

Accompagnare nel suo mondo possibile. Linguaggio verbale e non verbale

Il testo è stato inviato dalla Dott.ssa Daniela Volpe, psicologa e psicoterapeuta che lavora in una RSA a Legnano, per il Corso di formazione continua sull'Approccio Capacitante (2023FOAC2), che coinvolgerà tre appuntamenti formativi con il Dott. Vigorelli e altri partecipanti, per migliorare la capacità di stare in relazione con gli anziani fragili e disorientati. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato verbale e scritto del conversante e dei due figli. 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 e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

Ho deciso di aderire a questo Corso di approfondimento della conoscenza dell'Approccio Capacitante per affinare le diverse tecniche conversazionali in un setting grupale, che mi possa dare un feedback su possibili interventi più appropriati per tenere aperta la conversazione e anche evidenziare errori che posso aver condotto in questa nuova conversazione.

Reputo l'Approccio Capacitante un metodo completo che tiene insieme l'aspetto verbale, non verbale e paraverbale che emergono contemporaneamente nello scambio relazionale uno a uno con un anziano fragile e disorientato.

L'operatore quindi osserva e restituisce, in un'ottica integrativa, questi linguaggi.

Il conversante

Antonella (nome fittizio) è una signora di 89 anni, che vive in una Casa di riposo da quasi due anni. E' affetta da compromissione cognitiva lieve, disorientata nel tempo ma parzialmente orientata nello spazio, come si evince dall'ultima valutazione testistica avvenuta alla fine di agosto. E' una signora cordiale, disponibile a chiacchierare con ospiti ed operatori, tuttavia non sempre il suo eloquio è comprensibile perché la formulazione delle parole non è corretta; a volte, a livello d'umore, è più tranquilla e serena, ma capitano anche momenti in cui si agita, momenti che rientrano velocemente, chiamando i suoi figli o il nome di un'assistente.

In questa conversazione era serena e tranquilla, ben disposta all'interazione con l'operatore.

Punteggio MMSE=17/30.

Il contesto

La conversazione è avvenuta dopo il suo riposino pomeridiano quando le assistenti l'avevano alzata per ricongiungersi in saletta con gli altri ospiti per le attività pomeridiane.

La conversazione è avvenuta nella stanza delle animatrici: questo setting è stato scelto appositamente in modo da favorire la tranquillità e la privacy.

Appena prima dell'inizio della conversazione, Antonella è apparsa leggermente spaesata per questo setting, chiedendo dove l'operatore la stesse portando, non ricordando questo ambiente come familiare, nonostante l'avesse già visto più volte, sia dall'esterno che all'interno.

Questo iniziale momento di disagio si è subito trasformato in curiosità per una libreria fitta di libri e in una favorevole predisposizione a conversare con l'operatore, dopo che lo stesso l'aveva rassicurata sulla sicurezza della stanza.

La conversazione

La conversazione è stata più lunga del previsto. L'operatore si era prefissato di effettuare un dialogo capacitante breve, ma si è reso conto che non era possibile rispettare questo tempo perché l'anziana riprendeva alcuni temi già proposti durante la conversazione stessa o ne apriva altri, con domande dirette (sui denti, sugli occhiali).

Il dialogo ha avuto un tono di voce calmo, con un ritmo per lo più caratterizzato da pause brevi, pochi silenzi, dalla ripetizione dello stesso tema narrativo (es. denti, chiacchierare con persone gentili) da parte dell'anziana.

In alcune parti la registrazione non è stata comprensibile in quanto alcune parole non erano chiare; ha utilizzato anche dei neologismi (*gianduie*), particelle dialettali (*cià*), la costruzione della frase era spesso volte grammaticalmente scorretta. L'operatore è riuscito comunque a capire ciò che voleva comunicare.

Rilevante è stata la comunicazione non verbale, rappresentata dalle sue espressioni facciali che denotavano le sue emozioni e che sono state d'aiuto per tenere aperta la conversazione stessa.

La conversazione è durata 14 minuti e 8 secondi.

