



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

**Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia  
applicata**

**Corso di laurea in  
SCIENZE SOCIOLOGICHE**

*Un rituale che produce energia: la  
chiacchiera socievole*

*La dimensione emotiva in una pratica di ricerca  
etnografica*

---

Relatore:

Prof. Salvatore La  
Mendola

Laureando:

Carlo Polato  
Matricola 2002243

A.A. 2023/2024

# Indice

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGIA E INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITOLO PRIMO.....</b>	<b>9</b>
1.1.    DESCRIZIONE AMBIENTALE .....	10
<b>CAPITOLO SECONDO: PROGRAMMAZIONE EMOTIVA E PRATICHE RICORRENTI.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPITOLO TERZO: DOMANDA DI RICERCA.....</b>	<b>21</b>
<b>CAPITOLO QUARTO: LA PERDITA DEL “PROPRIO” SÉ .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITOLO QUINTO: LA CHIACCHIERA SOCIEVOLE.....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>39</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>43</b>

## **ABSTRACT**

In una società che avanza le sue pretese di sviluppo educando le soggettività alla repressione emotiva nell'ottica di una massimizzazione del guadagno nel minor tempo e dispendio di energie possibile, la dimensione della sensibilità viene anestetizzata, lasciando spazio a una superficialità oggettiva, che talvolta viene genericamente etichettata come scientifica. Nell'elaborato espongo la mia esperienza di ricerca sul campo all'interno di un contesto residenziale sanitario assistenziale (R.S.A.), tramite la pratica dell'osservazione partecipante.

La metodologia attraverso cui ho scelto di interfacciarmi al frame in oggetto è quella dell'ascolto attivo delineata da Marianella Sclavi (2008), etnografa e antropologa, tra i massimi esperti nella gestione e prevenzione creativa dei conflitti.

Di primaria importanza è l'impatto che le emozioni hanno nel plasmare e direzionare il mio sguardo durante il processo di analisi, e nel portare in rilievo alcune dinamiche di vita da me riscontrate in fase di ricerca.

Lo strumento del diario e delle note etnografiche fungono da elementi cardine nell'elaborazione di una interpretazione sociologica della realtà residenziale, nonché delle meccaniche di relazione e di comunicazione che sono solite instaurarsi tra gli attori sociali che vivono una quotidianità istituzionalizzata.

Nel capitolo finale racconto di come una semplice "chiacchiera" informale possa contribuire significativamente alla creazione di una solidarietà sociale e un senso di comunità più profondo e coeso.



## Metodologia e Introduzione

Di seguito riporto un passaggio preso dal mio diario etnografico in data 25 aprile 2023, primo giorno di tirocinio:

Appena varcata la soglia della Residenza la mia attenzione si focalizza sul dettaglio luminosità. Sono le 10 e 30 del mattino di una giornata molto piovosa, di sole non ve n'è neanche l'ombra. Tutte le luci sono spente. A livello percettivo sto sperimentando quella che descrivo come una desolante sensazione di smarrimento. Il paesaggio sociale desertico non fa altro che corroborare in me il turbamento. «Ma dove sono tutti?», penso tra me e me, mentre avanzo con passo lento, allungando l'occhio a destra e sinistra, nella speranza di individuare una qualsiasi forma di vita senziente.

Decido di affacciarmi alla porta della guardiola, che si trova appena entrati sulla sinistra. All'interno è presente un uomo sulla trentina, che sta leggendo un giornale. Sulla scrivania di fronte a lui sono posizionati i monitor collegati ai sistemi di videosorveglianza. Il suo corpo è rivolto con le spalle verso di me, orientato nella direzione di un finestrone che consente un'ampia visuale verso l'esterno. Indossa l'uniforme di un noto istituto di vigilanza privata. «Buongiorno, scusate. C'è qualcuno?». Dopo qualche secondo di esitazione, socchiude il giornale e ruota il collo di circa 90 gradi, lo stretto necessario per lanciarmi quella che percepisco come un'occhiataccia stizzita. «Al momento no», mi risponde serio, per poi ritornare, in men che non si dica, a riprendere l'intensa attività di lettura. Vista la scarsa propensione al dialogo, decido di non proferirgli ulteriormente parola. Tuttavia, non demordo e mi inoltro - sebbene senza invito - nell'altrettanto tenebroso corridoio, subito dopo la portineria. Sono attirato da un fascio di luce fredda che passa attraverso la fessura di una porta socchiusa. Provo a bussare e poco dopo mi apre una donna sulla cinquantina, il cui volto è in parte coperto dalla mascherina chirurgica. Veste con una casacca bianca da infermiera dotata di un adesivo con su scritto il suo nome, Silvia.

*Silvia: «Salve, è qui per una visita?»*

*Io: «Buongiorno, sono un tirocinante dell'Università di Padova, cercavo lo psicologo...»*

*Silvia: «Ah eh.. ma per chi?»*

*Io: «Per me.» l'infermiera mi osserva, perplessa.*

*Io: «Cioè non per me in quel senso!» ridacchio nervosamente, mentre Silvia continua ad osservarmi dubbiosa.*

*Silvia: «Non capisco sai.»*

*Io: «Voglio dire che oggi sarebbe il mio primo giorno di stage e il mio tutor aziendale sarebbe Giovanni, lo psicologo appunto.»*

*Silvia: «Ahhh! Ora ho capito. Ma proprio oggi dovevi venire? Caschi male, oggi fanno tutti ponte!» esclama con tono velatamente lamentevole, allargando le braccia e portando lo sguardo verso il soffitto.*

*Io: «Sì... chiedo scusa. A dire il vero lo immaginavo, sono solo venuto perché sarebbe ufficialmente il mio primo giorno.» imbarazzato, mi gratto nervosamente dietro alla nuca con la mano destra.*

*Silvia: «Eh guarda caro, non so che dirti. È Giovanni che si occupa degli stagisti e non c'è al momento... I piani alti fanno i ponti e a noi tocca star qui...»*

*Io: «Beh allora mi sa che è il caso di tornare domani! Grazie comunque.»*

Il mio primo giorno è andato piuttosto male. Mi sento abbastanza afflitto e offeso per il modo in cui sono stato trattato.

Sebbene il mio primo giorno sia stato piuttosto breve (circa 20 minuti di permanenza), è stato comunque fondamentale per chiarire la metodologia di approccio alla ricerca. Ad un primo impatto, le impressioni e le spiacevoli sensazioni che ho sperimentato mi hanno fatto dubitare sulla scelta di iniziare il mio percorso di tirocinio all'interno della struttura. La tendenza a voler evitare il disagio, screditandone il significato, si inquadra in una più ampia e strutturale predisposizione tipica della nostra epoca.

Già John Stuart Mill (1836), parlando di "homo oeconomicus" delineava la tendenza dell'uomo moderno alla massimizzazione dell'utile, nel minor tempo e dispendio di energie possibile. Questa propensione, è inevitabilmente legata anche alla componente emozionale degli esseri umani.

