

## **Sull'ascolto attivo della tua voce riflessa nella mia economia di parole**

**Francesca Emanuelli, OSS**

---

Tesi finale del corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello. Anno 2024.

Testo inviato da Francesca Emanuelli, OSS presso il centro diurno Alzheimer di Rovereto (TN), per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom), nell'anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del familiare di riferimento. 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](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per l'attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **Il conversante**

La signora Ginevra di 75 anni; frequenta il centro diurno Alzheimer da due mesi, due giorni in settimana. Vive con il marito e ha tre figli, uno dei quali vive nella stessa casa, al piano di sopra. Diagnosi di deterioramento cognitivo lieve in transizione verosimilmente peggiorativa: punteggio MMSE 16/30.

### **Il contesto**

La conversazione si è svolta in una piccola sala del centro diurno (un ambiente accogliente e silenzioso) al mattino attorno alle 9.30, poco dopo l'arrivo al centro della signora.

### **La conversazione**

La conversazione si è svolta in modo sereno ed armonioso, ad eccezione fatta per un momento di imbarazzo da parte del conversante all'inizio in quanto pensava doversi sottoporla a qualche esercizio o test. L'ho rassicurata spiegandole che si trattava di una semplice chiacchierata. Durante la conversazione la signora utilizza varie espressioni dialettali che sono state tradotte in italiano. I toni di entrambi i conversanti sono stati pacati per gran parte del dialogo, con sorrisi e anche una bella risata di gusto. La durata della conversazione è stata di 8 minuti e 17 secondi.

**Il testo:** *Non ho mai fatto niente, sai?*

1. OPERATORE. Buon giorno Ginevra, hai visto che bella giornata oggi!
2. GINEVRA. Sì, sì proprio bella!
3. OPERATORE. Un po' freddina...
4. GINEVRA. Eh ascolta siamo in inverno, bisogna che lo faccia perché già fa su tutto un casino anche anni fa...
5. OPERATORE. Queste stagioni...
6. GINEVRA. Non sono più regolari.
7. OPERATORE. Ginevra hai ragione è tutto diverso.
8. GINEVRA. Fanno come vogliono.
9. *(pausa breve)*
10. OPERATORE. Volevo chiederti come stai Ginevra?
11. GINEVRA. Sì insomma dai abbastanza, senti la voce che va, ho i noduli sulla tiroide.
12. OPERATORE. Capisco, sulla tiroide...
13. GINEVRA. Ho il braccio qua che mi fa male, tutti e due qua le braccia ma per quello non è che sia proprio una giovincella adesso perché proprio mi fa male.
14. OPERATORE. Certo, sono cose che con l'età...
15. GINEVRA. Sì con il passare del tempo, non ho mai fatto niente sai? Ho fatto una casa, non ho mai fatto niente. *(sorridente)*
16. OPERATORE. *(sorridente)* Hai lavorato tanto.
17. GINEVRA. Orca miseria, zio povero vè, ho lavorato sì!
18. OPERATORE. Brava Ginevra!
19. GINEVRA. Ero via da mia cognata, via a Colano, che ha un coso di quelli da pulire...
20. OPERATORE. Dei...detersivi?
21. GINEVRA. Sì dei detersivi, ero sempre giù eh!
22. OPERATORE. Eri sempre giù ad aiutare tua cognata.
23. GINEVRA. Sì, sì andavo a farle i mestieri perché dopo lei andava anche in giro a portare la roba ecco perché c'era anche suo marito per quello, dopo avevano un magazzino giù da basso.
24. OPERATORE. C'era sempre da fare insomma!
25. GINEVRA. Sì sì e poi sono andata alla casa di riposo di Nomi son stata lì sì.
26. OPERATORE. Che bello, che bel lavoro!
27. GINEVRA. Sì come qua guarda...
28. OPERATORE. Tante soddisfazioni...
29. GINEVRA. Sì tante soddisfazioni perché non so se mi sono arrabbiata con mia mamma o con mio papà io dico vado a lavorare.
30. OPERATORE. Hai iniziato presto allora...
31. GINEVRA. Sì sì come quando che ho avuto l'età giusta ecco diciamo.
32. OPERATORE. Quando hai potuto iniziare sei andata.
33. GINEVRA. Eh sì, perché prima abitavamo in Valchiusa, non sai neanche dov'è tu?
34. OPERATORE. Valchiusa, qua a Rovereto mi sembra...
35. GINEVRA. Sì brava che dal coso lì, che vai dopo su a San Marco.
36. OPERATORE. Sì sì allora ho capito dove intendi!
37. GINEVRA. Sì e sempre io solo io, papà era via in Svizzera era e io ero in collegio, al Pellagrosi lo chiamavano sai? E mi sono sempre trovata bene, da giovane insomma, dopo quando è venuto mio papà di ritorno allora siamo andati giù a Sacco, ha preso un appartamento della Girelli.
38. OPERATORE. Ah perché lavorava alla Girelli.
39. GINEVRA. Lavora alla Girelli, mia mamma.
40. OPERATORE. Lavora alla Girelli tua mamma.

