51. GIOVANNA: non ci sta nessuno.
52. ERIKA: è chiusa.
53. GIOVANNA: Mangiano all'una, mezzogiorno...
54. ERIKA: che hai mangiato ieri?
55. GIOVANNA: no.
56. ERIKA: no, non hai mangiato?
57. GIOVANNA: (*muove il capo per dire di no*)
58. ERIKA: no? Perché?
59. GIOVANNA: no, mangiano chi deve mangiare.
60. ERIKA: e tu non devi mangiare?
61. GIOVANNA: il brodino si fa la sera, sempre brodino, brodino, oh madonna... (*ausa*) Ogni tanto cambiano la pastina... Quando fanno le cose piccole e quando le fanno un po' più grandi, che devono cucinare più lung... più lento.
62. ERIKA: più lento.
63. GIOVANNA: li fanno che li mangiano più tosto, fanno tutto...
64. ERIKA: e a casa che mangiavi?
65. GIOVANNA: tutto una...
66. ERIKA: zia Nina ascoltami, e a casa cosa mangiavi? A casa tua, cosa mangiavi?... con Marianna cosa mangiavi?

67. GIOVANNA: come hai detto? Non ho capito.
68. ERIKA: con Marianna cosa mangiavi?
69. GIOVANNA: a, a casa nostra?
70. ERIKA: a casa tua, sì.
71. GIOVANNA: tutto!
72. ERIKA: tutto!
73. GIOVANNA: io, più andiamo alle verdure.
74. ERIKA: eh, ti piacciono le verdure.
75. GIOVANNA: le verdure, o quando stanno i carciofi, a pulire... ti diverti e mangi di più, a me piacciono assai. Al forno...
76. ERIKA: poi?
77. GIOVANNA: qualunque.
78. ERIKA: qualunque verdura. Lo dobbiamo dire alla cuoca.
79. GIOVANNA: mi piacciono, mi piacciono quelli. Quando una cosa piace... ah, voi pure per mangiare andate, fate così pure...
80. ERIKA: e noi mangiamo (*ride*)
81. GIOVANNA: e ci stanno quelli che non sanno fare... si imparano, ma che si imparano. Si imparano per dire che si imparano, ma (*ride*) ma imparano così. (*pausa*) Ci vuole, ci vuole un po' di uno un po' un altro... eh si farà.
82. ERIKA: si farà.
83. GIOVANNA: no! Sei tu, sei che vuoi veramente imparare... ti devi mettere là sempre a pensare e quello, e quello, e quello, quello è così e me la mangio, quello così sì sì sì io me la mangio...
84. ERIKA: e vabbè.
85. GIOVANNA: ti devi mettere proprio con la testa. Dici, io voglio fare quello, io voglio fare quello... E lo devi fare bene, ti devi mettere... Non devi dire... Fai tutto così così... mh... e non vengono bene.
86. ERIKA: non vengono bene, hai ragione.
87. GIOVANNA: i dolci, i dolci che puoi fare, quando stai così pure un un panettone, biscotti, i biscotti con le mandorle! Madonna quanto so' buoni!
88. ERIKA: buoni sì! (*ride*)
89. GIOVANNA: li tagli come vuoi tu, e li... li fai, li inforni... poi li tagli... gli fai un'altra infornina, per farli più cucinati o... o più cotti... e finito.
90. ERIKA: è finito (*lunga pausa*) E quando li fai? Li fai a Natale?
91. GIOVANNA: come?
92. ERIKA: i biscotti, li fai a Natale?
93. GIOVANNA: noo.
94. ERIKA: quando?
95. GIOVANNA: le mandorle!
96. ERIKA: le mandorle
97. GIOVANNA: mandorle.
98. ERIKA: scusami.
99. GIOVANNA: chi mette le mandorle, e chi mette le... sacc che ci mettono....mmh... qualche altra cosa... ah, io alle mandorle vado appresso.
100. ERIKA: ti piacciono le mandorle, sono buone le mandorle.
101. GIOVANNA: (*guarda verso la porta*) no, non viene nessuno.
102. ERIKA: chi deve venire?
103. GIOVANNA: vengono vengono!
104. ERIKA: vengono.
105. GIOVANNA: chi si ferma qua, allora si fa... se tengono fame... entrano... se no, no. Entrano, vanno di là... eh.
106. ERIKA: eh.