Nel corso degli ultimi secoli, l'instaurarsi dell'economia capitalista ha relegato le emozioni - in particolar modo quelle considerate "negative" - a un ruolo marginale, educando i soggetti alla repressione emotiva. Nel 1903, George Simmel descriveva il tipico abitante della metropoli moderna come "uomo blasé", la cui «essenza [...] consiste nell'attutimento della sensibilità rispetto alle differenze fra le cose [...]. Al blasé tutto appare di un colore uniforme, grigio, opaco, incapace di suscitare preferenze» (G. Simmel, 1995, pg. 43). Il blasé è l'esemplificazione fatta persona dell'homo oeconomicus. Nel discorso simmeliano tuttavia, non sono tanto l'efficienza e la razionalità dell'uomo moderno a essere evidenziate,

quanto il suo stile e il senso della vita nelle città del consumo. L'uomo blasé, in tale contesto, si distacca dalla sua spiritualità soggettiva, entrando in sintonia con lo sviluppo di una cultura e di una spiritualità oggettiva. Anche le scienze hanno subito le influenze della cultura fondata sul guadagno, abbracciando il mito dell'oggettività come criterio primario di validità. Tuttavia, una ricerca etnografica non può prescindere e trascendere le soggettività. Una ricerca etnografica non può rispondere alle logiche del profitto. Come descritto da Robert Park (1920), per fare etnografia è necessario "sporcarsi le mani". Clifford Geertz (1973), in ambito antropologico, spiega invece l'importanza cardine che rivestono le interpretazioni di chi fa ricerca sul campo nel rendere intellegibili le cornici di studio. E le interpretazioni sono inevitabilmente condizionate dalla configurazione emotiva di ciascun ricercatore e ricercatrice.

Sono queste le premesse e le riflessioni che mi hanno indirizzato verso una pratica metodologica che privilegia e valorizza le emozioni, in particolare quelle considerate come negative. Sto parlando della metodologia dell'ascolto attivo delineata da Marianella Sclavi, già Professoressa di Etnografia Urbana al Politecnico di Milano.

Nel suo libro "Arte di ascoltare e mondi possibili", Sclavi sottolinea l'importanza dell'autoconsapevolezza emozionale nella pratica di osservazione etnografica.

Secondo Sclavi, infatti, «l'idea di base è che le emozioni sono informazioni riguardanti modelli di comportamento più o meno interiorizzati e inconsci che stiamo attivando perché ritenuti i più adeguati a una percezione largamente inconscia e data per scontata di un ambiente» (M. Sclavi, 2003, pg. 125).

Analizzando la suddetta nota etnografica, si rileva come la mia prima impressione sia stata plasmata e influenzata dal "dettaglio luminosità", ossia il primo elemento descrittivo della nota etnografica.

Tale particolare ha contribuito all'insorgere di due particolari reazioni emotive, percepite da me come smarrimento e turbamento, le quali hanno assunto il significato di fonti di informazioni utili per orientarmi nei successivi approcci interattivi.

Il carattere informativo delle emozioni è centrale nell'approccio alla ricerca guidato dall'ascolto attivo, il quale si discosta dal più consueto paradigma scientifico di stampo positivista che privilegia uno sguardo oggettivo, neutro e asettico, non influenzato da processi di tipo cognitivo.

Le emozioni diventano elementi essenziali per accorgersi dei propri *bias* interpretativi e dei dati per scontati, che sovente condizionano la percezione che da forma ad una realtà che tendiamo a non mettere in discussione.

Si tratta di un fondamento utile a evitare la consueta tendenza a sospendere il «dubbio che la realtà possa essere diversa da come la percepiamo», che Alfred Schütz chiama con il nome di *epoché*» (G. Spera, 2007, pg.99).

Come invece afferma Massimo Cerulo (2018) «gli esseri umani in quanto esseri sociali dunque, attraverso comportamenti e forme di manifestazioni emotive, apprendono le regole del contesto sociale in cui agiscono. Regole che permettono loro di interagire con gli altri, di ricoprire uno specifico ruolo, di comunicare con la società e dunque di esserne parte». (M. Cerulo, 2018, pg. 185)

In quest'ottica, le movenze tentennanti e lo sguardo alla ricerca assidua di qualcuno a cui introdursi, diventano dei pattern o schemi di azione a cui ho fatto ricorso, in linea con la decodifica emotiva situazionale.

Ne consegue la manifestazione di uno specifico stile cognitivo (o una “maschera” se si ricorre allo schema drammaturgico di Erving Goffman) che ho chiamato “dell’ospite malvoluti”, e che ho avuto modo di inscenare nelle successive interazioni.

La scelta di introdurmi alla guardia giurata prima di tutto con delle scuse non risulterebbe dunque frutto del caso, ma risponde ad una più ampia esigenza simbolica interiorizzata, legata alle norme cerimoniali «di *cortesía* che un attore assume, insieme ad un modo di comportarsi, ossia ad una facciata di *maniera*» (C. D’Ambros, 2007, pg. 194). Erving Goffman parla delle strategie che i diversi attori sociali devono adottare - più o meno consciamente - allo scopo di preservare la sacralità dello scenario interattivo contingente. Secondo il Sociologo canadese, nel momento in cui si attivi una dinamica relazionale - sia che essa sia *micro* o *macro* - tenderà a prendere forma una «definizione della situazione» a cui gli attori sociali coinvolti avranno modo di aderire e riprodurre, oppure di contraddire e rompere. Nel primo caso, l’ordine sociale sarà mantenuto e i ruoli si definiranno, mentre nel secondo il rischio è che si venga a creare una situazione dissonante, dove gli attori si ritroverebbero delegittimati nel loro ruolo e privati di ogni riferimento simbolico per orientarsi nell’ambiente.

Nel contesto di cura residenziale l’approccio con cui ho scelto di interfacciarmi al frame di ricerca mi ha agevolato nella rilevazione di alcuni fenomeni. In particolare, la mia attenzione è stata catturata dalle dinamiche comunicative e di socialità tra gli e le ospiti. Come si vedrà nei prossimi capitoli, la scarsa propensione al dialogo, le modalità di gestione delle attività ludiche, la mancanza di connessione emotiva e la formalità relazionale con cui gli attori sociali si rapportano tra loro, evidenziano un ambiente caratterizzato da un clima morale di diffidenza e sfiducia.



La rilevazione dei dati è avvenuta con l'ausilio di un taccuino, su cui ho riportato dialoghi, osservazioni e descrizioni.

## Capitolo primo

### L'importanza dell'ambiente sociale

Lungi dall'essere privo di qualsiasi influenza sulle dinamiche di vita sociali e individuali, lo spazio gioca un ruolo di primaria importanza nei processi di significazione e di comunicazione.

Elena Righetto (2017) nella sua ricerca etnografica all'interno di quello che lei chiama con il nome di «universo pediatrico ospedaliero», spiega di come gli spazi e i luoghi dell'ospedale influenzino fortemente le dinamiche relazionali tra gli attori e le attirici sociali che abitano quel contesto. Un ruolo fondamentale nel mediare il rapporto tra l'ambiente e i soggetti è riservato alle percezioni emotive. Righetto fa riferimento a due concetti per descrivere questo particolare tipo di legame: il concetto di *topofilia* e quello di *topofobia*, entrambi elaborati da Yi-Fu Tuan (1974), geografo sino-americano. Nel primo caso si fa riferimento a quei «luoghi che assumono un significato positivo» in cui «le interazioni di cura che si svolgono in tale contesto tendono ad avere di conseguenza, connotazioni positive» (E. Righetto, 2017, pg. 49). Il secondo concetto riguarda invece quei «luoghi che assumono significati fortemente negativi» e che perciò rischiano «di aumentare ansie, paure e insicurezze nei pazienti». (pg. 49)

Questi processi di significazione positiva o negativa dei luoghi ne determinano quello che Tuan definisce come “spirito”, “personalità” o “senso” del luogo.