Il testo: *Mi piace parlare con te e stare assieme*

1. OPERATORE. Buongiorno Rina, sono Daniela...
2. ANTONELLA. Buongiorno Daniela. (*ride*)
3. OPERATORE. Possiamo darci del tu, se vuoi...
4. ANTONELLA. Eh sì eh... mi piace a me che mi danno del tu, sì, anche se sono vecchi né, eh, a me mi piace.
5. OPERATORE. Ti piace se ti danno del tu...
6. OPERATORE. Questo è il mio registratore, posso registrare la nostra conversazione?
7. ANTONELLA. Sì sì sì tanto non c'è niente di male.
8. OPERATORE. Certo, niente di male...
9. ANTONELLA. Niente di male... ma con quei di due e attaccati non mi piace né... con quelli lì. (*guarda con lo sguardo intenso gli orecchini rotondi grandi che indosso, di color bianco con i fiori*)
10. OPERATORE. Vedo che stai indicando i miei orecchini e non ti piacciono...
11. ANTONELLA. Sì, non mi piacciono quelle *gianduie* là, io dico *gianduie* che dopo siano *gianduie* o non *gianduie*... (*lo sguardo è sempre fisso sugli orecchini rotondi dell'operatore*)
12. OPERATORE. *Gianduie*...
13. ANTONELLA. *Gianduie*, sono due, sono *gianduie*, sono due eh e dopo?
14. OPERATORE. Quindi mi stai dicendo che non ti piacciono i miei orecchini.
15. ANTONELLA. No.
16. OPERATORE. Pensavo di sì perché hanno i fiori.
17. ANTONELLA. Mah sono belli neh... sono belli per quello, ma a me non piace, a me non piace.
18. OPERATORE. Gli orecchini non ti piacciono.
19. ANTONELLA. No, non mi piacciono.
20. OPERATORE. E neanche i gioielli in generale?
21. ANTONELLA. Non tanto i gioielli, non mi piacciono i gioielli a me... non mi piacciono.
22. OPERATORE. I gioielli.

23. ANTONELLA. I gioielli sì... per farmeli detrarre i gioielli bisogna (*registrazione non comprensibile*) una lunga lunga così lingua (*tira fuori la lingua e la appoggia sul labbro superiore*)
24. OPERATORE. una lunga lingua...
25. ANTONELLA. Lingua eh, perché non va la lingua? (*ride*)
26. OPERATORE. (*ride*)... Sei sorridente adesso eh, hai tirato fuori anche la lingua! (*ride*)... la lingua con il sorriso.
27. ANTONELLA. Con?
28. OPERATORE. Mi hai fatto vedere la lingua ma hai anche il sorriso. (*sorride*)
29. ANTONELLA. Eh sì... (*ride*), è vero quello... mi piace con te.
30. OPERATORE. Grazie Antonella. Ti piace ridere con me e lo è anche per me... io ti trovo una signora molto simpatica, sempre dalla parola giusta, con un bel sorriso. Sei divertente, sì, anche quando ti vedo in animazione, quando facciamo le diverse attività, sei divertente, ti piace partecipare.
31. ANTONELLA. Mi piace anche a me venire con te...
32. OPERATORE. Grazie Antonella, grazie mille.
33. OPERATORE. Quindi mi stai dicendo che ti piace venire con me anche durante le attività animative.
34. ANTONELLA. Sì tanto, non e... non ho segreti io.
35. OPERATORE. Non hai segreti.
36. ANTONELLA. No... (*registrazione non comprensibile*) non li dico perché non mi ricordo neanche (*pausa di 5 secondi*), eh è così eh... non sono tanto di chiacchiere io.
37. OPERATORE. Di chiacchiere.
38. ANTONELLA. Mi piace sentirle.
39. OPERATORE. Quindi mi dici che ti piace quando una persona parla con te.
40. ANTONELLA. Ed è gentile.
41. OPERATORE. Anche tu sei sempre gentile con me e con noi tutti.
42. ANTONELLA. Sì?
43. OPERATORE. Sì.
44. ANTONELLA. *Cià*, meno male che qualcuno mi dà ragione anche (*ride*) (*pausa di 5 secondi*), mi piace parlare con te.
45. OPERATORE. Anche a me Antonella... lo vedo dal sorriso che la senti questa cosa.
46. ANTONELLA. Eh sì.
47. OPERATORE. E' una cosa autentica quella che senti.
48. ANTONELLA. Eh sì sì... mi piace stare a sentire.
49. OPERATORE. Stare a sentire, sia quando chiacchieriamo, leggiamo le storie, i giochi di parole.
50. ANTONELLA. E e sì sì, mi piace anche quelle... mi piace le pers... io scelgo sempre le persone che mi piace.
51. OPERATORE. Le persone che ti piacciono.
52. ANTONELLA. Le piacere che parlano bene con me.
53. OPERATORE. Quindi ti piace parlare con le persone che ti fanno stare bene.
54. ANTONELLA. Sì sì... è vera quella roba lì. Adesso sono senza denti, non parlo neanche bene adesso... perché i denti non è me che me li hanno messi dentro, non so neanche dove me li hanno messi i denti.
55. OPERATORE. E' vero Antonella, non hai i denti. Posso, appena finiamo, subito dico alle assistenti di metterteli. Cosa dici?
56. ANTONELLA. Le parolacce.
57. OPERATORE. Le parolacce.
58. ANTONELLA. Eh sì perché là in bagno, là in camera dicono sempre brutte parolacce né... che *mì* non le sopporto.

