

## Sulle tecniche dell'ascoltare e del fare eco

Testo inviato da Gaia Belluz (addetta alla comunicazione e all'accoglienza) per il Corso di formazione Operatore Capacitante I° Livello, tenutosi a Milano da remoto, nell'anno 2022/2023. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante, del familiare di riferimento e del presidente dell'Alzheimer Café. 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 l'operatore ne autorizza la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### Il conversante

Rinaldo, 79 anni, frequenta un Alzheimer Cafè da tre mesi, con cadenza quindicinale. Punteggio MMSE: 15/30.

### Il contesto

La conversazione è avvenuta nella sede dell'Associazione, nell'ufficio principale, di fianco a una scrivania dove era appoggiato bene in vista il registratore, mentre nel salone adiacente si svolgeva l'attività dell'Alzheimer Cafè.

### La conversazione

La conversazione è avvenuta in maniera formale, con una breve chiacchierata iniziale insieme alla moglie e allo psicologo conduttore dell'Alzheimer Cafè. L'utente aveva già il desiderio di chiacchierare mentre la moglie aggiornava lo psicologo dell'andamento della malattia del marito e raccontava alcuni aneddoti della vita del marito mentre questi si inseriva rivolgendosi a me (che ero la più vicina a lui) per chiarirmi alcuni aspetti.

Il ritmo è intenso e fitto, il signore ha il desiderio di parlare e di raccontarsi come se dovesse riempire un vuoto ma la voce tremante a volte ostacola la fluidità del pensiero. L'aspetto più importante, dal mio punto di vista, è stato l'ascolto e il lasciargli il tempo necessario per trovare le parole ed esprimere le emozioni. La conseguenza del mio atteggiamento è stata che Rinaldo nel seguito della conversazione ha lasciato più spazio al mio eco e la conversazione è stata più piacevole per entrambi. Durata: 17 minuti e 58 secondi.

### Il testo: *L'incidente al mare*

1.OPERATORE: Buongiorno, mi chiamo Gaia, sto seguendo un corso di formazione sull'approccio capacitante. Io mi occupo della comunicazione e volevo parlare un po' con lei quindi registro la nostra chiacchierata (*sorridente*), la registrazione la mette in difficoltà?

2.RINALDO: No, io faccio fatica certe volte a ricordarmi di alcune cose...

3.OPERATORE: Cose... quali cose?

4.RINALDO: Ma anche le cose che prima ricordavo velocemente, adesso certe volte non ti, non... ricordo bene, comunque siccome devo anche... a... alzarmi e a un certo punto, vado vicino a via Melzo, niente, via Melzo, pensi, c'è stato una modifica tutte hanno fatto negozi nuovi, così... perciò io molta gente li conosco ci salutiamo, buona giornata e e e...

5.OPERATORE: E poi fa la sua passeggiata.

6.RINALDO: Sì, ma sempre lì magari sto... mi alzo verso mezzogiorno... ma ma a mezzogiorno devo essere pronto però perché sennò e niente, poi lì... saluto quelli che conosco, da questo punto di vista... di vista, la via Melzo per me guai a chi me la tocca...

7.OPERATORE: E' casa...

8.RINALDO: Sì... perché, appunto conosco un po' di gente, no?... basta (*sottovoce*)...

9.OPERATORE: Quale gente?

10.RINALDO: Quella dei negozi, poi in via Melzo quest'anno per esempio hanno... preso tutti la cosa di salutare, ecco... e e e

11.OPERATORE: Sono gentili...

12.RINALDO: Sì, dal di fuori io e dal dentro loro, no? ma io, non cambierei mai... perché mi piace così, almeno ho un lavoro, la possibilità di fare due chiacchiere, o o o, anche veloce perché ognuno se deve lavorare io non mi metto mica, mi metto a disturbare più di tanto (*sorride*), no?

13.OPERATORE: Le piace chiacchierare?

14.RINALDO: Sì, ma ripeto, una volta io ho fatto il parrucchiere per 60 anni a Torino e perciò ero già abituato, avevo i negozi e così... (*ride*)... però quando sono uscito ero, nel 2013 ho cessato l'attività, e perciò i primi anni avevo mantenuto dei clienti che ci andavo a domicilio e basta, no?, ma dopo... quando ho visto che è successo quella cosa al mare che, no?, che stavo affogando allora mi hanno consiglio, mi hanno dato... e comunque avevo fatto quindici giorni di ospedale... (*in precedenza mi aveva parlato dell'evento in presenza della moglie e dello psicologo*)

15.OPERATORE: E' quello che mi raccontava prima? Che dopo quei giorni, poi è uscito dall'ospedale ma stava bene...

