

587. Sul riconoscimento

Testo inviato dalla Dott.ssa Daniela Volpe, psicologa e psicoterapeuta che lavora in una RSA a Legnano, per il Corso di formazione Operatore Capacitante di 1° livello, tenutosi in modalità online attraverso tre moduli formativi svolti autonomamente online nei mesi di ottobre e novembre dell'anno 2021 e il quarto modulo avvenuto a metà febbraio 2022, alla presenza di altri partecipanti e del Dott. Vigorelli. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato verbale del conversante e dei due figli, scritto da parte dell'amministratore di sostegno. 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 ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

L'avvicinamento all'Approccio Capacitante è avvenuto gradualmente in questi anni e come scelta consapevole. Lavoro in una RSA da quasi tre anni e percepivo che i miei strumenti come psicologa-psicoterapeuta non erano sufficienti per stare in relazione con l'utenza anziana, provando spesso un senso di frustrazione quotidiana post dialogo con loro perché oltre all'aspetto supportivo empatico che mettevo in atto sempre, avevo la percezione che le nostre interazioni fossero brevi, focalizzate sul qui ed ora, povere di contenuti, dove l'operatore assumeva un ruolo prioritario nella conversazione stessa a discapito dell'anziano. Mi sono quindi interessata a molti approcci per la cura delle persone con demenza ma è stato l'incontro con l'Approccio Capacitante che mi ha permesso di capire che esso "poteva fare per me" perché lo reputo un approccio completo, che considera l'aspetto interazionale dal punto di vista verbale e non verbale, permettendo di scegliere con criterio l'intervento più idoneo sulla base della situazione presente, favorire il proseguire della conversazione, mettendo l'anziano in primo piano e permettendo ad entrambi di vivere un bel momento relazionale. Reputo che l'eshaustività di questo metodo possa aiutarmi nelle conversazioni quotidiane, utilizzando nuovi e più adeguati strumenti per avvicinarmi al meglio con l'anziano.

Il conversante

Simona è una signora di 85 anni, che vive in una Casa per anziani da quasi due anni. E' parzialmente orientata nello spazio-tempo ed ha una diagnosi di compromissione cognitiva lieve, risultata dall'ultima valutazione testistica di fine febbraio 2022 (MMSE=19,4). E' una donna dal carattere socievole, estroverso e cordiale sia nei confronti degli operatori che degli altri ospiti.

Il contesto

La conversazione è avvenuta venerdì 11 marzo 2022 prima dell'ora di cena, tra le 17.20 e le 17.43 circa, nella stanza delle animatrici in un setting che favorisse tranquillità e garantisse la privacy. Prima del nostro appuntamento conversazionale, Simona aveva partecipato attivamente, con interesse e spontaneità all'attività animativa di ascolto e commento del libro "Storie di Primavera- Spring" di Federica Aragone.

La conversazione

La durata della conversazione è stata più lunga del previsto ossia di 22 minuti e 5 secondi, in quanto l'operatore ha trovato difficoltà nel momento della chiusura perché Simona era desiderosa di

proseguire nel suo dire, mostrando l'intenzione di raccontare molti altri aspetti della sua vita (turno 83 e turno 85). La conversazione è stata caratterizzata da un ritmo lento, con molte pause sia di breve che di lunga durata, il tono della voce era pacato, tranquillo, favorente il proseguimento della conversazione senza fretta, tranne nel turno 22 dove Simona ha alzato un po' la tonalità della voce per rimarcare la sua identità. In alcuni turni la registrazione non è comprensibile e l'aspetto grammaticale con cui si esprime Simona non è molto adeguato, anche se la comprensione di ciò che lei sta verbalizzando è complessivamente chiara all'operatore. Molto importante è la comunicazione non verbale rappresentata da sguardi, sorrisi, gesti, comportamenti, emozioni che caratterizzano ambedue gli interlocutori in tutto il tempo dell'interazione.

Il testo: Sono felicissima, felicissima di aver parlato con te!

