609. Sulla solitudine e il cambiamento possibile

Testo inviato da Jessica Alcarraz (OSS, servizio domiciliare CADIAI) per il Corso di formazione tenutosi online nel periodo maggio-ottobre 2022. Il testo allegato è costruito sul ricordo di una sessione di assistenza domiciliare. 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.

Il testo: v. allegato

Commento a cura di *Pietro Vigorelli*

La lettura del testo permette di rendersi conto di un cambiamento nelle emozioni di Carlo: all'inizio sottolinea il suo senso di solitudine (turno 10), alla fine invece conclude così:

44.CARLO: Certo, sono con la badante, mica da solo!

Che cosa ha favorito questo cambiamento positivo? Dobbiamo cercarlo nella conversazione che c'è stata tra Carlo e l'operatrice.

In particolare, Jessica ha utilizzato varie tecniche capacitanti:

- ascoltare, osservare
- prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore
- riconoscere le emozioni
- dare risposte di effettività
- riconoscere la competenza a contrattare
- metterci due pizzichi di io personale

A scopo di autoformazione, il lettore può esercitarsi a individuare i turni verbali in cui le tecniche sono state utilizzate.