59. OPERATORE. Che viso triste che hai quando dici così, delle parolacce.
60. ANTONELLA. Eh sì... parolacce, sentire che parolacce brutte che dicono...
61. OPERATORE. Allora, mi stai dicendo che qualche volta dicono le brutte parole ma allora appena le senti potresti dire "Basta parolacce, non mi vanno!".
62. ANTONELLA. Non le sopporto io le parolacce... c'è là in camera che ci sono due che fanno altro che dire parolacce e basta, a me non piace le parolacce.
63. OPERATORE. Le parolacce.
64. ANTONELLA. (*registrazione non comprensibile*) Io parolaccia per quello neh, ma non le sopporto lo stesso.
65. OPERATORE. Non le sopporti.
66. ANTONELLA. Non le sopporto (*pausa*) E mi piace chiacchierare con te.
67. OPERATORE. Grazie Antonella, anch'io tanto... mi piace chiacchierare con te e ti ho proprio scelto per chiacchierare con me perché sei simpatica, ti piace coinvolgerti, ti piace chiacchierare nei momenti di dialogo insieme...
68. ANTONELLA. Sì sì mi piace.... Con su i denti parlo meglio. (*ride*) Ce li ho su provvisori neh... li tiro su e giù.
69. OPERATORE. Su e giù.
70. ANTONELLA. Sì... tante volte li metto su, tante volte non li metto neanche... vado avanti così.
71. OPERATORE. Vai avanti così.
72. ANTONELLA. Vado avanti così io... e mi trovo bene.
73. OPERATORE. Ti trovi bene.
74. ANTONELLA. Sì mi trovo bene.
75. OPERATORE. Ti trovi bene qui?
76. ANTONELLA. Sì anche qui, anche qui.
77. OPERATORE. Quindi mi stai dicendo che ti trovi bene con i denti ed anche qui.
78. ANTONELLA. Io parlo più bene con i denti e allora li metto su i denti.
79. OPERATORE. Quindi appena finiamo la nostra conversazione, dico alle assistenti di metterteli così parli meglio anche con gli altri.
80. ANTONELLA. Eh sì... è giusto quella lì. È giusto.
81. OPERATORE. E' giusto.
82. ANTONELLA. Senza denti vedi come parlo male? (*sorride*)
83. OPERATORE. Però io ti capisco e ti sto capendo.
84. ANTONELLA. *Cià*. Meno male che mi hai già capito come sono. (*sorride*) Ma con i denti è meglio neh.
85. OPERATORE. Allora adesso sono passati già 10 minuti, adesso che abbiamo finito di chiacchierare insieme diciamo alle assistenti di metterteli.
86. ANTONELLA. Ma li tengo sempre su? Posso tirarli fuori anche?
87. OPERATORE. Di notte li tiri fuori, di giorni li tieni.
88. ANTONELLA. Ho capito, sì va bene...
89. OPERATORE. Antonella, è stato bello parlare con te oggi, sono stata contenta di tutto quello che mi hai raccontato e anche del fatto che ti piace parlare con me. Anche per me è la stessa cosa perché sei proprio una persona piacevole. Ti ringrazio veramente tanto del tempo che mi hai concesso.
90. ANTONELLA. Ah beh, per quello mi piace parlare con te e stare assieme... ci sto *volentiera*.
91. OPERATORE. Anch'io Antonella, anch'io sto volentieri a parlare con te... che bel sorriso che hai.
92. ANTONELLA. Ma tu hai sempre questi occhiali? (*osserva gli occhiali dell'operatore*)
93. OPERATORE. No, ho due paia: uno di color blu e questi viola leggeri.
94. ANTONELLA. Sono leggeri questi... mi piacciono e stai bene con questi occhiali.