1. OPERATORE. Buonasera Simona, se ti va vorrei fare due chiacchiere con te...
2. SIMONA. Senz'altro ci sta. (*pausa lunga; appare in imbarazzo*)
3. OPERATORE. Ti va se registro o ti dà noia?
4. SIMONA. No no, fa quello che vuoi! (*ride*)
5. OPERATORE. ... (*ride*)
6. SIMONA. Dimmi piuttosto... o aspetti. (*mostra un'espressione del viso un po' smarrita*)
7. OPERATORE. Possiamo parlare di tutto quello che vuoi tu... è proprio una chiacchierata libera, possiamo parlare di quello che vuoi.
8. SIMONA. Ecco... dunque adesso che sono qua... penso... penso come sono arrivata eh ... sono arrivata da Como... ee... poi sono uscita e sono venuta qua e sono contenta perché mi trovo bene.
9. OPERATORE. Ti trovi bene.
10. SIMONA. Sì mi trovo bene... La cosa... che che che ho ho provato tanta tanta armonia, ho trovato delle persone che mi hanno... seguito, delle persone che ancora mi aiutano perché se io non arrivo da una parte arriva da quell'altra dico ecco e nello stesso tempo, ecco... ehm... ho lasciato sì Como però nella stessa cosa ecco anche di qua mi trovo proprio tanto bene... e non vorrei più cambiare con questo posto anzi ehm quello che c'è è che ho trovato delle persone incredibili (*da qui in poi gli occhi sembrano illuminarsi e compare un leggero sorriso sul viso*)... amabili... cordiale... premurosa... di quello tutto quando io chiedo qualcosa qualcosa io ce l'ho lì oppure mi mi confido, posso farlo perché è una persona a modo ecco... questo è la prima port cosa che ho incontrato... una persona leale. (*il viso mostra serenità e benessere*)
11. OPERATORE. Quindi ti sento soddisfatta della tua permanenza qui.
12. SIMONA. Sì veramente non... guai se dovessi andare via non lo so... perché per me è come è come una casa... perché... in più in più eh... come posso dire... sono... sono serena... io quando faccio una cosa la faccio perché dico questa è da fare.
13. OPERATORE. Ti senti tranquilla, libera e decisa di fare le cose... un senso di libertà anche.
14. SIMONA. Sì giuro perché se no è inutile, cosa faccio?... io l'ho provato a vedere quando prima uscivano i ragazzi magari che era (*registrazione non comprensibile*) da in fondo della della sala no? Che venivano fuori ma non non c'era niente.
15. OPERATORE. Non c'era niente.
16. SIMONA. Non c'era niente... proprio lì come... sì stare... ma neanche a parlare di uno o di quell'altro perché se sono ragazzi hanno le loro cose da rut, rot, da dirsi, no? (*sorride*) Ed è giusto e io invece sono... più... attenta... nelle piccole cose.
17. OPERATORE. Hai proprio un bel carattere Simona, molto attenta alle cose.
18. SIMONA. Sì... perché ad esempio oggi ho preso io tre sberle... (*il viso diventa cupo*)
19. OPERATORE. Tre sberle.
20. SIMONA. Sì, tre sberle te lo dico perché è successo... ero lì quando sono tornata indietro che ero andata nel salone sono tornata indietro e mi messo lì dove c'è... ehm... che prendono giù i soldini diciamo, lì nel salone... ecco e bella sono stata lì e... mi sono guardata in giro non so come han fatto e mi sono sentita Pac Pac tre sberle (*fa il gesto delle sberle con la mano sinistra*)... e dico

ma cosa fai? Ho detto volevo volevo giusto volevo spaccarle la faccia io (*il viso diventa cupo ed arrabbiato*).