107. GIOVANNA: sacc come... non so come si chiama questa cosa... (*mima degli esercizi con le braccia*)
108. ERIKA: che cosa?
109. GIOVANNA: col legno... tutta bacchette, bacchette.
110. ERIKA: la spalliera!
111. GIOVANNA: eh! Ti metti qua, di spalle, di faccia... di lato... ti giri... ti fa... e così...
112. ERIKA: cammini! Poi corri! Poi sali le scale!
113. GIOVANNA: eh! Yes.
114. ERIKA: è divertente? Ti piace?
115. GIOVANNA: l'ape?
116. ERIKA: ti piace?
117. GIOVANNA: Sì.
118. ERIKA: e sì.
119. GIOVANNA: senti che è... piacevano vedere che c'è... quella là io dico sempre che non mi trovo... Sta la cosa che è tutta legno là, arriva sotto... mamma mia, ho detto, e se se la porta, se te la porti appresso? Ti viene addosso e come fai! Mamma mia se si muove questa si rompe... (*ride*)
120. ERIKA: (*ride*)
121. GIOVANNA: e e fa, fa paura
122. ERIKA: fa paura?
123. ERIKA: ma ti aiutano.
124. GIOVANNA: eh.
125. ERIKA: eh.
126. GIOVANNA: questo è... che più... non so... tu, tu ti impari a...
127. ERIKA: io?
128. GIOVANNA: eh, tu.
129. ERIKA: che cosa?
130. GIOVANNA: per mangiare... mangiare, e cosa ti piace?
131. ERIKA: so fare? So fare, sì.
132. GIOVANNA: ah; tu sai fare?
133. ERIKA: so fare.
134. GIOVANNA: e allora!
135. ERIKA: e tu sai fare?
136. GIOVANNA: stai a posto!
137. ERIKA: sto a posto! (*ride*)
138. GIOVANNA: che begli occhi... grossi...
139. ERIKA: grazie!
140. GIOVANNA: yes.
141. ERIKA: yes. (*ride*)
142. GIOVANNA: c'hai begli occhi.
143. ERIKA: grazie, anche tu.
144. GIOVANNA: e tu sei di Ariano?
145. ERIKA: anche tu sei bella
146. GIOVANNA: tu sei, tu sei di Ariano?
147. ERIKA: io sono di Savignano, come te.
148. GIOVANNA: ah, eh...
149. ERIKA: eh.
150. GIOVANNA: ma c'hai gli occhi belli, lucidi e grossi.
151. ERIKA: grazie (*ride*)
152. GIOVANNA: e abiti qua.
153. ERIKA: sì.
154. GIOVANNA: a che parte?

