

## 215.Sull'ascolto, il rispetto delle pause e dei silenzi

Testo di una conversazione di Marcella Fato, inviato da Francesco Sanarica (Casa Anziani Centro L'Orizzonte, Lugano. Canton Ticino, CH). 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, il contesto e la conversazione

Dora vive in una Casa per anziani a causa di una demenza in fase avanzata. Marcella è il suo operatore di riferimento. La conversazione si svolge nella camera dell'ospite. Per l'operatore è la terza volta che si esercita in una conversazione capacitante, durante un corso di formazione tra colleghi, tenuto da Francesco Sanarica e Ilaria Nascé.

### Il testo: *Ho avuto una vita non facile*

1. MARCELLA: Ciao Denise, cosa mi racconti?
2. DORA: Io mi trovo bene qui, posso anche leggere dei libri o dei giornali, è bello è bello... non ho niente da reclamare, ho anche delle fotografie in casa che mi hanno portato quelli del paese...
3. MARCELLA: Ci tenevi a metterle nella tua camera?
4. DORA: Sì, io mi sento bene, mi fa piacere... si mangia bene, il personale è gentile, non ho niente da reclamare... è così... (*1 minuto di pausa*).
5. MARCELLA: Bene, vuoi dirmi qualcosa di te?
6. DORA: Io non ho avuto una vita facile, sempre all'estero per la Svizzera, sempre aver il sorriso davanti alla gente... alla fine ero contenta... adesso ho una bella camera, mi hanno messo anche una biblioteca... e mi hanno portato giù dei quaderni e poi... come si dice... dai...
7. MARCELLA: Quadretti?
8. DORA: Sì, quadretti... poi alla sera si va a mangiare tutti insieme e siamo contenti perché il mangiare è buono e semplice e noi siamo contenti... anche riposare, si guarda la televisione... e dei fiori poi fatti con carta speciale... non ho niente da reclamare, il mangiare è buono, è tutto semplice e in ordine... è così... Non ho avuto una vita facile, ogni 5 anni si cambiava Paese, sono stata anche in Algeria... sa nel nostro circolo c'erano anche Francesi e si mangiava e c'era il tennis... e poi si giocava... e poi c'era... tutto quello che si poteva fare lo si faceva per rilassarsi... c'era anche il mare ma non lo vedevamo mai perché stavamo sempre al nostro circolo... c'era il tennis e altre cosette, c'era la famiglia... anche se era una vita difficile questo ci aiutava a stare bene... poi siamo stati a Vienna, io ero a casa di un soldato che era sempre via... e così abbiamo avuto 2 camere e un bagno e la cucina e facevamo insieme da mangiare e ognuno stava in camera sua... eh sì... noi eravamo in Taler Strasse e da quell'altra parte c'erano (*la registrazione è incomprensibile*) centro, una volta erano in crisi e gli Americani gestivano e allora dipende da dove veniva... e poi si andava ai concerti... ai concerti con il vestito lungo... concerti e tutte quelle cose belle e dopo si andava a casa... (*1 minuto di pausa*) come si diceva, ah sì, da una parte c'erano gli Americani e gli Inglesi e dell'altra i Russi e certa gente aveva un certo distacco, loro non andavano in centro, eravamo a Vienna. Poi siamo stati in Algeria e c'erano Francesi eh... i figli erano in Svizzera...
9. MARCELLA: Erano piccoli?
10. DORA: Sì, ero giovane, loro erano piccole, Beatrice e Bruna, allora c'erano ancora gli Istituti in Svizzera e c'erano i familiari, così il sabato e la domenica andavano i parenti perché loro erano piccoli... bisognava sempre essere gentili, mai fare discorsi brutti, si parlava sempre gentili e corretti, loro così sopportavano di più'... Le sorelle di mio marito le andavano a prendere sabato e

domenica, io d'estate stavo con loro e non si facevano tante storie si andava a (*la registrazione è incomprensibile*) sempre sorridenti e contenti... questo sì.

11. MARCELLA: Va bene, molte grazie Denise.

12. DORA: Grazie.

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

Dora è una signora con demenza in fase avanzata eppure in questa conversazione parla a lungo, con frasi ben formate e coerenti. Che cosa ha fatto l'operatrice per favorire il raggiungimento di questo risultato? Ha utilizzato alcune tecniche capacitanti apprese nel corso di formazione tra colleghi:

- *Ascoltare*. L'atteggiamento di ascolto partecipe dell'operatrice è una premessa importante e qui risulta evidente.
- *Rispettare la lentezza, le pause, i silenzi*. I turni verbali di Dora sono inframezzati da puntini di sospensione, su 6 turni vengono segnalate due pause di un minuto. Marcella non si lascia prendere dall'ansia o dalla fretta, resta in silenzio, disponibile ad aspettare e ad ascoltare. In tal modo favorisce il libero parlare di Dora, così come può, con il suo ritmo lento.
- *Non interrompere*. Se Marcella avesse voluto incoraggiare Dora a parlare con le sue parole, in realtà l'avrebbe interrotta. Il modo migliore per non interrompere una persona che parla alternando parole e pause, la tecnica migliore è stare in silenzio qualche secondo (qui addirittura un minuto).
- *Seguire l'interlocutore nel suo dire*. Nei suoi interventi ai turni 3,7,9 Marcella riprende l'argomento di cui sta parlando Dora e la segue nel suo dire.
- *Invitare a parlare in modo aperto, senza porre domande chiuse*. Le domande del turno 1 e 5 sono domande aperte, domande cioè a cui l'interlocutore può rispondere come vuole, senza timore di sbagliare.
- *Concludere secondo le regole della buona educazione*. Al termine della conversazione Marcella ringrazia. Normalmente consiglio, in conclusione, di *riassumere* brevemente quanto è stato detto con una frase del tipo: *Mi ha raccontato che adesso qui sta abbastanza bene e che in passato ha avuto una vita non facile*.