21. OPERATORE. Hai una faccia arrabbiata quando mi dici questo infatti.
22. SIMONA. Eh, perché non ho fatto niente a nessuno, non è il mio... il mio modo di agire primo allora questo qua c'è (*registrazione incomprensibile*) bella azione ecco e questo non va bene, sono io (*il tono di voce si alza un po'*) che devo guardare e pesare le cose, giusto? (*lo sguardo è cupo*)
23. OPERATORE. Certo.
24. SIMONA. Va bene lasciamo perdere non sono morta... però quello che che voglio che voglio dire appunto su queste cose qua che queste cose non devono succedere... perché se no diventa la nostra guerra.
25. OPERATORE. La nostra guerra.
26. SIMONA. Eh, se io faccio così... è un litigio, è un litigio ed è guerra. (*il viso mostra tristezza*)
27. OPERATORE. Ci sei proprio rimasta male per questo accadimento.
28. SIMONA. Sì proprio proprio perché penso di non meritarmelo... però c'è anche da dire un'altra cosa (*pausa lunga*) se parlo, se dico qualcosa che cosa faccio? La guerra...
29. OPERATORE. Dici la tua opinione.
30. SIMONA. Sì... dico così, chiuso finito.
31. OPERATORE. Ti fai rispettare!
32. SIMONA. Sì perché io non non mi sono rivoltata, no... però mi ha fatto male certo...
33. OPERATORE. Il fatto che non ti sei rivoltata rappresenta proprio il tuo carattere come ti abbiamo conosciuto... pacata, tranquilla, positiva, vedi sempre poi il bello delle cose, la risoluzione.
34. SIMONA. Sì perché se no è... la guerra perché uno di qua uno di là, c'è quell'altra là che rogna, che rogna sì, ma vada via ai piedi, lascia andare. (*sorride*)
35. OPERATORE. Lascia andare.
36. SIMONA. Lascia andare.
37. OPERATORE. Proprio come sei tu, lascia andare, come sei qui con noi, è il bello di te.
38. SIMONA. Infatti, io non... non non non mi guardo in giro, non... guardo in giro certo anch'io ma non con la cattiveria con no vedo le cose... magari a modo mio però eh sto attenta soprattutto di non offendere.
39. OPERATORE. Hai proprio un bel carattere Simona.
40. SIMONA. Sai perché? Sai perché? Perché quando ne passi tante... te le ricordi...
41. OPERATORE. Te le ricordi.
42. SIMONA. Te le ricordi ed allora dici no eh, alt un momento...
43. OPERATORE. Per cui mi dici che ne hai passate tante eh... questo può aver forgiato il tuo carattere.
44. SIMONA. Sì perché pensa di tutto... che io ho passato tutta la vecchia guerra del '45...
45. OPERATORE. Del '45. Che anni duri!
46. SIMONA. Ecco gli anni duri... dopo si si è svoltato un po' tutto quanto allora si è placata ma... non c'è stato niente da fare... le zucche.. non sono ancora mature e queste zucche spaventano perché una che che passa come me adesso ce ne saranno tante no ma quello che ho passato io nel momento della della guerra non c'era da mangiare, non c'era da vestire, non c'era niente, non c'era assolutamente niente... (*il viso è triste*)
47. OPERATORE. Quanto dolore che mi racconti Simona... quanto dolore che sento nelle tue parole... che traspiono dal tuo viso...
48. SIMONA. Perché no sai perché? Perché avendo la famiglia c'era la mamma, c'era il Matteo, c'era i fratelli e non c'era niente da fare, era lì... poi quando si era, sembrava che si era calmata tutta, invece batapunf, è arrivata la mazzata che dopo (*pausa lunga e sospira*) non lo so chi è che è venuto, se il duce o chi s'è però eh (*pausa lunga*) la la la la guerra l'ho provata lì ed adesso la stanno provando ancora. (*il viso rimane triste*)
49. OPERATORE. La stanno provando ancora. Si sente questa sofferenza tua e anche di tutti noi nel vedere queste immagini.