95. OPERATORE. Grazie Antonella (*sorride*)... se non metto gli occhiali non ci vedo tanto. Anche tu hai gli occhiali?
96. ANTONELLA. Sì, ce li ho ma li ho a casa, non qua, li ho appena comprati nuovi anche.
97. OPERATORE. Nuovi...
98. ANTONELLA. Nuovi sì, me li ha regali mio marito...
99. OPERATORE. Va bene Antonella, ora purtroppo dobbiamo proprio salutarci... continua a suonare la sveglia del telefono... Grazie mille di tutto questo tempo insieme e ripromettiamoci di farla un'altra volta. Per te va bene?
100. ANTONELLA. Sicuro. Va bene, sì sì, lo faccio volentieri... Basta che ordini tu il giorno eh...
101. OPERATORE. Va bene allora io appena penso ad una data te la dico e chiacchieriamo ancora insieme.
102. ANTONELLA. Sì sì sì... che ho voglia di parlare un po' insieme a voi.
103. OPERATORE. Ok Antonella, ciao, grazie di tutto.
104. ANTONELLA. Grazie a te!

Commento a cura di Daniela Volpe

L'operatore ha accompagnato con le sue parole Antonella nel suo mondo possibile, utilizzando sia il canale verbale che quello non verbale, cercando di instaurare una convivenza sufficientemente felice in questo momento dialogico, nonostante le difficoltà linguistiche che Antonella ha manifestato.

Il testo della conversazione può essere diviso in tre parti:

- la prima parte coinvolge il turno 1 fino al turno 7;
- la seconda parte coinvolge il turno 8 fino al turno 84;
- la terza parte coinvolge il turno 85 fino al turno 104, la fine della conversazione.

La prima parte (turni 1-7)

La conversazione inizia con un momento di saluto da ambedue le parti, l'operatore riconosce la competenza a contrattare di Antonella chiedendole se si possono dare del tu l'un l'altro (turno 3) e se può registrare la conversazione, dopo averle mostrato il registratore posizionato bene in vista (turno 6).

Antonella comprende la possibilità di decidere e si pone in modo favorevole ed accomodante per ambedue le richieste (turno 4 e 7).

La prima parte della conversazione è caratterizzata da scambi verbali dal turno 1 al turno 7.

La seconda parte (turni 8-84)

Nel turno 8 l'operatore fa una risposta in eco per favorire il proseguimento della conversazione; Antonella ribatte con un'affermazione in eco e, spontaneamente, accenna ai due orecchini che indossa l'operatore (turno 9).

L'operatore riconosce la sua intenzione a comunicare attraverso lo sguardo (canale non verbale che aiuta la verbalizzazione di parole, anche se mal formulate) e restituisce il motivo narrativo di ciò che ha compreso (turno 10) ossia che ad Antonella non piacciono gli orecchini che indossa l'operatore.

Antonella prosegue nel suo dire, usando le parole così come è in grado di esprimersi (turno 11 e 13, il termine *gianduiè*) e pone una domanda all'operatore al turno 13, forse cercando di far capire all'interlocutore di parlare di più, forse è un invito ad introdurre altri argomenti.

L'operatore al turno 14 non risponde alla domanda ma restituisce il motivo narrativo di ciò che ha compreso dai turni 11 e 13 di Antonella.

La risposta di Antonella è secca (turno 15) e non aggiunge altro.

L'operatore al turno 16 effettua un intervento di somministrazione di autobiografia, ricordando che a lei piacciono i fiori: in questo modo l'operatore cerca un punto d'incontro felice tra il tema degli orecchini e il tema dei fiori, raffigurati sugli orecchini stessi.

Antonella ribadisce che non le piacciono gli orecchini (turno 19), dopo la restituzione del motivo narrativo da parte dell'operatore (turno 18).

L'operatore le pone una domanda (turno 20), nata dal fatto che Antonella parlava di orecchini, con il fine di ampliare l'argomento e perché la nota ben disposta al dialogo.