155. ERIKA: vicino al campo... (*sembra che Giovanna non capisca*) vicino al campo sportivo.
156. GIOVANNA: no, non capisco niente.
157. ERIKA: non hai capito... vicino al campo sportivo. Non ha capito?
158. GIOVANNA: no...
159. ERIKA: e tu invece abiti in piazza?
160. GIOVANNA: non la so la strada.
161. ERIKA: non la sai la strada.
162. GIOVANNA: eh, hanno cambiato tutti i nomi.
163. ERIKA: eh hai ragione, sì (*si sovrappongono le parole*)
164. GIOVANNA: ... non ci sta, non ci sta, non ci sto... perché io... (*frase di difficile comprensione*)... voglio tornare in America.
165. ERIKA: vuoi tornare in America, che bella l' America, vero? che facevi in America?
166. GIOVANNA: mi sono abituata mo, se loro dicono... a casa... ma io là dovevo tornare
167. ERIKA: che facevi in America?
168. GIOVANNA: e tante cose, mi volevano bene tutti quanti.
169. ERIKA: che bello.
170. GIOVANNA: pure a vestire... ti mettevi una cosa " uh quanto è bello questo vestito, questa maglia, chi te l'ha fatto, chi l'ha fatto?" il vestito... eh la sarta me l'ha fatto... no no, per fare... e chi te l'ha... vogliono sapere tutto, so' ansiosi... e ci piace tutto, tutto quello che ti vedono...
171. ERIKA: tutto!
172. GIOVANNA: eh! No, ma so' bravi, non è che ti criticano... "che se l'è messa a fare?" no no, ammirano! So' brava gente.
173. ERIKA: sono bravi là.
174. GIOVANNA: so' bravi, so' bravi... yes.
175. ERIKA: so' bravi.
176. GIOVANNA: certa gente... ti piace tanto... loro pure... Si si prende che dicono sempre sempre sempre... "Ti dispiace che io parlo... che mi piace quella cosa?", ho detto "No! Se ti piace... Parla parla, mangia mangia, non mi importa".
177. ERIKA: non ti importa, hai ragione. (*pausa*) Bella l'America?... Bella?
178. GIOVANNA: mmh (*distratta, ride, rido anch'io*) Che vuoi fa'.
179. ERIKA: e che vuoi fare.
180. GIOVANNA: ... qualche volta guardano la televisione, sennò non viene... qua affianco sta, una che... cuc... cucina.
181. ERIKA: cucina.
182. GIOVANNA: Carmelina si chiama.
183. ERIKA: Carmelina.
184. GIOVANNA: sta qua.
185. ERIKA: Carmelina... Carmelina.
186. GIOVANNA: qua sta il direttore (*indica la direzione del suo ufficio*)... anche quell'altra
187. ERIKA: vabbè zia pina, ci vediamo domani. Vieni qua, vieni, abbracciamoci... ciao bella!
188. GIOVANNA: io vorrei dire altre cose ma non c'ho... no no no.
189. ERIKA: dimmi dimmi.
190. GIOVANNA: no no.
191. ERIKA: dimmi.
192. GIOVANNA: e che devo dire, dimmi tu.
193. ERIKA: no dimmi tu.
194. GIOVANNA: che ti piace che tu vuoi fare, ti rispondo se io li so... se lo so.
195. ERIKA: (*ride*)
196. GIOVANNA: non lo so.
197. ERIKA: com'è vivere in America?
198. GIOVANNA: ah anche tu hai fatto... (*indica lo smalto alle unghie*) vedi...
199. ERIKA: hai visto! È bello.

200. GIOVANNA: come ce l'ha Simona.
201. ERIKA: ti piace?
202. GIOVANNA: Simona...
203. ERIKA: sì è vero.
204. GIOVANNA: lo stesso colore.
205. ERIKA: le facciamo dalla stessa persona (*ride*)... Ti piace?
206. GIOVANNA: tieni una bella manina.
207. ERIKA: (*ride*)
208. GIOVANNA: che più ti devo dire, che belle manine.
209. ERIKA: e che ne so, che mi vuoi dire?
210. GIOVANNA: tu sei bambina!
211. ERIKA: sono bambina... Me lo dici sempre che sono bambina.
212. GIOVANNA: beata a te.
213. ERIKA: beata a me.
214. GIOVANNA: eh.
215. ERIKA: beata a te!
216. GIOVANNA: trova un bel giovane, un bel giovane.
217. ERIKA: già l'ho trovato.
218. GIOVANNA: ah, ce l'hai?... brava!... se ti piace, non te lo far scappare.
219. ERIKA: non me lo faccio scappare (*ride*), va bene.
220. GIOVANNA: se è bravo.
221. ERIKA: è bravo... è bravo sì (*ride*)
222. GIOVANNA: che non ti... come si dice...
223. ERIKA: mi vuole bene?
224. GIOVANNA: ah ti... se veramente ti... serio! Perché, perché no?
225. ERIKA: eh, e infatti... è serio.
226. GIOVANNA: e tu sei una bella ragazza.
227. ERIKA: grazie!
228. GIOVANNA: ... quando ti sposi?
229. ERIKA: eh (*ride*), aspettavo la domanda.
230. GIOVANNA: chiacchieriamo di questo, non ci sta niente da dire
231. ERIKA: non lo so
232. GIOVANNA: eh, quando dio vuole
233. ERIKA: brava, quando dio vuole
234. GIOVANNA: quando dio vuole...
235. ERIKA: quando dio vuole mi sposo
236. GIOVANNA: gli occhi ce li hai belli, le sopracciglia ce le hai belle
237. ERIKA: ce le ho belle (*ride*)
238. GIOVANNA: (*ride*)
239. ERIKA: le mani ce le ho belle
240. GIOVANNA: le mani, le mani tutte belle, il personale pure, yes, la maglia pure è bella... Non ci sta niente da fa'. Questa non è fatta a macchina, a mano... non lo so
241. ERIKA: a macchina penso...
242. GIOVANNA: a mano
243. ERIKA: a mano, ok
244. GIOVANNA: a mano
245. ERIKA: a mano
246. GIOVANNA: bella morbida, vedi... Solo che questa qua non l'ho mai vista... fatta, fatta così... no...
247. ERIKA: ti piace?
248. GIOVANNA: mh, mi piace sì...
249. ERIKA: ti piace