50. SIMONA. Veramente guarda eh... io non non riesco neanche a dormire perché la mia testa quando metto giù la testa sul cuscino cosa faccio? Sto lì così con gli occhi aperti e io vevo vedo tutto quanto quello che ho passato e dico Guarda Simona... calmati stai ferma e buona vedrai però questa qua ce l'hai ancora sulle spalle.
51. OPERATORE. Per cui mi stai dicendo che tu la guerra l'hai passata, ancora adesso la vedi, ce l'hai sulle spalle ma ...
52. OPERATORE. ... potremmo avere tanta speranza.
53. SIMONA. Sì d'accordo...però ora io sono qua ma penso a casa che ci sono quegli altri e... che faccio? E allora?
54. OPERATORE. A casa ci sono gli altri...
55. SIMONA. Sì, la mamma, i fratelli e così...
56. OPERATORE. Loro sono al sicuro però.
57. SIMONA. Per il momento perché se bombardano... dico così.
58. OPERATORE. Ti sento preoccupata.
59. SIMONA. Preoccupata no ma un momento, preoccupata per per non diciamo adesso perché sto parlando perché io rivedo tutto, tutto tutto tutto tutto tutto e (*pausa lunga*) e soprattutto... (*sospira*) tutte le cattiverie che ci sono... e e i bambini che ci sono piccoli... c'è... c'è in me un po' questo, per me... entro come mamma.
60. OPERATORE. Come mamma.
61. SIMONA. Esatto. (*sorride*)
62. OPERATORE. Che viso sorridente quando mi dici come una mamma!
63. SIMONA. Come una mamma sì (*sorride*) perché li ho tirati grandi, sono stata contenta, si sono sposati...
64. OPERATORE. Che bella questa cosa che mi stai dicendo. E' tutto merito tuo se sono diventati grandi, si sono sposati e sono dei figli così in gamba come li vedo qui, quando vengono a trovarti. Devi essere proprio orgogliosa di te!
65. SIMONA. Guarda ecco questo non lo so però ti dico che (*pausa lunga*) c'è stato tanto da fare perché curare uno, guardare quell'altro, ti scappavano in giro (*si mette a ridere*) ecco e e la cosa più bella è che... non mi hanno fatto mai... una una sgarberia, un un modo di parlare... no, tutto normale.
66. OPERATORE. Devi essere proprio orgogliosa di te come mamma, come donna, come anziana qui.
67. SIMONA. Sì sì io non... non... guai se se dovessi non so cambiare, no no non cambierei perché è proprio il mio carattere che mi... mi frena (*sorride*).
68. OPERATORE. (*sorride*) Che bel sorriso che hai Simona! Vedo e sento che sei orgogliosa e felice di te!
69. SIMONA. Sì, ecco io tanto è vero che quando ti vedevo che venivi fuori dalla porta lì che eravamo allora là... dove eravamo? Eravamo qua?
70. OPERATORE. Eravamo qua.
71. SIMONA. Sì, io ti vedevo venir fuori dalla porta e dicevo porca la miseria, guardala lì come corre, corre, va, corre, corre (*sorride*).
72. OPERATORE. (*sorride*) Eh sì, io devo correre sempre qui anche se vorrei rimanere di più a parlare con voi (*sorride*)... ma grazie Simona di queste belle parole!
73. SIMONA. No perché per dire la verità sei... una ragazza incredibile...
74. OPERATORE. Mi fai arrossire Simona e mi fai emozionare!
75. SIMONA. No perché ce l'hai già sù del rosso (*indica la mia maglietta rossa del lavoro che sto indossando*) (*sorride*)... no, non si può trovare un'altra persona come te, no davvero, non sto sviolinando, eh... dico la verità perché è una cosa da non credere, tu arrivi da una parte, da quell'altra, ta, ta ,ta, arrivi dappertutto, eh... (*sorride*).
76. OPERATORE. Si cerca di fare tutto il possibile, grazie Simona, mi fai tanto emozionare...
77. SIMONA. Ricordati che io non non dico bugie. E poi lo vedi...

78. OPERATORE. Quindi è stata proprio una bella chiacchierata con te, dove mi hai raccontato di Milano, della piacevolezza di star qui, purtroppo delle sberle, i ricordi della guerra attivati dalla guerra di ora, i figli nel tuo ruolo di mamma...sei stata gentilissima, una chiacchierata dove mi hai fatto emozionare, ti devo ringraziare perché è stato proprio bello parlare con te... sei una donna piena di energie, hai sempre un sorriso pronto per tutti, vedi sempre le cose con positività, questi aspetti sono una costante di te e ti potrà sempre aiutare nella vita questo carattere...
79. SIMONA. Sì perché... se tu stai attenta a tutte le piccole cose... eh non non è che puoi scappare.
80. OPERATORE. Eh sì... grazie Simona veramente del tempo che mi hai concesso che è stato molto!
81. SIMONA. Ma figurati (*sorride*), il tempo mio? Il tempo tuo! (*ride*)... no perché io sono sono così, non non sono (*pausa lunga*) (*emette un soffio con la bocca*)
82. OPERATORE. Ti ho scelto apposta per la persona che sei! Spero presto di rifare un'altra chiacchierata bella così come questa!
83. SIMONA. Quando vuoi... per me non... ti posso raccontare tutta la mia vita che così ti sai regolare con con la guerra...
84. OPERATORE. Ripromettiamoci che la prossima volta ne facciamo un'altra e mi racconti quello che vuoi tu della tua vita! Ciao Simona!
85. SIMONA. Sì, sì dopo ti racconto anche tutta la vita proprio delle case, cosa c'era, cosa... non so più adesso dire cosa... ma non ci voleva...
86. OPERATRICE. Non vedo l'ora di fare questa altra chiacchierata con te, ce la riprogrammiamo allora!
87. SIMONA. Va bene, come vuoi (*sorride*)... dai io non faccio... sai... di là, di là credevano no te lo dico perché mi hanno dato tre sberle perché siccome... qualcuno mi chiama Simona guarda questo, Simona prendi questo, no? Poi vai quello lì, ti fa quello là ti fai quello lì e cosa succede? La gelosia... e basta... io sono felicissima, felicissima di aver parlato con te...
88. OPERATORE. Anch'io sono stata tanto tanto felice di aver passato questo tanto tempo con te! Ho scelto la persona giusta con cui chiacchierare, grazie ancora Simona!
89. SIMONA. Ciao Ciao (*sorride e mi manda un bacio con la mano*)
90. OPERATORE. Grazie Simona! (*sorride e rimanda un bacio*).

