

## **594. Sull'ascoltare, rispettare la lentezza, le pause, i silenzi e usare un tono di voce pacato. L'esperienza di una conversazione a domicilio**

Testo inviato da *Fausta Martino* (laureata in psicologia, sociologa e assistente sociale) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2021/2022). 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 ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura

### **Il conversante**

Aldo, 85 anni, da circa 3 anni ha disturbi della memoria. Punteggio MMSE: 24/30 all'ultima visita del 6.10.2020. Dall'ultima valutazione neuropsicologica del 17.9.2019 si evidenziava che: l'apprendimento e la rievocazione verbale erano compromesse; vi erano limiti nello shifting attentivo e nella prassia costruttiva.

Vi è ipotesi diagnostica di un disturbo neurocognitivo di carattere fronto-temporale.

Aldo è sposato da poco meno di 60 anni con Maria, ha un unico figlio poco presente perché vive a più di 180 km di distanza (un secondo deceduto più di trent'anni fa). Ha due nipoti: una vive in Francia e l'altra in Canada. Vi è un'assistente familiare tre mattine a settimana per l'igiene. Spesso è presente la sorella della moglie che offre supporto sia nella cura dell'anziano, sia nel fare passeggiate quotidiane, sia come sostegno morale. La moglie frequenta corsi di mutuo aiuto per familiari di persone malate di Alzheimer (disturbo neurocognitivo) dell'associazione: La rete magica ODV di Forlì.

È la prima volta che vedo Aldo, conduce una vita piuttosto sedentaria, non ama parlare e la moglie riferisce che vorrebbe sempre stare a letto. Aldo è stato un militare nella vita lavorativa, molto credente, ha sempre avuto un animo gentile.

### **Il contesto**

La conversazione è avvenuta a domicilio dell'anziano in una mattinata, orario in cui finisce l'igiene e la colazione e si appresta per la passeggiata mattutina: ore 10.30 circa. La conversazione, nel dettaglio, è avvenuta in cucina, seduti nella tavola da pranzo, mentre Aldo, finita la colazione, sorseggiava un caffè lungo in tazza. Al mio arrivo, a domicilio, erano presenti: la moglie, l'assistente familiare e la cognata. Mi appresto a fare prima un colloquio con loro e solo dopo conosco Aldo che nel frattempo finiva la sua colazione.

La conversazione nasce dapprima tra me e Aldo e poi, verso la conclusione, arriva la moglie.

### **La conversazione**

La conversazione ha rispecchiato il carattere descritto dal familiare di Aldo: molto sereno e gentile. Il ritmo, molto lento, il tono di voce è pacato e i tempi molto dilatati: ci sono state molte pause, alcune lunghe anche di 7 secondi. Non sono state utilizzate espressioni dialettali: Aldo è abituato ad esprimersi in italiano in quanto non è originario di Forlì ma del sud Italia. Durata: 5 minuti e 27 secondi.