250. GIOVANNA: è differente, morbida
251. ERIKA: potevi fare la sarta
252. GIOVANNA: io vorrei dire altre cose ma come faccio, non c'è...
253. ERIKA: dici
254. GIOVANNA: ti vorrei fare tutto...
255. ERIKA: dici, dici (*pausa*) basta?
256. GIOVANNA: vorrei dire...
257. ERIKA: dici
258. GIOVANNA: ma non mi esce
259. ERIKA: aspettiamo
260. GIOVANNA: come... che vuoi?
261. ERIKA: niente... stare con te
262. GIOVANNA: l'hai fatto tutto, l'hai detto tu, non l'ho detto io... ma io che ho detto..
263. ERIKA: tante cose
264. GIOVANNA: mi sono sforzata pure... mmh
265. ERIKA: poi tu, piano piano, piano piano vai imparando...
266. GIOVANNA: (*pausa*) te la metti in testa, una cosa così e li sai fare...
267. ERIKA: sì... sì, metto in testa e lo so fare
268. GIOVANNA: così diventi più...
269. ERIKA: brava
270. GIOVANNA: certe volte non esce
271. ERIKA: e non esce
272. GIOVANNA: ma vuol, vuoi dire una... la... la parola ma non ti esce e tu pensi, perché? E ti arrabbi! Pure una persona che sta vicino a te dice "ma non ti arrabbiare, deve uscire, deve uscire, fa piano piano piano, deve uscire"
273. ERIKA: deve uscire
274. GIOVANNA: ti danno coraggio
275. ERIKA: deve uscire, aspettiamo
276. GIOVANNA: non viene
277. ERIKA: non viene (*ride*)
278. GIOVANNA: (*ride*)
279. ERIKA: non viene?... non viene
280. GIOVANNA: che dire... le cose belle... devo tenere una cosa bella, una cosa bella che... che... che te le metti sempre... così... mh... (*pausa*) mannaggia mannaggia
281. ERIKA: mannaggia mannaggia, che non viene... è vero?
282. GIOVANNA: vorrei...
283. ERIKA: (*Arrivano alcune persone che si accomodano nella stanza di fronte*) chi è?
284. GIOVANNA: va a imparare quello, come la porta sottobraccio
285. ERIKA: devo imparare
286. GIOVANNA: vuoi andare là domani... dopo
287. ERIKA: dopo sì
288. GIOVANNA: questa non, no, non è Mimma quella
289. ERIKA: è Mimma sì
290. GIOVANNA: è Mimma
291. ERIKA: è Mimma è Mimma
292. GIOVANNA: ti sei sbagliata
293. ERIKA: no (*ride*)
294. GIOVANNA: e mò sono vestite tutte uguale (*ridono*)
295. ERIKA: è vero, ci vestiamo tutti uguali! Come ci vuoi riconoscere?
296. GIOVANNA: (*ride*)
297. ERIKA: è vero è vero... Tutti uguali