Commento (a cura di *Daniela Volpe*)

L'operatore ha avuto come filo conduttore di tutta la conversazione il tema del riconoscimento. All'inizio ha subito riconosciuto la competenza a contrattare chiedendo a Simona di accettare o no la contrattazione della conversazione stessa (turno 1- risposta al turno 2 di Simona) e la possibilità di registrare (turno 3 - risposta al turno 4 di Simona). L'operatore, di fronte all'espressione visiva di Simona di iniziale smarrimento (turno 6), ribadisce, sottolineandolo verbalmente due volte, che Simona avrà un ruolo primario nella decisione e nella contrattazione dei motivi narrativi, scegliendo liberamente le tematiche che saranno oggetto della loro interazione verbale (turno 7). La risposta di Simona denota un'iniziale apertura al dialogo (turno 8), introducendo il motivo narrativo delle origini comasche e del successivo trasferimento in RSA, sentendosi contenta. Sarà poi la risposta in eco dell'operatore (turno 9) che porterà Simona ad approfondire il suo dire, ossia a dettagliare la motivazione del benessere che ha trovato e trova in RSA. L'operatore riconosce l'emozione di Simona esplicitando lo stato d'animo di soddisfazione (turno 11) e di tranquillità (turno 13) che coglie dalle sue parole e dalla sua espressione visiva, restituendogliela con le parole. Nel turno 12, Simona concorda con l'operatore, contratta il motivo narrativo della serenità che prova in RSA e dell'assertività. In particolare, l'operatore al turno 13, ha tentato anche una risposta d'ampliamento, introducendo nella stessa affermazione verbale il senso di libertà, poiché è ciò che sente che le sta trasmettendo Simona emotivamente e verbalmente. Si nota che così Simona nel turno 14, conferma le emozioni riconosciute ma prosegue nel suo dire, accennando in questo stesso turno al motivo narrativo dei ragazzi (turno 14) che sarà poi ripetuto dalla stessa nel turno 16. L'operatore non