Vuole quindi valorizzare la sua competenza a parlare, nonostante le difficoltà linguistiche che presenta.

Antonella risponde al quesito postole al turno 21, non mostrando disagio ed esplicitando la sua posizione.

Al turno 22, segue la risposta in eco dell'operatore, Antonella prosegue nel suo dire mostrando la lingua (turno 23).

L'operatore riconosce la competenza a comunicare di Antonella anche attraverso la mimica e le risponde in eco (turno 24).

Al turno 25 Antonella pone una domanda a cui però l'operatore non risponde ma riconosce l'emozione sorridente ritratta sul suo viso (turno 26), risponde poi alla ulteriore domanda di Antonella al turno 28.

Antonella si sente vista anche nel suo linguaggio non verbale concordando con ciò che le rimanda l'operatore al turno 28 e introduce il motivo narrativo della piacevolezza del parlare insieme (turno 29), che ripeterà in più parti in questa seconda parte (turno 31- 34- 44- 66) e anche nella terza parte (turno 90).

L'operatore, nel turno 30, le risponde con empatia e somministra autobiografia, mostrandosi così coinvolto in prima persona.

Antonella e l'operatore si confermano vicendevolmente nella piacevolezza dello stare insieme (turni dal 30 al 34).

Con la risposta in eco dell'operatore (turno 35), Antonella verbalizza un nuovo motivo narrativo ossia che lei non è una persona chiacchierona (turno 36) ma le piace di più ascoltare gli altri che conversano (turno 38).

L'operatore le restituisce il motivo narrativo appena sopra citato e continua ad accompagnarla con le parole nel suo mondo possibile (turno 39): Antonella in questo modo si sente ascoltata attentamente ed accolta nel suo dire.

Antonella propone un altro motivo narrativo al turno 40 dove esplicita che le piace stare in presenza di una persona gentile.

L'operatore risponde somministrando autobiografia (turno 41); Antonella appare sorpresa da questa affermazione, pone quindi una domanda di conferma all'operatore il quale risponde positivamente, riconoscendola e confermandola nel suo carattere gentile (turno 43).

Antonella si sente riconosciuta nel suo valore ossia apprezzata nel suo carattere gentile, ribadisce che le piace parlare con l'operatore (turno 44) ed ascoltarla sia nei momenti uno a uno che durante le attività di stimolazione cognitiva (dal turno 48 al turno 50).

L'operatore somministra autobiografia esprimendo realmente come Antonella la fa sentire (turno 45), riconosce l'espressione autentica di sorriso sul suo viso che manifesta contentezza (turno 45 e 47) nello stare in compagnia con l'operatore.

L'intenzione a comunicare di Antonella con la mimica ha avuto riscontro nelle parole utilizzate dall'operatore (turno 45 e 47).

Nel turno 49, l'operatore effettua una risposta di ampliamento per cercare di aprire ancora di più al dialogo rispetto al tema dello stare insieme in momenti relazionali diversi e maggiori.

Antonella esprime gradevolezza, introduce un nuovo motivo narrativo al turno 50 ossia che lei sceglie le persone che le piacciono e ribadisce l'importanza che ha per lei il parlare con persone gentili, gradevoli (turno 52).

L'operatore effettua una risposta in eco (turno 51) e restituisce il motivo narrativo al turno 53 della piacevolezza di Antonella di conversare con persone che la facciano stare bene (turno 53).

Antonella esplicita il motivo narrativo dei denti, in particolare dell'assenza della dentiera (turno 54), argomento che verrà ribadito, ripreso ed ampliato in più parti della conversazione, fino alla fine della conversazione.

Antonella appare un po' preoccupata rispetto a dove si trovi la dentiera; l'operatore riconosce la validità di quello che sta dicendo, effettua quindi un intervento di restituzione d'effettività rappresentato dalla frase dichiarativa che inizia con il verbo *Posso*, al turno 55, in modo da creare un legame tra il mondo delle parole di Antonella e il mondo di possibilità del fare concreto dell'operatore.

Nello stesso turno verbale, il turno 55, l'operatore pone anche una domanda ad Antonella effettuando un intervento di riconoscimento della sua competenza a contrattare, con il fine di farla coinvolgere in una scelta.

Al turno 56, Antonella non comprende in modo esatto ciò che le ha chiesto l'operatore, risponde introducendo un nuovo motivo narrativo ossia l'argomento delle parolacce (turno 56).