16.RINALDO: Sì, dopo, tutti gli anni mi portavo una bottiglia, due bottiglie di acqua di mare a Torino e così mi bastava per tutto l'anno, e e e e , due anni fa quando stavo per prendermi l'acqua è venuta una tempesta e per fortuna dopo a furia di di... chi, come si dice, farmi vedere, perché i bagnini erano vicino più lontano alla zona di dove si va per... per fare il bagno, no? ma più vicini alla riva, loro erano, no?, quindi quando mi hanno visto, dopo, sono venuti a salvarmi... però quando sono arrivato lì già non capivo più niente e si vede che avevo bevuto un po' d'acqua di mare (*sorride*) e così la signora, la padrona del residence mi ha dato l'ossigeno e poi gli altri hanno, intanto c'era anche qualche medico in spiaggia... (*ha un'aria un po' triste*).

17.OPERATORE: Come si è sentito, adesso, quando vede il mare...

18.RINALDO: No, ma io al mare siamo andati anche gli ultimi due tre anni siamo andati sempre ancora, quest'anno forse non andiamo ma facciamo solo una settimana a settembre, basta, perché la moglie inizia a stancarsi a fare queste, no, ma anche c'è da portare le valigie, questo e quell'altro, la macchina l'ho mollata, due o tre anni fa, perché non è che volevo sempre io guidare, al mattino in via Melzo, quella zona non si trova posto anche, no? però abbiamo risolto questo problema che c'erano, che ci sono delle ragazze che mia moglie li ha cresciuti lei perché lei faceva la tata, no?, e perciò ogni tanto, li invitiamo noi, così qualche volta però io non vado più lontano... vado più vicino, però comunque abbiamo tanta gente che conosciamo, non posso dire di no, uno adesso ieri a furia di telefonate mia moglie li ha trovato i posti per andare allo stadio a vedere l'Inter, con chi giocava non mi ricordo, questo qui è un nipote che è andato nella finanza, sì ma è giovane, lui è in questo posto, adesso è a Roma, poi l'ha portato adesso, come si chiama lì... mi pare qualche cittadina del nord, allora mia moglie ha fatto di tutto perché conosce il fratello di una di queste ragazze e allora lui chiede se possiamo fargli avere qualche biglietto e lui è contento.

19.OPERATORE: A lei piace il calcio?

20.RINALDO: A me sì, il calcio anche, anche la sera, prima vedevo qualche partita, adesso nove e mezza dieci al massimo me ne vado a letto.

21.OPERATORE: Non ha mai giocato a calcio?

22.RINALDO: No no... qualcosa così, ma solo perché non avevo tempo con il mio mestiere, magari lavoravo fino a tardi la sera, avevo una clientela che anche se essendo a domicilio era una clientela molto buona e allora io non avrei mai lasciato, se non fosse successa quella cosa lì a Viareggio, no, e poi anche dopo mi hanno consigliato tutti di curarmi...

23.OPERATORE: Di curarsi...

24.RINALDO: Sì ma anche di smettere di lavorare, poi adesso fra un quindici giorni, fra tre settimane io faccio 80 anni, quindi devo regolarmi sulla base di questi 80...

25.OPERATORE: Auguri! Mi racconti un po'... il parrucchiere...

26.RINALDO: Da uomo, no no no, mi piaceva, lo facevo come dio comanda, mica, se dovevo dedicare dieci minuti in più erano dieci minuti in più, anche perché quando ero, avevo una decina d'anni mio papà ha detto, potresti fare il parrucchiere e così ho iniziato a farlo...  
(sorridente)

27. OPERATORE: Anche suo padre era parrucchiere?

28. RINALDO: No, noi affittavamo in campagna, in provincia di Sassari, avevamo un... campagna, un bosco di sugheri, così no? E così c'era una stradina che andava in cima alla montagnetta, roba nostra e da lì si vedeva il mio paese che si chiama Montagna dorata, ecco... erano abituati in questa maniera, ecco...

29.OPERATORE: Che bel nome Montagna dorata...

30.RINALDO: Sì sì, Montagna dorata è un paesino vicino al (*registrazione non comprensibile*)... tre chilometri un po' più su. Io sono nato in questo paese, non proprio nel paese, nella campagna, e comunque adesso sono dieci anni che non vado, perché avendo questi problemi che devo andare di qua devo andare di là ho ancora giù due sorelle, l'altra la maggiore è morta l'anno scorso in Francia, prima andavo sempre in Francia e purtroppo non sono riuscito neanche ad andare al suo funerale (*si commuove*) l'anno scorso facevo un po' fatica, era difficile anche andare in Francia...