comprende totalmente il senso del motivo narrativo dei ragazzi ma decide di accompagnare Simona con le sue parole nel suo mondo possibile, utilizzando la risposta in eco (turno 15). Simona continua nella conversazione, accenna al motivo narrativo del suo essere scrupolosa (turno 16); l'operatore effettua un intervento di riconoscimento del valore di Simona utilizzando anche l'avverbio proprio (turno 17), scegliendolo per restituire a Simona un apprezzamento sul suo valore. Avendo l'operatore rimarcato l'identità di Simona come persona scrupolosa (turno 17), Simona si è sentita riconosciuta, la conversazione è continuata portandola liberamente ad introdurre (turno 18) e poi a sviluppare (turno 20 e turno 22) il motivo narrativo dell'accadimento avvenuto lo stesso giorno della conversazione, con un'ospite donna del suo stesso reparto, nel primo pomeriggio. Il racconto dettagliato di Simona delle sberle ricevute (turno 20 e turno 22) può essere stato favorito dall'intervento di risposta in eco dell'operatore (turno 19) e dal riconoscimento dell'emozione negativa di rabbia (turno 21) che l'operatore vede rappresentata sul viso di Simona. Simona interroga l'operatore su un aspetto della propria identità caratteriale e lei le risponde (turno 23). Già nei turni precedenti, ossia nel turno 14 e nel turno 20, Simona aveva posto delle domande che non si comprende totalmente a chi fossero rivolte, forse a sé stessa (turno 14) o all'altro responsabile dell'accadimento avvenuto (turno 20). Simona nel turno 24, prosegue nel suo dire, introducendo un nuovo motivo narrativo, ossia il tema della guerra (turno 24), che sarà esplicitato anche nei turni successivi (turno 26- 28- 34- 44- 46- 48- 50 -57-59). L'operatore coglie l'accenno al motivo narrativo della guerra al turno 24 di Simona, effettua una risposta in eco (turno 25), portando i due interlocutori a parlare del tema della guerra per una gran parte della conversazione. L'operatore decide di riconoscere l'emozione negativa che vede espressa sul viso di Simona (turno 27), risponde alla domanda che Simona pone (turno 28- non si comprende se Simona pone una domanda a sé stessa o magari si aspetta la risposta dell'operatore) coinvolgendosi in prima persona, attraverso due interventi di somministrazione d'autobiografia (turno 29 e turno 31) rendendo esplicito e diretto il suo punto di vista. L'operatore poi effettua anche una serie di interventi ravvicinati di riconoscimento del valore di Simona a livello caratteriale (turno 33- 37- 39). Simona conferma, allenta il suo stato emotivo negativo e sorride (turno 34), accenna ad un nuovo motivo narrativo ossia del non offendere (turno 38) e con l'intervento di riconoscimento dell'operatore del suo valore al turno 39 rafforzato dall'avverbio proprio e successivamente dalla risposta in eco (turno 41), si apre il discorso sul tema della guerra che Simona ha dovuto vivere (turno 44). Simona ha forse apprezzato l'intervento di riconoscimento dell'operatore del suo valore (turno 39) perché si nota che lei risponde con due domande (turno 40) che non si comprendono se sono rivolte a sé stessa o aspettano una risposta dell'operatore. Al turno 43, l'operatore effettua un intervento di restituzione del motivo narrativo permettendo a Simona al turno 44 di riprendere il tema della guerra, già esplicitato al turno 24-26-28-34 ma in questo caso con riferimento a quello che Simona ha passato sulla sua pelle, con la guerra del 1945. L'operatore risponde con empatia (turno 45) trasmettendole il messaggio che si è immedesimata con lei: questo permette a Simona di continuare nel suo dire, viene favorita una maggior produzione verbale (turno 46), iniziando ad esplicitare quel momento. L'operatore riconosce le emozioni dolorose che Simona le trasmette con le parole e che sono dipinte sul suo viso (turno 47), forse Simona percepisce questa vicinanza, pone una domanda (turno 48) a cui dà una risposta da sé, approfondisce ciò che ha vissuto in prima persona ed accenna probabilmente a quello che sta accadendo tra Ucraina e Russia. L'operatore nel turno 49 fa una risposta in eco (le prime 4 parole del turno 49), riconosce di nuovo l'emozione di Simona (dalla 5^a alle 9^a parola nel turno 49) e nello stesso momento si coinvolge in prima persona come essere umano, somministrando autobiografia (turno 49 le ultimissime parole). Simona continua nel suo dire, sentendosi vicino alla posizione dell'operatore, esprime le sue emozioni, gli stati d'animo che sta provando attualmente, in questo delicato periodo, pone una domanda a cui si dà una risposta (turno 50). L'operatore fa un intervento di riassunto perché riassume tutto quello che ha esplicitato Simona sul tema della guerra del 1945 e probabilmente dell'attuale (turno 51), fa una pausa e apre ad altri mondi possibili con il turno 52, perché ha la percezione che la conversazione si stia bloccando sull'infelicità del tema della guerra.