L'operatore risponde in eco (turno 57), accompagnandola con le parole nel suo mondo possibile, quello che sta esplicitando.

Antonella continua nel suo raccontare dell'argomento delle parolacce dettagliandolo, ossia dicendo dove vengono dette, da chi, del fatto che sono brutte (turno 58- 60- 62) e chiude questo argomento esplicitando che non sopporta chi dice le parolacce (turno 64- 66).

L'argomentazione di questo tema può essere stato favorito da alcuni interventi capacitanti dell'operatore, che ha preso in seria considerazione le parole di Antonella, ha riconosciuto l'emozione negativa ritratta sul suo viso (turno 59), ha restituito il motivo narrativo (turno 61) ed ha provato ad aprire ad altri mondi possibili (turni 61-verbo *potresti*), prospettandole una soluzione nel caso in cui capitasse ancora di sentire dire le parolacce.

Antonella non coglie molto l'intervento di apertura ad altri mondi possibili, ma comunque continua ad argomentare su questo tema nei turni 62-64-66.

Nel turno 66, Antonella esprime l'emozione di piacevolezza nel dialogare con l'operatore, il quale le risponde con empatia e somministra autobiografia al turno 67, dettagliandole il motivo di aver scelto lei per chiacchierare insieme.

Antonella ripropone il tema dei denti (turno 68), verbalizzando come li gestisce.

L'operatore la segue nel suo dire, effettua una risposta in eco (turno 69) che favorisce il proseguire della conversazione di Antonella su questo argomento.

La risposta in eco dell'operatore (turno 71) permette ad Antonella di esprimere l'emozione di benessere (turno 72) rispetto alla sua gestione dei denti.

Vedendo che la conversazione sembra non decollare ulteriormente, l'operatore pone una domanda ad Antonella (turno 75) con il fine di continuare nel dialogo, accogliendo successivamente altri temi che potrebbe portare Antonella.

L'operatore, nel farle la domanda al turno 75, prende spunto dallo stato d'animo di benessere verbalizzato da Antonella, la quale verbalizza piacevolezza dalla quotidianità che vive in RSA.

L'operatore le restituisce il motivo narrativo (turno 77), Antonella riprende ad esplicitare in merito alla migliore comunicazione se avesse indossato la dentiera (turno 78).

L'operatore restituisce effettività con una frase dichiarativa, affermando che appena finita la conversazione metterà al corrente le ASA circa l'assenza dei denti e quindi la necessità di metterli (turno 79).

Antonella è d'accordo, pone una domanda all'operatore (turno 82) cercando di coinvolgerla in prima persona ma l'operatore non risponde direttamente alla domanda.

La riconosce come una valida interlocutrice (turno 83), verbalizzando che la sta comprendendo anche senza la dentiera.

L'operatore prova ad effettuare un primo tentativo di congedo (turno 85), rimarcando ancora che insieme esporranno la sua richiesta di indossare i denti.

Antonella risponde con due domande al turno 86, a cui l'operatore risponde in modo puntuale ed esaustivo (turno 87).

Antonella ha compreso, avviene un momento di pausa nel dialogo seguito da un secondo tentativo di congedo da parte dell'operatore.

Nel turno 89, infatti, l'operatore somministra autobiografia, mostrando piacevolezza per la conversazione avvenuta, esprimendo apprezzamento per lei come persona (*sei proprio una persona piacevole*) e ringraziandola del tempo passato insieme.

Antonella ribadisce in chiusura il motivo narrativo della piacevolezza di parlare con l'operatore e dello stare insieme, non mostrando segni di disagio quando è in relazione con lui.

L'operatore risponde con empatia, somministra autobiografia e riconosce l'emozione di contentezza espressa sul volto di Antonella (turno 91).

Antonella prosegue nel suo dire, pone una domanda all'operatore al turno 92; l'operatore risponde (turno 93).

Antonella dichiara apprezzamento per gli occhiali indossati dall'operatore, gli fa un complimento (turno 94); l'operatore le risponde empaticamente ringraziandola, successivamente le pone una domanda riguardo agli occhiali perché vede che non crea disagio in lei (turno 95).

Antonella risponde, introduce il motivo narrativo di avere degli occhiali a casa e che li ha appena comprati nuovi (turno 96), glieli ha regalati suo marito (turno 98).