Già nell'antica Roma si parlava di *genius loci*, lo spirito che abita e sorveglia i luoghi. Christian Norberg-Schulz (1979), teorico e architetto norvegese, nel suo saggio “Genius Loci” parla dell'importanza che gli antichi riconobbero nel «venire a patti con il *genius* della località in cui doveva avere luogo la loro esistenza. «Questo, in funzione del fatto che nei tempi passati la sopravvivenza dipendeva da un “buon” rapporto con il luogo, in senso fisico e psichico» (C. Norberg-Schulz, 1981, pg.18). Questo ‘venire a patti’, inteso a livello macro, sottendeva un principio di adattamento alle località in cui una civiltà poneva le sue radici. Ne consegue che «i popoli nordici debbono essere amici della nebbia, del ghiaccio e dei venti freddi; [...] invece gli arabi devono essere amici del deserto infinitamente esteso e del sole cocente» (C. Norberg-Schulz, 1981, pg.20).

Anche spostando l'attenzione al livello micro i soggetti sono in egual modo sottoposti alle prescrizioni implicite di uno spazio, con cui è necessario scendere a patti, pena quella sensazione di disorientamento e insicurezza emotiva, categorizzabile come *topofobia*.

In tal senso dunque, il luogo diventa una cornice determinante anche nelle dinamiche comunicative e nelle pratiche di identificazione.

Ogni rapporto umano è quindi mediato dall'ambiente in cui esso si formalizza e si riproduce, secondo determinate meccaniche di interazione che ne consentono l'equilibrio.

Un luogo può essere inteso come un contenitore di situazioni convenzionalmente prescritte a cui gli attori sociali in relazione hanno la possibilità di attingere, in forza di una reciproca volontà di collaborazione, al fine di riprodurle e mantenerle nel tempo.

Questa volontà di collaborazione è la costante attraverso cui le situazioni si manifestano e si cristallizzano. Chiamando in causa Georg Simmel, si potrebbe anche parlare di «forme ricorrenti», o di ciò che poco dopo Goffman circoscrive come «rituali di interazione» (C. D'ambros, 2007, pg. 191).

L'insieme delle azioni e delle reazioni a cui gli attori sociali possono riferirsi e riprodurre nel tempo contribuiscono, per usare le parole di Peter Berger e Thomas Luckman, alla costruzione sociale di una realtà.

## **1.1. Descrizione ambientale**

Dal cancelletto di ingresso principale, indirizzando leggermente la vista verso l'alto, la prima cosa che balza all'occhio è la telecamera di sorveglianza che punta diritto verso di me. La collocazione del dispositivo in prima linea ne palesa due possibili interpretazioni di senso, da parte di un eventuale osservatore esterno. La prima è intrecciata con il paradigma securitario, che concerne il bisogno emotivo di percepire un ambiente che salvaguarda le persone da potenziali pericoli. Secondo questa logica, infatti, non è tanto la concretezza imminente e materiale di un fatto circoscritto e tragico, che ha quindi delle conseguenze pratiche e dannose per chi lo subisce, a definire la legittimità e la necessità di un ambiente sicuro. Il senso della prospettiva securitaria si definisce in base ad una funzione esclusivamente preventiva rispetto ad un rischio, latente o concreto, mentre a livello emotivo facendo leva su una vulnerabilità percepita. Come indica Giuseppe Mosconi (2010), nel frame in oggetto la sicurezza si erge come totem indiscutibile e totalizzante, in cui «l'insicurezza si trasforma specularmente da evento eccezionale e straordinario, a dimensione quotidiana, costitutiva dell'esperienza di ognuno» (G. Mosconi, 2010, pg. 86) e

per tale ragione, «condizione irrinunciabile di un improbabile livello di efficacia, secondo la perversa logica di un circolo vizioso senza uscita» (G. Mosconi, 2010, pg. 86).

La seconda riguarda la sua funzione di controllo e sorveglianza, evidenziandone il carattere fazioso e spregiudicato, dato il posizionamento nello spazio. Come indica Sandro Luce (2012), riprendendo una riflessione di M. Foucault (1975) sul Panopticon di Bentham «questo sguardo fisso [...] introietta negli osservati un senso di insicurezza legato alla percezione continua dell'altro che osserva, anche solo potenzialmente» (S. Luce, 2012, pg. 46).

Alla sinistra è presente un citofono e subito sotto un tastierino numerato, il quale consente l'accesso con un codice. A prima vista, la struttura si presenta divisa in blocchi, il cui stato di degrado varia visibilmente dall'incuria delle pareti esterne, alla condizione della vernice, in alcuni casi completamente sbiadita.

Sulla destra si erge l'edificio più grande e malconcio, denominato come "Casa Soggiorno", mentre sulla sinistra una palazzina di più recente costruzione destinata alla R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Una volta entrati, per dirigersi verso gli edifici, si percorre un breve vialetto che attraversa un giardino, abbellito dalla presenza di alcuni imponenti cedri dell'Himalaya. Gli alberi sulla destra fanno ombra ad un monumento, dedicato all'istitutore della omonima fondazione. Egli fu un importante senatore e filantropo del Regno d'Italia, il quale contribuì allo sviluppo economico e sociale della città di Padova, e in particolare del quartiere in cui è situata la Residenza.

La stessa fondazione fu oggetto di un'inchiesta giudiziaria che nel marzo del 2008 portò alla luce un complessivo disavanzo finanziario di circa 20 milioni di euro, per il quale furono condannati - e successivamente assolti per insussistenza dei fatti - gli ex membri del Consiglio di Amministrazione e altre figure di spicco.

Un semplice foglio in balia delle intemperie, appeso ad una ringhiera e protetto malamente da una busta forata trasparente segnala con una freccia l'ingresso della R.S.A., l'unica via di accesso possibile<sup>1</sup>.

Percorsa la rampa di accesso, utile ad agevolare il transito per le persone con difficoltà

---

<sup>1</sup> Circa due settimane prima dell'inizio del tirocinio io e la mia famiglia siamo stati informati (tramite una nota applicazione di messaggistica istantanea) dell'imminente chiusura della Casa Soggiorno a causa di problemi strutturali, nonché dell'urgente necessità di trasferire gli ospiti - compresa mia nonna, Bruna - in un altro complesso, dall'altra parte della città. La tenacia dei miei familiari aveva tuttavia evitato che mia nonna, affetta da una grave forma di demenza senile e che di anni alle spalle ne aveva 94, fosse poi effettivamente spostata.

motorie o che si spostano in carrozzina, ci si ritrova dinanzi alla porta di ingresso, talvolta chiusa, talaltra aperta.

Nel primo caso, per farsi aprire è necessario suonare un ulteriore citofono, posizionato sul muro di sinistra.

Una volta entrati all'interno dell'edificio subito a sinistra è presente una guardiola, dove si avvicendano a turno diverse guardie giurate che oltre a seguire le operazioni di monitoraggio adempiono alla mansione di portinai.

Verso destra si trova la rampa di accesso all'ex refettorio, dove gli ospiti di tutti i reparti erano soliti consumare i pasti, prima della chiusura della Casa Soggiorno e della conseguente riassegnazione a "Sala Polivalente".

Alzando lo sguardo al soffitto, sono ampiamente visibili delle macchie giallognole con sfumature nere dovute a probabili infiltrazioni di acqua non risolte.

Lo spazio dell'ex refettorio, rinominato da alcuni ospiti come 'la sala brutta', è un'ampia stanza divisa in due da una parete con due varchi ai lati e un'apertura interna con delle colonne, posta al centro del muro.