L'operatore non ottiene subito un cambiamento perché nei turni 53-55-57 vige ancora la preoccupazione per la sua famiglia ed i danni che la guerra può arrecare. L'operatore cerca un punto d'incontro felice (turno 56), focalizzando l'attenzione sulla situazione presente, attuale della sua famiglia ma non ottiene ancora il risultato sperato perché la tonalità affettiva della conversazione rimane di preoccupazione (intervento di riconoscimento di emozione negativa al turno 58). Una svolta conversazionale viene offerta dal motivo narrativo introdotto da Simona ossia il suo essere madre (turno 59). L'operatore coglie questo spiraglio di luce, fa una riposta in eco (turno 60), Simona sorride, l'operatore riconosce l'emozione positiva che il suo viso sta esprimendo (turno 62), la preoccupazione cede il posto in primis alla contentezza ed alla soddisfazione di avere dei figli realizzati, bravi, ma che hanno anche dato molto lavoro da fare (turni 63 e turni 65). L'operatore riconosce il valore ed il sentimento di Simona (turno 64) sottolineando il merito che ha e l'orgoglio che può provare per avere dei figli così; l'operatore fa di più, ossia riconosce il valore delle sue identità molteplici (turno 66), rimarcandole l'orgoglio del suo essere mamma, donna ed anziana, per come ha cresciuto i figli e per come si pone qui, in relazione con operatori ed altri ospiti. Simona conferma il riconoscimento positivo attuato dall'operatore (turno 67) riconoscendo la specificità del suo carattere; l'operatore continua a riconoscere le emozioni positive che vede sul suo viso e che traspaiono dalle sue parole (turno 68). Gli interventi di riconoscimento attuati dall'operatore nei confronti di Simona sembrano ora ribaltati da Simona verso l'operatore stesso, avendo come incipit il turno 69 in cui Simona sposta l'attenzione di sé all'altro e pone due domande all'operatore. L'operatore risponde ai quesiti (turno 70) ed accetta il riconoscimento che Simona sta esprimendo nei suoi confronti (turno 74 e turno 76), anche emozionandosi. In dettaglio, Simona nel turno 71-73-75 trasmette all'operatore il messaggio che ha stima di lei per la persona che è e per come lavora: riconosce il suo valore e utilizza anche dell'ironia sul colore rosso (turno 75). L'operatore effettua l'intervento di somministrazione di autobiografia (turno 72-74-76) prendendo spunto dalle verbalizzazioni di Simona, esplicitando il suo modo di lavorare attualmente (turno 72 e turno 76), il desiderio di lavorare diversamente (turno 72), l'emozione che sta provando (turno 74 e turno 76). Accortosi del tempo che sta passando, l'operatore si avvia verso la chiusura della conversazione e lo fa con un iniziale intervento di riassunto che ricapitoli e valorizzi tutto ciò che è emerso in questa lunga conversazione (turno 78). Simona non intende portare a termine la conversazione, accennando ad altri motivi narrativi come per esempio l'attenzione alle piccole cose (turno 79, aspetto già accennato nel turno 16), il desiderio di raccontare tutta la sua vita (turno 83 e turno 85) e della gelosia (turno 87), a cui però l'operatore risponde sempre empaticamente cercando di arrivare al termine della conversazione, considerato il tempo che sta avanzando. Sarà Simona stessa che contratta la fine della conversazione, esprimendo la felicità del dialogo avvenuto (fine del turno 87), sorridendo e mandando un bacio (turno 89). L'operatore osserva il gesto del bacio e contraccambia sia con le parole che con il gesto stesso (turno 90). L'operatore ha accompagnato Simona con le sue parole e i suoi gesti nel suo mondo possibile, utilizzando non solo le tecniche attive dell'Approccio Capacitante come ad esempio l'intervento di risposta in eco, la restituzione del motivo narrativo, il riconoscimento delle sue emozioni e del suo valore, la risposta di ampliamento, la restituzione di effettività attraverso la risposta alle domande, la somministrazione di frammenti d'autobiografia, il riassunto e la ricerca di un punto d'incontro felice come l'operatore ha cercato di descrivere nell'analisi della conversazione, ma ha anche adoperato tecniche più passive. Tra di esse, l'operatore ha ascoltato con attenzione rispettando la lentezza e le pause di Simona, non completando le sue frasi, non facendole domande se non nel turno 1 e nel turno 3 riconoscendo la sua competenza a contrattare e a decidere, prendendo in seria considerazione tutto quello che lei ha esplicitato con le parole, con le espressioni del viso ed i gesti.