Il dettaglio del regalo del marito al turno 98 avviene dopo la risposta in eco dell'operatore (turno 97).

L'operatore purtroppo coglie che il tempo della conversazione sta terminando in quando continua a suonare la sveglia del suo telefono, tenta un'altra fase di congedo al turno 99 ringraziandola di questo bel tempo insieme e chiude questo ultimo intervento di chiusura con una domanda (turno 99).

L'uso di una domanda è stata scelta perché l'operatore la riconosce nella sua competenza a contrattare, ossia ad esporre la sua posizione favorevole o meno di chiacchierare ancora insieme (turno 99).

Antonella si mostra d'accordo nel dialogare ancora insieme, lascia la libera scelta all'operatore di decidere il giorno del prossimo dialogo (turno 100) e ribadisce la sua predisposizione favorevole a momenti conversazionali insieme (turno 102).

L'operatore e Antonella chiudono la conversazione, ringraziandosi vicendevolmente per questo spazio dialogico avvenuto tra loro (turno 103 e turno 104).

Studio della conversazione a livello linguistico

In tutto questo dialogo si rende manifesto l'*io malato* di Antonella, rappresentato dalla difficoltà linguistica nell'esprimersi correttamente ossia nel comporre sintassi adeguate ed a volte nella comprensione adeguata delle frasi dichiarative dell'operatore (turno 27- turno 55 e risposta di Antonella al turno 56).

In tre punti del testo la registrazione risulta non comprensibile (turno 23- 36- 64): l'operatore non riesce a capire le parole pronunciate da Antonella ma complessivamente riesce a seguirla nel suo dire, ad accompagnarla con le parole nel suo mondo possibile, a cogliere i motivi narrativi che verbalizza, aiutandosi anche con il linguaggio non verbale, la mimica, ivi molto presente.

Compaiono nella conversazione diverse interiezioni come per esempio *mah, eh, ah, neh*, l'esclamazione *beh*. In particolare, si nota che l'esclamazione *Eh* è quasi sempre seguita dall'avverbio affermativo *sì* (turno 4- 29-46- 48- 58- 60- 80) e *beh* (turno 90).

Reiterazioni frequenti sono presenti anche con gli aggettivi (turno 23 *lunga*), frasi semplici (turno 13 *sono due* - turno 17 *sono belli* e *non piace*- turno 21 *non mi piacciono*- turno 80 *è giusto*), avverbi (turno 54 *adesso*), sostantivi (turno 62 *parolacce*), aggettivi qualificativi (turno 70 *tante volte*).

A volte Antonella effettua anche ripetizioni della risposta in eco dell'operatore come incipit del suo discorso, che prende poi forma (turno 9-72- 74).

Utilizza neologismi, come per esempio nel turno 90, con la parola *volentiera*, parole pass-partout (turno 54 *roba*) e parole dialettali (turno 58 *mì*), nel turno 11 e 13 con la parola *gianduiè* per denominare gli orecchini indossati dell'operatore, il quale comunque comprende a cosa lei si riferisce facendo attenzione al canale non verbale (lo sguardo di Antonella).

Le sintassi non sono costruite correttamente come per esempio *per farmeli detrarre i gioielli* (turno 23), *mi piace anche a me venire con te* (turno 31), oppure nelle frasi non è rispettata la concordanza singolare-plurale (turno 62 *a me non piace le parolacce*); inoltre appare un po' confusa sull'argomento della piacevolezza o meno degli orecchini indossati dall'animatrice perché in due turni verbali, ossia al turno 11 e 15, esprime che non le piacciono, poi al turno 17, nella prima parte del suo intervento verbalizza che sono belli, seguito poi da un'ulteriore affermazione di non gradevolezza.

Antonella lascia alcune frasi in sospeso (turno 34) o anche sostantivi (turno 50 *pers...*)

Quindi possiamo dire che la sua modalità comunicativa è disfunzionale in toto?

A parere dell'operatore la risposta è negativa.

Antonella mostra segni del suo *io sano* mostrandosi consapevole di non ricordare (turno 36), di non riuscire a reperire correttamente il sostantivo (turno 11- *che dopo siano gianduiè o non gianduiè*), pone domande all'operatore in più punti del testo, per esempio ai turni 13, 25, 82, 86 e 92, ponendosi così come una valida interlocutrice capace di interessarsi a sé, all'altro e a porre domande adeguate.