Il pavimento è in stile veneziano, mentre il colore delle pareti è di un color rosa salmone, tranne il soffitto, di un bianco ormai spento e trascurato. In uno dei lati della stanza sono presenti delle finestre che danno su un corridoio interno, il quale porta all'ex Casa Soggiorno. Si riesce a scorgere anche una piccola oasi verde circondata dagli edifici, la quale - da quello che ho sentito dire da alcune operatrici socio-sanitarie - non è più attraversabile. Tuttavia, la porta d'accesso al cortile è sempre aperta, pertanto il giardino viene comunque sfruttato a rotazione da tre ospiti, uomini nello specifico, di cui due sono fumatori.

La parete dell'altro lato è abbellita da un affresco che ricorda il paesaggio lagunare, realizzato nel 2003 - anno di costruzione della Residenza - con la collaborazione di alcuni istituti d'arte provinciali.

Di fronte, delle portefinestre permettono la visuale su di un ulteriore piccolo giardino interno. Non sono presenti particolari complementi d'arredo, se non dei ventilatori da soffitto, alcuni tavoli e sedie. L'ambiente risulta perciò piuttosto spoglio e di conseguenza l'acustica non delle migliori, in quanto soggetta a riverbero ed eco.

Appena entrati, sulla sinistra, è stata di recente allestita con alcuni divisori una zona più appartata per le funzioni religiose, dove è presente un simulacro della madonna.

La stanza è frequentata soprattutto nella tarda mattinata dal lunedì al venerdì (salvo eventuali di varia natura, come ad esempio le festività), dalle ore 10:00 alle ore 11:30 e saltuariamente nel pomeriggio del giovedì e venerdì, fino alle 17:00. Durante il resto del giorno sono rare

le occasioni di frequentazione. Una circostanza regolare, ma non quotidiana, avviene nel pomeriggio dell'ultimo giovedì di ogni mese, quando viene organizzato un piccolo concerto, o in alternativa uno spettacolo teatrale, per festeggiare gli o le ospiti che hanno compiuto gli anni durante il mese. Un'altra occasione è quella della "pizzata del mercoledì", in cui gli ospiti di ogni piano si ritrovano per un pranzo alternativo a quello proposto dal servizio di catering. Gran parte delle attività sono organizzate da Clara, unica responsabile del servizio animazione.

Tornando all'ingresso, subito dopo la guardiola, un cartello giallo segnala l'ingresso per la R.S.A.. Si percorre dunque un lungo corridoio da cui si può accedere a diverse stanze. Partendo dall'inizio, lungo il lato di sinistra sono presenti in ordine l'ambulatorio medico, l'infermeria, due stanze, una subito dopo l'altra, che fungono da uffici amministrativi e il parrucchiere. Sulla destra, invece, la farmacia interna, il locale quadri elettrici, un varco che permette l'accesso ai due ascensori o alle scale che conducono ai reparti, un distributore di acqua con boccione, i servizi igienici misti, qualche pianta finta impolverata, la sala attività che funge da laboratorio creativo per gli ospiti, e a seguire l'ufficio del servizio animazione. Per quanto riguarda i servizi igienici sono a disposizione di tutti, ma vengono frequentati di fatto da meno di una decina di ospiti, solitamente gli stessi.

Alla fine del corridoio si accede alla sala dei ricevimenti, che funge ufficialmente da luogo di ritrovo adibito per gli incontri con parenti e conoscenti.

Rispetto agli altri spazi del piano terra, questa stanza sembra essere la più frequentata, non solo dagli ospiti ma anche dal personale di servizio come infermieri, operatori socio-sanitari, tirocinanti psicologi, le addette alle pulizie etc...

In quest'ultima sono presenti due distributori di bevande calde, uno di snack dolci e salati e uno di gelati che tuttavia ne è spesso privo.

Affianco ai distributori è posizionato un televisore a schermo piatto di 40 pollici con di fronte un divanetto, spesso occupato da due ospiti, Carlo e Andrea.

Su uno dei lati sono presenti delle portefinestre da cui non si può uscire, in quanto non sono presenti scale o rampe per scendere. Tuttavia, l'orientamento sul parco esterno assicura una piacevole luminosità anche senza il rinforzo della luce artificiale.

Sull'altro lato si accede alla palestra per la fisioterapia, dove è presente anche un piccolo ufficio separato, frequentato dalla fisioterapista.

Risalta molto all'occhio il color giallo limone delle pareti. Non a caso, questo ambiente è rinominato dagli ospiti come 'la sala gialla'.

La sala gialla ha costituito un importante cornice simbolica di interazione e riflessione, in

cui ho avuto modo di relazionarmi più frequentemente e dove spesso mi rifugiavo per riordinare le note raccolte durante la mattinata.

Tornando indietro e andando verso gli ascensori e le scale, si sale ai reparti della Residenza, dove gli ospiti spendono gran parte del loro tempo.

In totale i piani sono tre e per ognuno ci sono 14 stanze, suddivise in doppie e singole. Tutte le stanze sono dotate di un bagno privato, di un mobilio essenziale costituito da un armadio, una cassettera con sopra un piccolo televisore, un comodino, una piccola scrivania, qualche mensola.

In ogni piano sono presenti un salottino comune arredato con qualche sedia e poltrona, un paio di tavoli, un mobile credenza con sopra una piccola televisione non più grande di quella già presente nelle stanze. Dal salotto è possibile uscire su di un ampio terrazzo, frequentato soprattutto dal personale di servizio.

## Capitolo secondo

### Programmazione emotiva e pratiche ricorrenti

La realtà di cui scriverò è quella istituzionale, dove si avvicinano e confrontano diverse soggettività e figure professionali, le quali sono solite riprodurre rapporti tipizzati, ovvero meccanici e ricorrenti.

Le tipizzazioni, come spiegano Berger e Luckmann (1966), riprendendo Schütz (1932), sono delle forme standardizzate di azione che contribuiscono alla definizione dei ruoli sociali. Nello specifico «i ruoli compaiono nel momento in cui si forma un bagaglio comune di conoscenze che contiene tipizzazioni di comportamento reciproche.» e continuano scrivendo che si tratta di «un processo che è endemico all'interazione sociale e precede l'istituzionalizzazione vera e propria» (P. Berger, T. Luckmann, 1991, pg. 92, traduzione mia). Le tipizzazioni all'interno di simili contesti sono dunque fondamentali per semplificare i processi di coordinamento e mantenimento dell'organizzazione, ma non consentono di andare oltre la formalità e di creare relazioni basate sulla fiducia.

Per usare le parole di Gregory Bateson (1972), si potrebbero descrivere le tipizzazioni come dei “Cliché”, ossia costruzioni ideologiche e pratiche atte ad evitare i “pasticci”. Nei metaloghi di “verso un'ecologia della mente”, delle conversazioni ideali (e quindi immaginarie) tra una figlia e un padre, quest'ultimo li descrive come modi coerenti di espressione, delle «frasi e idee bell'e pronte». Storicamente deriva da un «[...] termine tipografico. Quando si stampa una frase, si devono prendere le lettere separatamente e metterle una per una in una specie di sbarra scanalata per comporre la frase. Ma per le parole e le frasi che la gente usa spesso, il tipografo tiene piccole sbarre di lettere già bell'e pronte, e queste frasi si chiamano clichés» (G. Bateson, 2002, pg. 47). Le tipizzazioni sono configurate allo stesso modo dei clichés che descrive Bateson, solo che al posto dei tipografici può essere qualunque soggetto definito in ruolo.

Di seguito, riporto un esempio pratico di azione tipizzata, tratto da un episodio di vita quotidiana a cui ho assistito.

Nota etnografica del 10/05/23

Sono nel reparto del primo piano. Appena entro la mia attenzione è catturata da una signora seduta in carrozzina che piange sola, in un angolo accanto alla sala da pranzo.