298. GIOVANNA: mannaggia! E quel papa! (*indica la foto appesa alla parete*) fai uscire una cosa. (*pausa*) Tu... lui, vedi, tiene una faccia bella là... tu pure
299. ERIKA: e tu pure!
300. GIOVANNA: che posso fare?
301. ERIKA: tu pure
302. GIOVANNA: che devo fare?
303. ERIKA: che devi fare?... che devi fare?
304. GIOVANNA: la madonna addolorata, la madonna incoronata... dice "non aver paura"
305. ERIKA: non aver paura
306. GIOVANNA: ma quello poi si fa nero, i bambini non ci vogliono andare, si mettono paura
307. ERIKA: perché? Si mettono paura?
308. GIOVANNA: eh strillano "noo non ci voglio andare" vedono la faccia nera... (*ride*)
309. ERIKA: (*ride*)
310. GIOVANNA: una volta andammo all'incoronata... e fa solo le scalinate per salire che sta in alto, all'incoronata, eee... ce l'ha in braccio... ma è nera veramente... e quelle là stanno sotto... nere
311. ERIKA: nere
312. GIOVANNA: e i bambini "noo non ci voglio venire più perché è nera", fa paura... eh
313. ERIKA: fa paura... non mi sembra nera... però... (*pausa*) di', di' (*ridono*)
314. GIOVANNA: come ti chiami tu?... Marianna?
315. ERIKA: Erika
316. GIOVANNA: o... o... no
317. ERIKA: Erika
318. GIOVANNA: Obama
319. ERIKA: eh?
320. GIOVANNA: Obam...
321. ERIKA: Obama... Obama era il presidente dell'America... non sono Obama (*ride*)
322. GIOVANNA: (*ride*)
323. ERIKA: EriKa!
324. GIOVANNA: e... e
325. ERIKA: E- ri -Ka
326. GIOVANNA: fo... non acchiappo
327. ERIKA: non mi chiami, non fa niente... non acchiappi... non mi chiami
328. GIOVANNA: di tutte le lettere non c'è, non c'è una
329. ERIKA: non c'è una
330. GIOVANNA: fo... o... ba
331. ERIKA: ri
332. GIOVANNA: fo... (*ridiamo insieme*) fo... fo
333. ERIKA: Erika
334. GIOVANNA: o
335. ERIKA: la E
336. GIOVANNA: fo...
337. ERIKA: vabbè fa niente... tu come ti chiami?... tu come ti chiami?
338. GIOVANNA: quando ti guardi che brutto!
339. ERIKA: che brutto? (*Pausa*) Il tuo nome!
340. GIOVANNA: eh, quanto so' brutta allo specchio
341. ERIKA: no!
342. GIOVANNA: yes
343. ERIKA: no!
344. GIOVANNA: e come devo dire
345. ERIKA: come devi dire... boh
346. GIOVANNA: tu sai (*riferendosi a me*)