La comunicazione non verbale attraverso lo sguardo le ha permesso di comunicare all'interlocutore l'attenzione che ha posto sugli accessori dell'operatore stesso (turno 9 e 11 per quando riguarda gli orecchini; turno 92 per quanto riguarda gli occhiali) e ha dipinto in modo comunicativo sul suo viso le emozioni che prendevano corpo durante tutta la conversazione (turno 23- 25- 28- 29-44- 68- 82- 84).

Tutto il dialogo è costruito sul tema del piacere e del non piacere (*mi piacciono/non mi piacciono/mi piace/non piace*) ma prevalgono, maggiormente, espressioni dove esprime piacevolezza e l'avverbio affermativo *sì*.

Da ultimo, frasi significative che evidenziano la gradevolezza dello stare insieme all'operatore sono riportate in più punti del testo, per esempio nei turni 29, 31, 44, 66 e 90.

Antonella si è sentita compresa, nonostante le sue difficoltà linguistiche, come ben esprime nel turno 84, iniziando la frase con l'espressione dialettale *cià*.

Conclusioni

L'operatore ha cercato di utilizzare le diverse tecniche dell'Approccio Capacitante, ascoltando, riconoscendo ed accompagnando Antonella in ciò che lei voleva esprimere, come ben riassunto con la frase di chiusura *mi piace parlare con te e stare assieme*.

Gli interventi più utilizzati sono stati attivi, attraverso il riconoscimento a contrattare, la restituzione dei motivi narrativi, le risposte in eco, il riconoscimento delle emozioni espresse dallo sguardo di Antonella, la somministrazione di autobiografia riconoscendola come una persona di valore e con cui valeva la pena dialogare, l'apertura ad altri mondi possibili e le risposte di effettività, interventi riportati passo passo nell'analisi del testo.

Alcune tecniche passive che ha utilizzato l'operatore sono state l'ascoltare, il prendere in seria considerazione qualsiasi cosa venisse detta, non ha interrotto, non ha corretto, non ha detto non, non ha giudicato (es. il tema delle parolacce al turno 57).

Alcune criticità però emergono negli interventi dell'operatore che non sempre ha risposto alle domande poste, come per esempio è accaduto al turno 14 e al 26, ma ha effettuato interventi di restituzione del motivo narrativo (turno 14) e di riconoscimento delle emozioni ritratte sul volto di Antonella (turno 26).

L'operatore inoltre non sempre ha espresso un solo concetto, con una frase breve e chiara in un solo turno dialogico con Antonella, ma si è espresso con affermazioni rifacendosi a più tecniche capacitanti insieme, come ad esempio è accaduto nei turni 30 e 67 con la risposta con empatia e la somministrazione di autobiografia; al turno 55 ha riconosciuto Antonella in ciò che stava esprimendo, ha dato una risposta restituendo effettività ed ha chiuso il suo turno con una domanda.

L'operatore invece poteva utilizzare una sola tecnica capacitante, aspettando e tacendo il proseguo delle parole di Antonella, anche se lento e poco ricco.

L'attivazione eccessiva dell'operatore in alcuni punti del dialogo è nata anche dal fatto che nel turno 13 Antonella ha posto subito una domanda come se volesse far capire all'operatore di prendere in mano maggiormente lui la conversazione.

L'operatore inoltre ha fatto delle domande ad Antonella, riconoscendola come un interlocutore capace di scegliere e di decidere se gradiva adottare il *tu* in tutta la conversazione (turno 3), se l'operatore poteva registrare la conversazione (turno 6) e se apprezzava effettuare un altro momento dialogico insieme in futuro (turno 99).

Tuttavia, l'operatore ha posto ulteriori domande che sono sorte spontanee anche ai turni 55, 75, 95, 99, probabilmente perché il clima instaurato tra l'operatore e Antonella è stato sentito come asimmetrico.

Antonella non ha mostrato disagio nel rispondere alle domande, prevalentemente dando risposte coerenti.

Da ultimo, l'operatore ha fatto fatica a chiudere la conversazione con Antonella, facendo tre tentativi, turni 85, 89 e 99), denotando così che sia l'operatore che Antonella apprezzavano il momento dialogico creato e stavano bene insieme.