41. GINEVRA. Sì e allora eravamo un po' stretti perché due figli, in quattro, c'era una camera sola.
42. OPERATORE. Immagino eravate un po' stretti.
43. GINEVRA. Sì, adesso c'è giù Tago mio nipote.
44. OPERATORE. Che abita lì dove abitavate voi...
45. GINEVRA. Sì sì che almeno, lo lasci chiuso, sempre chiuso si rovina.
46. OPERATORE. Certo così almeno è vissuto!
47. GINEVRA. Sì almeno so a chi l'ho dato, suo figlio della Clara è sai?
48. OPERATORE. Ah sì ho capito suo figlio di tua figlia.
49. GINEVRA. Suo figlio della Clara.
50. OPERATORE. Bene, resta in famiglia l'appartamento.
51. GINEVRA. Sì sì! Dopo io se proprio ho il mio giù dopo non so neanche io dirti perché inutile far andare il tempo prima che dopo non...
52. OPERATORE. Certo certo.
53. GINEVRA. Che dopo non concludi niente (*sorride*).
54. OPERATORE. (*Sorride*) Ogni cosa a suo tempo.
55. GINEVRA. Sì sì sono stata al Sveller, ah sono stata da diverse parti a lavorare io.
56. OPERATORE. Hai fatto tanti lavori Ginevra.
57. GINEVRA. Sì però dai mi sono sempre anche trovata bene per quello.
58. OPERATORE. Hai un bel carattere.
59. GINEVRA. Sì ma se mi fanno arrabbiare (*ride di gusto*)!
60. OPERATORE. (*Ride con lei*) Be dai quello ci può stare.
61. GINEVRA. Sì quello è normale bisogna anche un po' sfogarsi.
62. OPERATORE. Esatto e farsi intendere.
63. GINEVRA. Io con mio papà guarda, robe da matti, mia mamma lei si svegliava la mattina alle 5 per andare al Piave, lavorava al Piave, andava a piedi eh!
64. OPERATORE. E tu rimanevi con il tuo papà.
65. GINEVRA. Eh insomma c'era una camera sola ma dopo io e mio fratello avevamo i... (*pausa breve*) eh...quelli che metti lì a dormire...
66. OPERATORE. I materassi?
67. GINEVRA. No no i...
68. OPERATORE. I sacchi a pelo?
69. GINEVRA. No oh Madonna, no, era tutto un...avevamo un coso e tiravamo fuori e veniva fuori il letto.
70. OPERATORE. Ah i letti!
71. GINEVRA. Sì i letti ecco (*ride*). Io dopo sono sempre andata a scuola, io sono sempre andata a lavorare.
72. OPERATORE. Ti sei sempre arrangiata insomma.
73. GINEVRA. Sì guarda (*abbassa tono voce*) perché io proprio lo odiavo, io non potevo, mi metteva le mani addosso, io non potevo guarda proprio cose da matti perché beveva anche, veniva dentro che era (*dondola*) per fortuna che mia mamma ha preso quell'appartamento lì che lavorava al Piave e ha preso l'appartamento sennò abitavamo su in Valchiusa noi, non se ce l'hai presente?
74. OPERATORE. Sì penso di sapere dove si trova.
75. GINEVRA. Venivi dentro, andavi dentro lì in Valchiusa e c'era subito la camera da letto e dopo dall'altra c'era la cucina, poi c'erano le scalette per andare sulla strada che andavi negli altri paesi che ci sono lì.
76. OPERATORE. Sì ho presente, sopra a Rovereto.
77. GINEVRA. Sì sì... (*pausa*) sicché guarda ho fatto anch'io le mie battaglie e le mie batoste.
78. OPERATORE. Certo (*pausa*) sei stata brava però anche con i tuoi figli.
79. GINEVRA. Ne ho due, la Clara, la Monia ah no tre anche il Sandro.

80. OPERATORE. Sei stata proprio brava Ginevra!
81. GINEVRA. Eh dai va tutto sommato adesso io ho detto vado a lavorare e mi sono comprata una macchina, avevo preso la ... quella...orco cane, non mi ricordo più guarda. Quelle che ce ne sono poche adesso (*pausa*) la Renault!
82. OPERATORE. Avevi la macchina tua.
83. GINEVRA. Sì sì sono andata a fare la patente e tutto quanto perché i primi lavori sono andata lì dalla sarta dove c'è il coso quello che vende lampadari, in centro.
84. OPERATORE. Sì...
85. GINEVRA. Dove c'è un sottopassaggio coperto ecco lì e mi è piaciuto, anche la sarta ho fatto!
86. OPERATORE. Anche la sarta hai fatto, sei brava a far tutto!
87. GINEVRA. No vara adesso non faccio niente (*ride*)!
88. OPERATORE. Hai fatto tante esperienze, brava Ginevra! Ora ti lascio andare a fare ginnastica e ti ringrazio per il tempo che mi hai dedicato.
89. GINEVRA. Sì mi piace fare ginnastica, vado anche a camminare. Grazie a te della chiacchierata!

**Commento:**

durante la conversazione ho cercato di tener viva la competenza a parlare di Ginevra (risposte in eco), rispettandola attraverso l'ascolto attivo; ho provato a fare meno domande possibili, a non interrompere né correggere e ad aspettare i suoi tempi affinché le parole fluissero da sole senza forzatura. Ginevra mi ha trasmesso una sensazione positiva durante gran parte della conversazione, ho colto un piacere da parte sua nel conversare con me. Ripercorrendo i suoi ricordi passati è emersa la competenza emotiva (quando parla del padre) dove non mi sono permessa di intervenire né di giudicare; unico passo se vogliamo dal velo triste. Ho cercato di rispettare le pause, i suoi ritmi, la sua voglia di raccontare e di condividere con me un pezzo della sua storia...