347. ERIKA: lei sa... che sa?
348. GIOVANNA: Obama
349. ERIKA: Obama, chi è Obama?... chi è Obama?
350. GIOVANNA: eh, quando fece il sindaco là
351. ERIKA: (*ride*)
352. GIOVANNA: la moglie pure... poi si aggiustò... dice che si doveva cambiare pure il nome, ma non ha fatto niente.
353. ERIKA: (*ride*) non ha fatto niente
354. GIOVANNA: ma come... un'altra cosa mi è successa qua... qua proprio... ee chi te la detto, e come devo dire... io non me la ricordo più... e così e colà... e loro stavano zitti... non dicevano niente... vediamo se ce la fa... non ce la facevo
355. ERIKA: non ce l'hai fatta
356. GIOVANNA: non lo so
357. ERIKA: non lo sai
358. GIOVANNA: mmh
359. ERIKA: basta?
360. GIOVANNA: ma tu vuoi il nome della persona? Com'è
361. ERIKA: come vuoi
362. GIOVANNA: Antonella
363. ERIKA: Antonella, sì, Antonella... poi?
364. GIOVANNA: mmh
365. ERIKA: Simona... la conosci?... Simona!
366. GIOVANNA: Gina?
367. ERIKA: Simona!
368. GIOVANNA: ah! Simona sì sì, è più facile
369. ERIKA: è più facile
370. GIOVANNA: Simona... eh... no
371. ERIKA: no
372. GIOVANNA: mamma mia... ti arrabbi! ma perché!
373. ERIKA: non ti arrabbiare
374. GIOVANNA: mannaggia
375. ERIKA: non ti arrabbiare
376. GIOVANNA: eh, io so' così... mi faccio nervosa! Anzi, più nervosa!
377. ERIKA: e sei così...
378. GIOVANNA: nervus
379. ERIKA: nervus
380. GIOVANNA: delle altre cose... ma come si deve fare...
381. ERIKA: e come si deve fare, eh?
382. GIOVANNA: e che ti devo... ah
383. ERIKA: con calma
384. GIOVANNA: andiamo a vedere se è tornata Marianna
385. ERIKA: andiamo a vedere dai, andiamo dai, andiamo
386. GIOVANNA: tu la... ti serve a te?
387. ERIKA: cosa?
388. GIOVANNA: Marianna
389. ERIKA: andiamo sì, andiamo a vedere se ci sta
390. GIOVANNA: mmh... (*ride*) uh, una bella ragazza
391. ERIKA: grazie, anche tu, anche lei
392. GIOVANNA: ma tu tieni questa qua... (*ride*) hai capito come, come è morbida
393. ERIKA: domani ti vengo ad abbracciare un'altra volta, sì
394. GIOVANNA: l'ha fatto perdere, non ha fatto ciac ciac
395. ERIKA: non hai fatto ciac ciac

396. GIOVANNA: e no
397. ERIKA: no
398. GIOVANNA: qua vedi, tutto preciso... preciso. (*si avviano insieme verso l'uscita della stanza*)

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il punto di partenza

Alcune imperfezioni del parlare di Giovanna probabilmente sono attribuibili al deficit uditivo e al suo basso livello culturale. Tuttavia lei si accorge di avere delle difficoltà, talvolta le mancano le parole e si arrabbia:

252.GIOVANNA: io vorrei dire altre cose ma come faccio, non c'è...

258.GIOVANNA: ma non mi esce.

270.GIOVANNA: certe volte non esce.

280.GIOVANNA: che dire... le cose belle... devo tenere una cosa bella, una cosa bella che... che... che te le metti sempre... così... mh... (*pausa*) mannaggia mannaggia.

282.GIOVANNA: vorrei...

Il punto d'arrivo

Ciò nonostante, in questa conversazione considerata nel suo insieme, Giovanna parla in modo abbastanza coerente e comprensibile, parla a lungo, racconta ed è contenta di parlare, tanto che dopo un quarto d'ora, quando Erika vorrebbe concludere, Lei vuole invece continuare:

252.ERIKA: vabbè zia pina, ci vediamo domani. Vieni qua, vieni, abbracciamoci... ciao bella!

253.GIOVANNA: io vorrei dire altre cose ma non c'ho... no no no.

Al momento del congedo le due conversanti si scambiano i complimenti e ironizzano sul bacio che non ha fatto *ciac!*

Lo stile della conversazione

Lungo tutta la conversazione Erika ha adottato l'approccio capacitante utilizzando alcune tecniche, sia passive che attive.

Tecniche passive:

- esserci e mostrarsi disponibile alla conversazione
- ascoltare con attenzione
- seguire, non condurre
- non interrompere
- rispettare le pause

Tecniche attive:

- accompagnare nel suo mondo
- fare eco (turni 17, 21, 27, 29...)
- risposte di effettività (turni 3, 5...)
- rispondere alle domande (turni 215...)
- accettare di parlare di sé (turni 216-240)

Conclusione

In questo testo osserviamo come una situazione di disagio a causa della presenza di alcuni deficit cognitivi e di linguaggio (oltre che sensoriali) sia evoluta in una conversazione felice per effetto del particolare approccio e delle tecniche utilizzate dalla conversante.