Il suo viso ha un colorito che mi appare pallido, gli occhi rossi, mentre tutto il corpo trema. Uno dei due appoggi per i piedi manca, perciò è costretta a tenerli entrambi sul medesimo.

Io: *«Buongiorno! Posso chiederle se le serve una mano?»*

La signora farfuglia qualcosa che non riesco a comprendere. Sembra avere qualche difficoltà ad aprire la bocca. Con la mano, fa segno di avvicinarmi e io la assecondo. Con cautela, mi chino leggermente, toccandole la mano tremolante. La sua pelle è molto fredda. Lei mi fissa con gli occhi lucidi, accennando un sorriso, senza dire nulla. Mi stringe, con le poche forze a sua disposizione. Realizzo di avere molta paura, poiché non ho idea di come reagire alla situazione.

Io: *«Signora le posso chiedere come si chiama?»*

Cristiana: *«Mhhhl...ugh... Cristia...na.»*

Io: *«Io sono Carlo, tanto piacere.»*

Cristiana continua a sorridermi, con le lacrime agli occhi. Non so cosa dire, di nuovo. Noto che a terra è appoggiato l'altro pezzo del pedale poggiapiedi. Lo afferro e provo in qualche modo a sistemarlo, senza successo. A questo punto il respiro di Cristiana si fa ancora più affannoso e il suo piangere più intenso. Mi guardo intorno per vedere se riesco a trovare qualcuno che possa assisterla ma a quanto pare non sembra esserci nessuno. In preda al panico decido di andare a cercare qualche operatore.

Io: *«Aspetti qui Cristiana, adesso cerco qualcuno che possa venire ad aiutarla. Arrivo subito.»*

Mi reco al piano terra, verso la sala gialla. Trovo alcune operatrici e infermiere che parlano tra loro, mentre sorseggiano una bevanda calda.

Io: *«Scusate il disturbo ma penso che ci sia un'emergenza al primo piano. Una signora mi sembra che stia molto male»*

Infermiera: *«Chi è? Ti ha detto il nome?»* mi chiede con espressione sollecita e concentrata.

Io: *«Mi sembra che si chiami Cristiana, ma non so se ho capito bene»*

Infermiera: *«Non ci sono Cristiane, c'è una Cristina però. Che cos'ha?»*



Io: *«Ah allora sì probabilmente ci siamo capiti male, è molto agitata e piange. In più la sento respirare molto a fondo, quasi le mancasse il respiro.»*

Infermiera: *«Ahhh sì, ho capito, adesso vado.»* il suo volto si rilassa, le braccia, dapprima incrociate, si distendono lungo il corpo.

L'infermiera sembra molto tranquilla e risoluta. Io la seguo, mentre si dirige verso il reparto. Appena apre la porta Cristina è proprio lì davanti, mentre continua ad ansimare e piangere.

Infermiera: *«Cristina! È sempre la tua ansia, cara. Tieni prendi le tue gocce che passa tutto.»*

Cristina prende in mano il bicchierino e beve. L'infermiera poi si gira verso di me e mi ringrazia per averla avvisata.

Infermiera: *«Capita spesso con Cristina, siamo abituati. Ma sono solo attacchi di ansia, nulla di grave.»*

Chiedo a Cristina se vuole essere riaccompagnata in stanza. Lei, ancora sull'orlo del pianto e singhiozzante, alza il braccio con fatica e mi indica l'angolino dove era posizionata poco prima. La porto sin lì, vicino al poggiatesta abbandonato a terra. Lei mi sorride fuggacemente e mi ringrazia con un cenno. Sembra già più tranquilla. Io la saluto con un "Ci vediamo presto."

In questo frame di vita quotidiana ho sperimentato sulla mia pelle due sensazioni in particolare: disorientamento e paura. Queste sono le tipiche condizioni di chi non detiene le competenze necessarie per affrontare determinate situazioni e che quindi non ha alcuna strategia o forma di azione standardizzata a cui poter fare riferimento per reagire in modo efficace e immediato.

Seguendo la prospettiva di Alfred Schütz (1944), nel momento in cui i soggetti si formano socialmente, ereditano un cosiddetto "sistema di ricette", descrivibile anche come una serie di modalità di azione e reazione che vengono trasmesse dalla cerchia sociale in cui essi sono inseriti e che consente loro un approccio agevole e semplificato alla realtà quotidiana, facilitando la comprensione del mondo e l'interazione con gli altri. A lungo andare,

attraverso il processo di reiterazione, le ricette tendono a perfezionarsi e a diventare parte del bagaglio di conoscenze e abitudini di un individuo. A livello professionale, invece, il termine si potrebbe declinare con l'accezione di "competenza", che può essere tradotta come un modo funzionale «per decodificare il mondo sociale, agire in esso e interagire con gli altri che lo popolano, nonché per affrontare situazioni ordinarie, ma anche eventi nuovi e inattesi [...]» (Floriani S., 2020, pg. 162). L'operazione di decodifica e le conseguenti modalità di azione, più andranno ad allinearsi alle aspettative sociali di un determinato mondo sociale - o professionale -, più verranno riconosciute come efficaci in quanto risolutive e non saranno pertanto messe in discussione, senza alimentare perciò dubbi e timori.

L'infermiera che ha risposto alla mia richiesta di aiuto, non sembrava minimamente scossa né durante, né dopo l'accaduto. Anzi, un minuto più tardi è ritornata alle sue attività di consuetudine, mentre io ho dovuto sedermi qualche minuto per elaborare quello che era appena successo.

La tempestività e la modalità di reazione di quest'ultima allo stimolo è una chiara dimostrazione della sua abilità e competenza, in quanto risponde alle aspettative sociali non solo dal punto di vista oggettivo, ma anche da quello soggettivo ed emozionale.

A tal proposito, Massimo Cerulo parla di una pratica di gestione dell'emotività, che si traduce in un vero e proprio "lavoro". Il lavoro emozionale, spiega, «è sempre legato a un contratto (firmato con altri o con sé stessi se si lavora in proprio), dunque molto spesso a uno stipendio percepito, quindi ad una formazione ricevuta e a un impegno messo in pratica, che chiaramente varierà in base alle singole identità, personalità, codici di genere ecc» (M. Cerulo, 2018, pg. 129).

Si parla dunque di una forma-azione, intesa come qualcosa che dà forma, appunto, all'azione stessa.

Tornando all'analisi etnografica, con quel «ho capito» l'infermiera definisce la situazione in pieno stile goffmaniano (Goffman, 1959), prescrivendo già la dinamica relazionale che andrà ad instaurarsi, ostacolando altre possibili interpretazioni o sviluppi. Si tratta della riproduzione di un'azione tipizzata, già operata svariate volte, divenuta ormai quasi un automatismo.

Ciò che dice, le parole che sceglie – più o meno consapevolmente – di utilizzare, risultano in tutto ciò piuttosto indicative. Innanzitutto, ha voluto assicurarsi di sapere chi fosse la persona in questione, probabilmente al fine di ponderare un piano di azione a cui ricorrere nell'immediato, in base alle condizioni di salute pregresse - e già conosciute - dell'ospite.

Inizialmente, la sua espressione facciale mi appare concentrata, la tonalità della voce

trasmette serietà e risolutezza, la posizione del suo corpo è vigile e reattiva. Dopo aver saputo che si trattava di Cristina, l'infermiera ha immediatamente cambiato registro emozionale e stile comunicativo, scegliendone uno più informale e rilassato. L'approccio relazionale successivo con l'ospite sembrerebbe confermare una ridefinizione emozionale più disinvolta: «È sempre la tua ansia, cara», «Tieni, prendi le tue gocchine».

