

## 187. SULL'INTENZIONE A COMUNICARE

Testo inviato da Veronica Rubin e Lucia D'ambrosio (ASA, RSA Casa dell'anziano, Carugate, MB) durante il Corso di formazione UPAC, dicembre 2013 – febbraio 2014 (gruppo del pomeriggio). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

### Il conversante e il contesto

Romina ha 92 anni e vive nel reparto Alzheimer della RSA.

### Il testo: *Bisogna pagare il prezzo giusto*

1. OPERATRICE: Buongiorno signora.
2. ROMINA: Buongiorno, sto bene ahah.
3. OPERATRICE: Cosa mi racconta di bello?
4. ROMINA: Che è andato tutto bene... e son trovati contenti... io penso così... che ci abbiamo regalato, io ho preso un coso della mhm per mettere lì eee quello che ho potuto ci ho messo eh... capito? Per loro te lo do... domani te lo porto... eee quasi ventimila lire... e più di così è tanto... Ecco... sei contenta?
5. OPERATRICE: Certo!
6. ROMINA: Io ce li do, poverini perché anche loro... ne prendono due se ci fanno un buon prezzo...
7. OPERATRICE: (*aspetta in silenzio*) Ma dove? Al mercato?
8. ROMINA: Non lo so, non so se mercato o negozio... comunque dove vogliono andare io gli do i soldi...
9. OPERATRICE: (*aspetta in silenzio*) Va bene... arrivederci.
10. ROMINA: Ciao.

### Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

L'operatrice si è avventurata in una conversazione difficile con una signora che nel suo parlare manifesta i segni di una demenza di grado severo. Le sue frasi sono interrotte, inframezzate da espressioni fatiche (mhm, eee, eh, eee) e da silenzi che riempiono i vuoti delle anomalie; il senso del suo dire resta oscuro.

### *La disponibilità all'ascolto*

Nonostante le prevedibili difficoltà l'operatrice si pone in una posizione chiara di ascolto: dopo il saluto (turni 1 e 2) il suo atteggiamento fa capire chiaramente che è lì per ascoltare Romina e parlare con lei.

L'operatrice invita Romina a parlare (turno 3) poi *resta in ascolto, in silenzio, senza interrompere, senza correggere, senza completare le frasi lasciate in sospeso* (turno 4). Il suo è un ascolto attento e attivo. Quando Romina ha finito di parlare, al termine del turno 4, l'operatrice risponde semplicemente alla sua domanda (Sei contenta? Certo.), dimostrandole che la sta ascoltando con attenzione. Romina è così incoraggiata a proseguire nel suo racconto e cerca di spiegare ulteriormente quello che a fatica sta cercando di comunicare (turno 6). A questo punto (turno 7) l'operatrice intuisce il motivo narrativo della sua interlocutrice (*ci sono persone che comprano e persone che vendono, bisogna pagare il prezzo giusto*) e prova a farle una domanda che riguarda questo tema (Ma dove? Al mercato?). La domanda mette in difficoltà Romina (turno 8: Non lo so, non so se mercato o negozio...) che riesce però a proseguire riprendendo la parola e ampliando il suo motivo narrativo (turno 8: Comunque dove vogliono andare io gli do i soldi...).

La breve conversazione si conclude con le parole tipiche della cortesia conversazionale (turni 9 e 10).

***Tecniche utilizzate e risultati osservati***

I turni verbali di Romina sembrano incoerenti a una prima lettura, i segni della demenza sono molto evidenti e potrebbero abbagliare e scoraggiare un interlocutore affrettato.

L'operatrice capacitante invece si pone chiaramente in una posizione di ascolto, Romina percepisce questa disponibilità e si sente incoraggiata a parlare, così come può.

L'operatrice a sua volta percepisce l'intenzione a comunicare di Romina, anche se non può capire il senso delle sue frasi interrotte e incoerenti, se prese singolarmente. Tuttavia non si scoraggia e invece che soffermarsi su quello che non riesce a capire cerca di individuare un senso, un motivo narrativo, nelle parole malate di Romina.

Al turno 7 sarebbe stato il momento di una risposta in eco (Un buon prezzo.) o di una restituzione del motivo narrativo.

L'operatrice sceglie invece di fare una domanda e Romina si sente un po' in imbarazzo perché non sa rispondere. Tuttavia Romina ha percepito che la sua intenzione a comunicare è stata accolta, ha percepito l'atteggiamento di disponibilità all'ascolto dell'operatrice, e riprende tranquillamente a parlare sviluppando il suo motivo narrativo.