31.OPERATORE: Difficile nei movimenti...

32.RINALDO: Sì, sì sì... ci sono ancora dei parenti in Francia, che anche loro prima venivano di più ma adesso, con quello che è successo due anni insomma io ho problemi,

33. OPERATORE: Quello che è successo due anni fa a Viareggio...

34. RINALDO: Sì, poi anche il cessamento di lavorare perché ho cessato io, perché poi è più difficile se si inizia ad avere un problema, devo dormire di più.

35.OPERATORE. Riesce a dormire quando se la sente?

36.RINALDO: Sì, il mattino io alle sette mi alzo, poi magari scendo, se ho finito, poi devo dare la spazzola alla moglie, poi finché ho finito poi scendo a mezzogiorno e vado a fare un giro vicino casa e basta a salutare quelli che mi conoscono e tutto lì, la conosce via Melzo?

37.OPERATORE: Sì, la conosco via Melzo, sì...

38.RINALDO: Ecco, da quando c'è stato il Covid, comunque lì è una strada che diciamo ha fatto tante cose...

39.OPERATORE: Io me la ricordo, quando ero ragazzina andavo in via Melzo perché c'erano tutti i negozi di abbigliamento.

40.RINALDO: Adesso li hanno rinnovato e anche quelle cose che mancavano le hanno messe, c'è un ragazzo lì che fa... con la nuora, con i telefoni lì e lui è di Cagliari e due giorni fa è andato giù perché doveva andare, no? e dico, ma ritorni? sì tra due giorni torno. Non lì ho visto ancora ma penso che domani ritorna, no? così, abbiamo chiacchierato anche con lui un pochino...

41.OPERATORE: Bello, sempre bello chiacchierare un pochino.

42.RINALDO: Sì, poi due sardi, io di Sassari, lui di Cagliari...

43. OPERATORE: La Sardegna è una bella terra.

44.RINALDO: Sì, io ho lì le due sorelle con i mariti però ripeto non riesco più a andarci, non faccio viaggi lunghi e poi se devo essere qua come faccio? (*ride*)

45.OPERATORE: Le piace venire qua?

46.RINALDO: Sì, ma qui vengo sarà da sei mesi a questa parte, prima veniva forse la moglie qualche volta ma comunque mi sono trovato bene anche qui.

47.OPERATORE: Bene, sono contenta, allora la faccio andare da Marco, la ringrazio tantissimo, è stato gentilissimo.

48.RINALDO: Ciao, ciao.

(Dopo aver spento il registratore abbiamo continuato a salutarci e ringraziarci)

### **Commento** a cura di Gaia Belluz

Ho scelto il titolo per fare riferimento a un incidente del 2020 dal quale è partita la diagnosi malattia di Alzheimer. Prima dell'incidente c'era un leggero decadimento che non interferiva con le attività della vita quotidiana e con la sua professione di parrucchiere che

aveva esercitato privatamente fino a due giorni prima della partenza per il mare, dove si è verificato un inizio di affogamento.

La moglie racconta che ancora oggi il marito ha degli incubi notturni sull'episodio. Ho cercato di approfondire l'argomento del mare perché Rinaldo spesso lo introduceva nella conversazione.

Rinaldo divaga molto ma spesso si mostra sorridente e disponibile; se il discorso non gli piace incrocia le braccia e allora provo a cambiare argomento, è difficile inserirsi nel suo parlare perché tende a riempire i silenzi. Ho provato a riprendere l'ultimo argomento dei suoi turni verbali usando la tecnica dell'eco e ho notato che in questo modo spesso sono riuscita a entrare in sintonia con lui.

Nel turno 8 ho utilizzato l'eco rispetto alla parola "gente", forse sarebbe stato più appropriato sottolineare il "basta" detto sottovoce ma che ho colto solo durante la sbobinatura; forse l'utente era stanco o voleva cambiare argomento.

Rinaldo ha difficoltà e malessere nel parlare del suo lavoro che ha dovuto cessare e dell'incidente al mare, ma, parlando con calma e cercando di seguire le sue parole, sono riuscita a riportare la conversazione verso uno stato di maggior benessere, dove l'intercalare del "no?" è stata sostituito progressivamente "sì", parlando della sua terra di origine e della sua famiglia di origine, a partire dal turno 31.

Ho notato come l'eco sia stata la tecnica più efficace. In questo caso, eccezionalmente, anche porgli delle domande sulla cura (turno 23) e parlare di lui (turno 31), preoccuparsi di come sta è stato importante per renderlo centrale nella conversazione e farlo sentire "visto", riconosciuto nelle sue emozioni.