La mia attenzione si è poi soffermata su una frase in particolare: «Capita spesso, siamo abituati».

Si tratta di un'abitudine, una ripetizione procedurale di pratiche ricorrenti. È un fare ricorso a qualcosa di cui si è già fatta esperienza e che fa già parte del proprio repertorio di conoscenze. In poche parole, un'azione tipizzata, operata meccanicamente.

In una situazione di emergenza non c'è spazio per l'elaborazione coscienziosa degli avvenimenti e l'emotività può diventare scomoda nel momento in cui non si possiede l'abilità di gestirla, come è successo a me subito dopo aver assistito alla scena. Ho dovuto fermarmi a riflettere sull'accaduto e riprendere fiato, mentre l'infermiera, come se niente fosse, ha cominciato ad etichettare dei piccoli flaconi di plastica, con all'interno alcune compresse, mentre fischiava una canzone.

Oltre a questo, le azioni più diventano precise e funzionali, più la persona titolata di un ruolo sarà riconosciuta come affidabile e rispettata. Le tipizz-azioni, dunque, definiscono i ruoli e i ruoli, quanto più essi sono di rilievo, tanto più hanno il potere di definire le situazioni. Pertanto, per riprendere Berger e Luckmann, l'istituzionalizzazione è un processo che si struttura a posteriori, a partire dalla sistematicità ed efficacia con cui le tipizzazioni si riproducono, definendo e cristallizzando le realtà istituzionali.

In tale frame interattivo le emozioni vengono quasi annullate, o meglio, programmate.

Cristina ha ricevuto la sua dose liquida di benessere momentaneo e l'infermiera ha risolto il problema senza intoppi e in modo efficiente.

Tuttavia, non posso non soffermarmi su quel sorriso prolungato quando mi sono avvicinato, i suoi occhi in lacrime, anch'essi sorridenti, che mi fissavano. Non posso non soffermarmi su quella stretta di mano che mi ha quasi allarmato. Erano segnali diversi dal sorriso e dai ringraziamenti di circostanza che ho ricevuto alla fine. Erano sentiti e sinceri. Forse, ciò di cui aveva bisogno e stava ricercando Cristina, non erano fugaci parole velatamente abiliste o delle 'sue gocchine', ma qualcosa di più basilare e allo stesso tempo di primaria importanza, il contatto tra esseri umani.



## Capitolo terzo

### Domanda di ricerca

Nota etnografica del 10/05

Mi trovo nel reparto del secondo piano. Sono le ore 14:00, l'ora della pennichella post-pranzo. La maggioranza degli ospiti è nelle rispettive stanze. Alcuni di loro, quasi sempre le solite 6 o 7 persone, preferiscono passare il tempo nei salottini dei reparti, rapiti dalle narrazioni televisive quali serie tv poliziesche, cronache religiose o talk show. Altri, non sembrano interessarsi a una particolare attività pratica. Il loro sguardo sembra essere direzionato altrove, forse in una dimensione più interiore, intima, di dialogo introspettivo, o forse sono semplicemente storditi dagli effetti collaterali di ansiolitici e psicofarmaci.

Sono molto rari i momenti di interazione. Le occasioni in tal senso sono spesso di natura "formale", in genere tra ospiti e personale di servizio, soprattutto per necessità pratiche. Per esempio il cambio del "panno", la somministrazione di eventuali terapie farmacologiche, o la distribuzione dei pasti durante il corso della giornata.

Decido di occupare una delle poltrone libere nel salottino. Ci sono, me compreso, circa 10 persone, di cui 7 con cui ho già fatto conoscenza. Voglio capire se la mia presenza può creare disagio o disturbo. Alcuni ospiti sembrano impassibili, altri hanno uno sguardo forse incuriosito, o sorpreso. Ad ogni modo, nessuno pare interessato ad approcciarsi a me, o chiedermi il perché sia seduto lì con loro.

Il silenzio si prolunga per diverso tempo, circa 20 minuti. Il mio sguardo è fisso, rivolto verso il pavimento, non penso a nulla. Provo un gran senso di noia. Tuttavia la trovo quasi confortante, non mi disturba. Dopo poco una signora, Vanessa, esclama «*ma insomma non si può mica cambiare canale?!*».

La voce di Vanessa risveglia gli animi assopiti dei presenti, compreso il mio. Istintivamente, alzo lo sguardo verso di lei e penso: «*e ora che vuole?*», quasi infastidito per essere stato svegliato da un semi stato dissociativo piuttosto piacevole.

Vanessa, non ricevendo risposta, tenta di spostarsi con la carrozzina verso il corridoio, probabilmente per richiamare l'attenzione di qualche operatore o infermiere. Non sembra però riuscire a muoversi con facilità. Ho l'impressione che i suoi movimenti siano ostacolati da un busto ortopedico, o da un tutore di altro tipo, considerando la sua postura innaturalmente eretta.

Il mio istinto mi porterebbe ad alzarmi e ad andare in suo aiuto, ma voglio vedere che succede, quindi rimango fermo.

Non trovando nessuno a cui potersi rivolgere, Vanessa sospira e torna al suo posto, accanto al mobile con sopra la televisione. Appoggia una mano alla fronte, quasi a sorreggere il peso del capo. I suoi occhi sembrano chiusi.

La sensazione che provo dopo l'accaduto è di sconsolatezza e tristezza, con una buona dose di sconcerto. Neppure gli ospiti che so di per certo non avere alcun limite o difficoltà ad esprimersi hanno proferito parola. È come se avessero volontariamente ignorato la presenza di Vanessa. Al che mi sono posto una domanda: «*Ma è possibile che non siano più capaci di comunicare?*».

In un primo momento, tradussi l'episodio a cui ho assistito assumendo che le persone coinvolte 'ignorassero' volontariamente la presenza di Vanessa.

Tuttavia, analizzando meglio la nota etnografica, credo che la questione vada oltre l'atto di ignorare.

La radice latina di ignorare è 'ignārus', e si riferisce a colui che non conosce, non sa, non è informato. Ma nel caso in analisi le persone non sono ignare della presenza di Vanessa, anzi. Si tratta più di un distogliere l'attenzione per scelta, o come lo definirebbe Goffman (1963), un esempio di "disattenzione civile".

Questa pratica prolifera tendenzialmente in frame sociali poco stimolanti e impersonali, in cui, per dirla alla Durkheim (1912), non c'è "effervescenza collettiva" e sentimenti come la noia, lo sconforto e l'insofferenza regnano sovrani.

Questo genere di atmosfera non aiuta allo sviluppo di una solidarietà sociale stabile e duratura. Dunque, i legami sono prevalentemente deboli e le persone scarsamente integrate. La mancanza di integrazione, qualora venisse percepita, potrebbe fare sì che le persone si svincolino dall'assumersi le proprie responsabilità e di inquadrarsi positivamente all'interno di un contesto più ampio. In più, potrebbero maturare in loro la distorta consapevolezza di non essere meritevoli di attenzioni a causa propria, anziché riconoscere eventuali difficoltà strutturali nelle relazioni, aumentando ancora di più le probabilità di isolamento.

Le conseguenze a tal proposito potrebbero anche portare l'ospite a manifestare comportamenti apparentemente ostili e irrispettosi, che nascondono tuttavia una più ampia necessità di supporto e inclusione.

Nel complesso, la mancanza di riconoscimento e di rispetto reciproco influiscono fortemente sulle dinamiche relazionali, contribuendo a plasmare una particolare atmosfera e tonalità

emozionale che si struttura sulla sfiducia e sull'indifferenza.