**Il testo: *Andiamo a camminare: dove devo andare?***

1. OPERATORE. Buongiorno Aldo, sono Fausta, posso sedermi? *(la moglie mi aveva presentata, mentre mi accingeva verso l'ingresso della cucina dove era seduto Aldo, come una persona conosciuta in un gruppo simile a quello della Chiesa che frequentano abitualmente).*
2. ALDO. Mmh! *(Fa un movimento con le mani mostrando la sedia mentre ha, davanti a sé, la tazza del caffè post colazione).*
3. OPERATORE. Aldo come stai?
4. ALDO. Mmh, mmh! *(pausa di 5 secondi).*
5. OPERATORE. Come va?
6. ALDO. Come deve andare? *(pausa di 6 secondi)* Come Dio vuole. Tutto uguale *(tossisce, mentre sorseggia il caffè post colazione).*
7. OPERATORE. È buono il caffè che stai bevendo?
8. ALDO. Sì, mi piace... *(sorride)* andare a letto mi piace.
9. OPERATORE. Sì! Andare a letto?
10. ALDO. Sì, purtroppo, altro che camminare!! *(guardando l'assistente familiare che nel frattempo entra nella stanza per consegnare delle medicine).*
11. OPERATORE. Camminare ti fa star bene?
12. ALDO. Camminare non è che mi fa stare bene...
13. OPERATORE. Davvero? *(smorfia come forma di stupore)*
14. ALDO. Ma no! *(ride)* *(pausa di 4 secondi).*
15. ALDO. Ad ognuno il suo tempo.
16. OPERATORE. Mah! *(cenno con la testa di affermazione)* *(pausa di 7 secondi).*
17. OPERATORE. Ma oggi Aldo come ti senti?
18. ALDO. Oggi, come mi sento? *(Sorride, poi fa un lungo sospiro)* voglio sentire come si sente lei.
19. OPERATORE. Ah sì! Mi fa piacere che tu me lo chieda. Io sto bene. C'è il sole fuori: arrivano i raggi dentro casa *(si vedono i raggi sul tavolo della cucina)* ed è piacevole. Si sta bene, non fa freddo.
20. ALDO. Ma tanto deve arrivare...
21. OPERATORE. *(Faccio cenno di sì con la testa)* deve arrivare...
22. ALDO. Deve arrivare prima o poi... il Sole. Tutto deve arrivare *(sospiro).*
23. OPERATORE. Sì, deve arrivare il sole, sì! Soprattutto dopo la notte!
24. ALDO. Io bevo il caffè, vuole il caffè?
25. OPERATORE. Ti ringrazio Aldo, ho appena preso la tisana che mi ha offerto tua moglie. Era buonissima!
26. ALDO. Ah! niente... io ho fame... niente. Io prendo il caffè normale. *(pausa di 7 secondi)* *(sorseggia nuovamente il caffè).*
27. OPERATORE. È buono il tuo caffè?
28. ALDO. Sì, il caffè è normale.
29. OPERATORE. Normale...
30. ALDO. No, i caffè non sono tutti uguali.
31. OPERATORE. Già, i caffè non sono tutti uguali...
32. ALDO: Vuole un ginseng?
33. OPERATORE: No grazie. *(il sole entra sempre più nella stanza).*
34. ALDO. Io sono contento, e questo cosa è? *(indica il telefonino).*
35. OPERATORE. È un telefono.
36. ALDO. Lo so.
37. OPERATORE. Allora, sei contento mi dicevi...
38. ALDO. Perché? Perché io mi sono alzato un'altra volta.
39. OPERATORE. Ah! Ti sei alzato di buon umore.
40. ALDO. No, non vorrei sempre quello.
41. OPERATORE. Non vorresti sempre quello.
42. ALDO. Cosa c'è di fuori? Ho visto qualcosa che portava, che passava...

43. OPERATORE. *(Sono seduta vicino alla finestra ad altezza tale da poter vedere cosa avviene fuori)*. E' un camion sai, che ha parcheggiato qui, di sotto. Probabilmente stanno facendo *(non finisco la frase perché Aldo la finisce subito dopo al posto mio)*.
44. ALDO. Stanno facendo dei lavori.
45. OPERATORE. Sì Aldo, anche secondo me stanno facendo dei lavori. Sei un attento osservatore!
46. ALDO. Sì, ci sono ancora, ci sono ancora. Qui fanno i lavori spesso effettivamente. Fanno molti lavori... si vede che ce ne è bisogno *(fa una smorfia compiaciuta)*.
47. OPERATORE. Questi lavori ti danno noia?
48. ALDO. Oddio! Qualche volta mi danno anche noia, però si sopporta, *(sospira poi sorseggia il caffè)* e questo è...
49. MOGLIE DI ALDO. *(Entra nella stanza)*, Come va?
50. OPERATORE. Tutto bene.
51. ALDO. Vieni qui *(si rivolge alla moglie)* *(la moglie si avvicina e gli fa le carezze sulla testa)*
52. MOGLIE DI ALDO. Tra poco dove vai? Diglielo.
53. ALDO. All'università *(sorride)*.
54. MOGLIE DI ALDO. No, dove ti porta Mirella *(Mirella è l'assistente familiare)* adesso?
55. ALDO. Adesso? Non lo so, dove mi porta?
56. OPERATRICE. Potresti fare una passeggiata con Mirella nel parco qui vicino, ti andrebbe?
57. ALDO. *(sospira)* *(registrazione non comprensibile)* *(muove il capo verso destra e sinistra)*.
58. MOGLIE DI ALDO. *(si rivolge a me)* Vuoi un altro po' della tisana?
59. OPERATRICE. No, davvero, grazie, ora vado, c'è questo bel sole e così Aldo, puoi fare la tua passeggiata. Ti ringrazio per avermi ospitata qui in casa tua.
60. ALDO. Dove devo andare?
61. OPERATRICE. Se hai voglia, a fare una passeggiata con Mirella qui intorno, c'è un bellissimo sole *(mi giro verso la finestra ad indicare dove entra la luce che scalda l'ambiente)*.
62. ALDO. Sì, la passeggiata...
63. OPERATRICE. Grazie Aldo per la chiacchierata e grazie ad entrambi *(rivolgendomi alla moglie)* per avermi accolta in casa vostra. A presto.
64. ALDO. Ciao.