Studio quantitativo e qualitativo della conversazione

In questo colloquio di 22 minuti e 5 secondi, Simona prende la parola per 44 volte mentre l'operatore per 46 volte, aspetto questo che era da ridurre in quanto, secondo l'approccio Capacitante, chi deve parlare di più è l'interlocutore stesso. Si nota che Simona utilizza molte ripetizioni di articoli, aggettivi, verbi, pronomi relativi e possessivi, negazioni, avverbi, sostantivi, preposizioni ed

interiezioni nella sua esposizione; anche ripetizioni della risposta in eco dell'operatore come incipit del suo discorso che continua a prendere forma (turno 10-16-20-36-42-46-59-63). A livello linguistico, inoltre si può dire che nella prima parte della conversazione (dal turno 1 al turno 39) dove il focus principale riguarda il suo benessere in struttura e l'accadimento recente delle sberle, la parola passe-partout *cosa-cose* compare ben 10 volte, mentre nella seconda parte del dialogo (dal turno 40 al turno 68) in cui l'attenzione viene posta sulla guerra del 1945 e probabilmente sull'attuale, questa stessa parola non viene pronunciata, lasciando maggiormente il posto a sostantivi che fanno riferimento alla vita familiare come ad esempio *mamma* ripetuto ben 4 volte, *Matteo*, *fratelli* ripetuto due volte. Nella terza parte della conversazione (dal turno 69 al turno 90) il cui focus è sul riconoscimento del valore del lavoro dell'operatore, il termine *cosa-cose* ricompare ma solo 4 volte. Complessivamente emerge che Simona è in grado di utilizzare sostantivi adeguati riguardo all'argomento che sta esponendo, anche se qualche volta utilizza parole non corrette (turno 10 *qualsosa/port*- turno 16 *rut/rot*- turno 26 *litigo*- turno 50 *vevo*) però spesso volte subito modificate, affermazioni usate in un linguaggio confidenziale (turno 20 *pac pac* e *volevo spaccarle la faccia*-turno 71 *porca la miseria*, turno 34 *che rogna*- turno 48 *batapunf*- turno 75 *non sto sviolinando*) oppure non vi è concordanza sostantivo-aggettivo (turno 10 *persone incredibili amabili cordiale premurosa* etc). Come già affermato nel commento, utilizza in più frammenti di conversazione delle domande che forse rivolge a sé stessa (turno 14-16-28-40- 48-50- 81-87) o all'operatore (turno 53-69). Per quanto riguarda i predicati verbali, l'operatore utilizza i verbi *volere* e *potere* al tempo condizionale (turno 1- 52-72), prospettando altre possibilità, in particolare nel turno 52 incoraggia Simona ad avere speranza in un possibile cambiamento in merito alla situazione di guerra attuale e nel turno 72 in merito ad un maggior tempo relazionale con gli anziani. Simona a sua volta utilizza anche lei molto spesso i verbi *volere*, *potere*, il tempo condizionale (turno 10 e turno 67) denotando il suo desiderio di non cambiare RSA e il proprio carattere.

Conclusioni

L'operatore ha cercato di mettere in pratica le diverse Tecniche dell'Approccio Capacitante, cercando di favorire con le sue parole l'espressione di Simona sia a livello verbale che a livello non verbale, in modo da vivere una conversazione il più possibile felice. L'operatore è concentrato sull'io sano di Simona, sul riconoscimento del suo valore, anche nelle sue identità molteplici, invece del suo Io malato, rappresentato dai disturbi del linguaggio che emergono dal dialogo: ha quindi riconosciuto la sua competenza a parlare, prendendo in seria considerazione le sue parole, cercando sempre di comprendere quello che lei stava esprimendo e accompagnandola con le parole nel suo mondo. Ha riconosciuto la sua competenza a comunicare con il linguaggio del corpo e i suoi gesti, glieli ha restituiti con le parole ed i gesti: questo canale è stato efficace per Simona perché si è sentita vista e considerata in ciò che manifestava, proseguendo nel suo dire con il suo ritmo; ha riconosciuto la sua competenza emotiva, nominando e legittimando le emozioni che venivano manifestate sul suo viso e verbalizzate da Simona. Ha riconosciuto la sua competenza a contrattare ed a decidere fin dall'inizio della conversazione stessa (turno 1-3). Questa conversazione può essere considerata felice perché i due interlocutori hanno passato bene del tempo insieme come è stato verbalizzato (turno 87 e turno 88). Inoltre si sono confermati vicendevolmente nella stima che uno prova verso l'altro: l'operatore l'ha fatto con Simona in maniera predominante in tutta la conversazione e Simona l'ha fatto con l'operatore, come si evince dal turno 71 fino al turno 77.