Riflettendo sull'episodio che ho osservato, le mie sensazioni sono state di tristezza e irritazione. Come già indicato precedentemente, secondo la metodologia dell'ascolto attivo, le emozioni assumono il carattere di informazioni, che emergono alla coscienza dell'osservatore a seconda della sua predisposizione visiva e corporea in un determinato contesto. Conseguentemente, quasi nell'immediato, ho tradotto e articolato tali informazioni formulando un quesito, il quale ha condizionato e diretto la mia attenzione verso le dinamiche comunicative tra gli ospiti : «*Ma è possibile che non siano più capaci di comunicare?*». La mia domanda era, in particolare, rivolta e indirizzata verso coloro che sapevo già essere cognitivamente responsivi - non per forza verbalmente - , basandomi su confronti precedenti con ognuno di loro.

Come si può osservare dalla nota etnografica, in quel momento di vita quotidiana non succede nulla di particolarmente significativo.

A dire il vero, dopo una settimana dal mio ingresso in struttura mi rivolsi al mio tutor aziendale per chiedergli se mi sarebbe stato possibile visitare i reparti autonomamente, senza essere affiancato o accompagnato da alcuna figura professionale, cosa che era accaduta ogni giorno, sino a quel momento. Ricordo che la conversazione fu abbastanza imbarazzante e il mio supervisore non sembrava essere molto contento di questa richiesta. Dovetti insistere e rassicurarlo in merito al rispetto della privacy. Mi rispose, alla fine: «*Va bene, ma ti chiedo discrezione*». Mi avvertì anche rispetto al fatto che nei reparti non succedeva “niente di particolare” e che le “cose interessanti” avvenivano più che altro nelle aree comuni. Tuttavia, a determinare gran parte del tempo speso dagli ospiti in struttura è proprio la vita di reparto. Una vita che, a prima vista, risulterebbe davvero priva di qualsiasi stimolo e piuttosto “vuota”. Mi ritrovai dunque, privo di ogni riferimento concettuale o teorico, ad osservare il “niente di particolare”. Un po' come Howard Becker (1998) scelsi di orientarmi senza un problema preciso e «mi sforzai di capire cosa diavolo accadesse attorno a me, chi erano tutte quelle persone, cosa stavano facendo, di cosa parlavano, mentre cercavo di familiarizzarmi con l'ambiente [...]» (H. Becker, 2007, pg. 192).

È proprio a partire da questo nulla che il mio sguardo ha trovato una direzione. Ho deciso di lasciare lo spazio necessario al silenzio, senza forzature o concettualizzazioni di natura logica. Ho scelto di mettere in gioco il mio corpo, di sperimentare sulla mia pelle che cosa significasse rimanere fermi, seduti su una poltrona per 20 minuti, in quel determinato luogo e momento. Lo interpreterei come un esercizio di comprensione, in stretta connessione con la metodologia dell'immaginazione attiva introdotta da Carl Gustav Jung (1913-1916) e in

una fase successiva, con quella dell'immaginazione sociologica di Charles Wright Mills (1959).

Come suggerisce Antonella Adorasio (2009), Jung durante le pratiche di psicoanalisi «si affidava spesso all'esperienza corporea come ponte comunicativo per raggiungere pazienti che erano completamente ritirati in sé stessi» (A. Adorasio et al., 2009, pg. 571). In tal modo «la forma del corpo si modifica in funzione del tipo di energia che viene risvegliata dall'inconscio in relazione all'atteggiamento della coscienza e al contesto in cui si trova» (A. Adorasio, 2009, pg. 571). Un tentativo quindi di superare la concezione dualistica di matrice cartesiana che separa la mente dal corpo. Adorasio parla di un'energia risvegliata, influenzata dall'ambiente e dal modo in cui ci si confronta (l'atteggiamento) con le situazioni contingenti.

Una pratica esperienziale che attraverso il corpo permette di uscire da quelle che Alfred Schütz (1962) chiama con il nome di “provincie finite di significato”. Un'abilità che permette di sospendere il dubbio che la realtà non possa essere diversa da come ogni soggetto la percepisca.

Per capire – seppur alla lontana – che cosa si provi a vivere quel determinato contesto ho dunque tentato di mettermi, per quanto possibile, nelle condizioni dell'ospite e uscire dal mio habitus di studente tirocinante. Il mio posizionarmi nell'ambiente mi ha permesso di osservare la realtà da un'altra prospettiva e di provare una serie di sensazioni scomode quali noia, irritazione, sconforto, sconcerto. Emozioni che non sarei stato capace di vivere se non avessi momentaneamente sospeso l'approccio di semplice osservatore oggettivo.

Qual è il senso di chiamare in causa il concetto di immaginazione sociologica invece? Rispetto a Jung, Charles Wright Mills allarga la prospettiva e fa riferimento all'importanza e l'impatto che la storia e le società nella storia hanno sulle scelte di vita e le esperienze individuali. Nello specifico, descrive l'immaginazione sociologica come una capacità che «permette a chi la possiede di vedere e valutare il grande contesto dei fatti storici nei suoi riflessi sulla vita interiore e sul comportamento esteriore di tutta una serie di categorie umane» (C. Wright Mills, 2018, pg. 15).

Ciò che sostiene Mills, in sostanza, è che «non si può comprendere la vita dei singoli se non si comprende quella della società, e viceversa» (C. Wright Mills, 2018, pg. 13).

Come già anticipato nel capitolo sulla metodologia, viviamo nell'epoca della disconnessione emotiva, dove il disagio viene represso perché considerato un sentimento 'disfunzionale' alla logica del guadagno immediato.

Questo è un condizionamento storico importante che tutti e tutte noi viviamo, volenti o



nolenti.

Viviamo in un'epoca dominata da un modello di relazione che Martin Buber (1923), poliedrico intellettuale austriaco naturalizzato israeliano, chiamerebbe con il nome di binomio relazionale "Io – esso". Si tratta di una forma di interazione che si fonda sulla separazione e sull'oggettivazione. L'altro, con cui si è in relazione, diventa oggetto e l'Io si limita a fare esperienza di esso. In un tale contesto sociale le persone si abituanano a disattendersi vicendevolmente, a volte in modo palese come nel caso di Vanessa, altre in modo più sottile, come quando in un dialogo tra partner uno dei due sta parlando della sua giornata frustrante a lavoro, mentre l'altro rivolge il suo sguardo - e le sue orecchie - verso l'interno, pensando ad altro. Il primo, sfrutta il secondo come un feticcio per scaricare la propria frustrazione, mentre il secondo, assumendo un atteggiamento e un coinvolgimento disinteressato, si allontana dal focus attentivo.

L'anestesia emozionale alla quale siamo sottoposti non agevola le pratiche di comunicazione umana, che non si costruiscono solamente tramite l'uso della parola ma anche e soprattutto attraverso l'ascolto. E per ascoltare gli altri, è necessario prima di tutto saper ascoltare sé stessi.



## Capitolo quarto

### La perdita del “proprio” Sé

Ma quali sono i fattori - sociali e non - che durante il percorso di vita di una persona influiscono nel far sì che quest'ultima si ritrovi a passare il tempo che le rimane in una sorta di zona liminale, non familiare e sconosciuta, come una R.S.A.?