**Commento** (a cura di *Fausta Martino*)

La prima cosa che emerge è che Aldo in tutta la conversazione si rivolge a me dandomi del "lei" mentre io mi rivolgo sempre con il "tu". È tutto nato in modo naturale pertanto ho prestato attenzione a questo aspetto solo a registrazione avvenuta. È bene precisare che avevo scelto di dare del "tu" per confermare l'intimità della chiacchierata mentre sorseggiava il suo caffè.

E' da sottolineare che, mentre beve, non faccio domande per non impegnarlo su più fronti (turni 6, 26 e 48).

Si è cercato di riconoscere le emozioni, sia positive che negative (turni da 8 a 10).

Come si evince nel turno 52 a seguito della conversazione la moglie aveva già deciso che Aldo sarebbe dovuto uscire con l'assistente familiare. Forse Aldo non gradiva particolarmente uscire, come evidenziato nei turni 53 e 54, ma, come operatrice, ho voluto esplicitare cosa stava per fare, con chi e dove, questo per riconoscere la competenza a contrattare e a decidere anche in presenza dei suoi deficit cognitivi.

La difficoltà maggiore per me è stata l'accettazione dei silenzi: le pause sono state a volte anche lunghe, fino a 7 secondi.

La conversazione è iniziata con domande semplici, aperte e simili tra di loro: come va? Come stai? (turni 3 e 5). Ho lasciato che Aldo rispondesse, tacendo per qualche secondo per permettergli di trovare le parole o continuare a sorseggiare il suo caffè.

Sono state utilizzate diverse tecniche passive come l'esserci ed aspettare tacendo, come è desumibile dalle, talvolta lunghe, pause (turni 4, 6, 14, 16, 26), ascoltare (turni 6, 42, 44), rispettare la lentezza, avvenuta ad ogni sorso di caffè (turni 26 e 48).

Per quanto concerne le tecniche attive: è stato utilizzato sempre un tono di voce pacato, molta attenzione è stata dedicata alla prossemica (eravamo seduti ad un metro di distanza nella cucina della sua abitazione, lui era seduto a capo tavola ed io subito sul fianco destro). Io avevo la mascherina a causa dell'emergenza sanitaria da Covid, anche se credo che non abbia inficiato drammaticamente sulla nostra conversazione: probabilmente Aldo è abituato a vedere persone in mascherina (l'assistente familiare, la cognata e il figlio).

Ho cercato sempre di dire frasi brevi e chiare (turni 1, 7, 17, 45). Ho cercato con cautela di ampliare il tema da lui presentato sui lavori nella strada di casa, come si evince dai turni dal 42 al 48. Sono state diverse risposte in eco come nei turni 9, 21, 29 e 41. E' avvenuta, seppur con poche parole, la restituzione del motivo narrativo come nei turni 22-23, 30-31 e 44-45.

Le parole scambiate ci hanno permesso di avere una conversazione semplice ma molto piacevole per entrambi, credo, raggiungendo il punto di incontro felice (PIF). Aldo, infatti, a detta della moglie, non ama parlare e dai primi turni, infatti, non sembrava particolarmente attivo, ma con delle semplici domande aperte senza risposta giusta o sbagliata (come stai?, come va? Ti piace il caffè che stai bevendo? - turni 3,5,7) o riflessioni su argomenti di suo interesse (i lavori nella strada adiacente l'abitazione, la presenza del camion fuori dalla finestra – turni da 42 a 48) si è potuto innescare un meccanismo di reazioni, risposte e riflessioni.

E' stato possibile, non porre frammenti della propria autobiografia (parlare brevemente di sé a commento di quanto ascoltato), ma su domanda diretta di Aldo su come io stessi, ho risposto, in tutta sincerità, sul mio stato d'animo (turni 18, 19).

La conversazione, durata in tutto 5 minuti e 27 secondi, non poteva durare di più per via dell'ingresso della moglie che lo richiamava a dover fare la passeggiata con l'assistente familiare. L'unico intervento da parte mia è stato quello di esplicitare cosa era stato deciso, da parte della familiare: la camminata quotidiana. Questo intervento della moglie ha fatto in modo che Aldo si concentrasse su cosa doveva fare e, quindi, ho preferito concludere la conversazione. Infatti, è bene ricordare che lo scopo ultimo dei colloqui è che si stia bene insieme.