Trovare una risposta soddisfacente e completa a questa domanda non è probabilmente possibile. L'unico dato a mia disposizione erano le narrazioni e i discorsi di vita degli ospiti, da cui sono emersi per gran parte ricordi nostalgici di tempi lontani, che sembrano quasi costituire un mezzo per rievocare emozioni ormai sepolte. Oltre all'elemento del ricordo e della memoria, un altro elemento centrale nelle narrazioni è il rapporto con i familiari o i parenti stretti, spesso idealizzato come un legame da preservare ad ogni costo, anche se il prezzo, talvolta, è la propria libertà.

Marcella e Serena , due signore di oltre 60 anni, quando ne hanno l'occasione sono solite dialogare in modo vivace e appassionato. Spesso Serena parla del suo desiderio di abbandonare la struttura, ma la sua condizione fisica le impedisce di prendere una decisione autonomamente. Marcella, invece, vorrebbe sapere meglio della sua situazione finanziaria, ma non riesce a mettersi in contatto con l'amministratore di sostegno perché *«no i me ga da neanche un numero...»*. Dai loro discorsi sembra che le occasioni di ritrovo con familiari o parenti più stretti costituiscano un momento piacevole, in cui non vogliono 'disturbare' affrontando discorsi scomodi, che possono suscitare preoccupazioni o imbarazzi. Serena, quand'è insieme ai suoi figli, non lamenta nessuna problematica perché ha il timore che *«[...] poi i me domanda se stago mae qua...capio?»*. Veronica, un'altra ospite, sembra accettare insofferente la sua condizione, anche se *«qui dentro xe come una prison...una prison pa i veci»*. Alla mia domanda *«ma ne hai mai provato a parlare con i tuoi familiari?»* prontamente risponde con un *«noono!... cossa vuto... poi si preoccupano e non voglio...»*. Barbara, è una signora di 87 anni che conduce ormai una vita al limite dell'eremitismo. Nonostante l'età non sembra avere alcun genere di difficoltà nell'esprimersi verbalmente. Come molti altri però, anche lei non è in grado di camminare senza l'ausilio di dispositivi medici di assistenza. Al mio solito impulso generativo riassunto nella formula di saluto del *“Come va?”*, Barbara mi risponde *«Come vuoi che vada? Sono qui dentro... E non ho nemmeno voglia di uscire, perché là fuori è peggio»*. Dopo averle chiesto se poteva aiutarmi a capire meglio cosa intendesse per “la fuori”, mi spiega che il peggio è *«[...] fuori da questa*

stanza. *Non mangio nemmeno più con gli altri in sala da pranzo.*». Le lascio qualche secondo di tempo, senza rispondere, e poi continua: *«Insomma non mi piace mangiare in quella saletta...tutti stretti. E poi non parlano, quindi preferisco stare qui a lamentarmi da sola»*. Non esce neanche più nel terrazzo che ha a sua disposizione dato che *«poi mi tocca chiamare una di quelle (personale di servizio) per risalire, e non mi va»*. Spesso le sue parole appaiono cariche di rancore nei confronti dell'istituzione e verso gran parte dello Staff, a riprova della sua profonda avversione per l'intera situazione. Barbara, come del resto anche Marcella, Guido, Matteo e Veronica, hanno scelto consapevolmente di trasferirsi nella struttura residenziale. Anche le motivazioni che spingono Barbara a non segnalare ad amici e familiari la sua situazione di disagio, derivano dalla sua presa di coscienza rispetto all'impossibilità di reinserirsi all'interno del suo ambiente sociale di riferimento, né tantomeno nel mondo della vita civile. *«Non avrebbe senso»*, mi dice dopo averle chiesto se avesse parlato con qualcuno delle problematiche che segnalava. *«[...] io ho mio figlio, Silvio. [...] Ecco io sono qui per lui, perché non volevo essere e non voglio in alcun modo essere un peso...ed è quello che sono. Insomma...guardami»*.

Ho trovato molto curioso che Barbara abbia fatto riferimento al fatto che lei non esca dalla sua stanza nemmeno in occasione dei pasti perché *«[...] non parlano»*.

Avevo fatto caso che, tranne in qualche raro momento in mattinata nella saletta gialla, le persone non sono solite comunicare tra di loro nemmeno quando sono in gruppo. Anche durante le occasioni di ritrovo sembra quasi che ognuno partecipi come se fosse un'entità separata, senza mostrare interesse a coinvolgersi in alcuna conversazione. Anzi, durante il rituale della tombola, ad esempio, il silenzio è sacro: ogni suono fuori luogo viene interrotto o accolto con sguardi di disapprovazione e disprezzo dagli altri partecipanti, spesso accompagnati da imprecazioni di vario genere.

Inoltre, le occasioni di ritrovo in più di tre o quattro persone sono davvero scarse e si limitano a situazioni in cui gli ospiti incanalano già la loro attenzione verso un'attività specifica, come per l'appunto la tombola, la ginnastica e laboratori come quello musicale, o di arte. Queste contingenze, mi è parso, non sono orientate a incentivare il dialogo o la formazione di una comunità coesa, ma piuttosto allo scopo di intrattenere gli e le ospiti fin tanto che non arrivi l'ora del pranzo. Suppongo pertanto che, non essendoci una base relazionale di alcun tipo, le persone non siano agevolate a interagire e comunicare tra di loro nemmeno durante momenti di convivialità e scambio, come i pasti. Quella che sembra mancare è la dimensione *fatica* della comunicazione, descritta da Paolo Jedlowski (2007) come quell'elemento essenziale di ogni conversazione, la quale consente agli interlocutori di stabilire un legame

e di entrare in comunione.

Tuttavia, dai discorsi emersi, non credo che sia solo una questione riguardante la mancanza di un senso di comunità a costituire un ostacolo alle relazioni, ma di un senso in generale.

Questo vuoto di significato viene colmato dall'apparato organizzativo con attività frivole e poco stimolanti, con l'unico effetto di ammazzare il tempo, nell'attesa di consumare il prossimo pasto.

Ciò che indubbiamente ne risente in questo caso è il concetto di sé, soverchiato dalle dinamiche istituzionali che privilegiano la vitalità dell'organizzazione stessa a discapito di quella dell'ospite. Erving Goffman in 'Asylums' (1961) la descriverebbe come una sistematica opera di "mortificazione identitaria", che culmina nella definizione di una "carriera morale" della recluta.

Secondo Goffman, il termine ha valenza sociologica solo quando questo modifichi «il destino sociale» di una persona, ossia nel momento in cui questa «viene immessa nel processo di ospedalizzazione» (E. Goffman, 2010, pg 154).

Il Sociologo canadese riprende il concetto «dall'antropologia sociale a proposito delle cerimonie di transizione di status, e nelle classiche descrizioni di psicologia sociale degli spettacolari mutamenti che la partecipazione a movimenti sociali, o sette, può comportare per la valutazione del sé». (E. Goffman, 2010, nota 1 pg. 153-154,). L'autore spiega che ogni carriera morale oltre ad avere una connessione con le dinamiche interne di riflessione "come l'immagine di sé ed il sentimento di identità" si presenta anche con un'altra "faccia", definita "dall'esterno". Si tratta della procedura di legittimazione istituzionale del 'malato mentale', secondo paradigmi psichiatrici.

Nel contesto istituzionale, la privazione di un costante sostegno e di uno stimolo alla relazione e al dialogo non fanno altro che corroborare l'effetto di disgregazione sociale e comunitaria. Una delle principali conseguenze di tale impostazione – o meglio, imposizione – istituzionale si traduce nella possibile perdita del proprio sé sociale.

In Asylums, Goffman parla di una realtà istituzionale che definisce totale, in quanto fortemente inglobante e amministrata, in cui gruppi di persone risiedono e convivono per lunghi periodi di tempo, in contesti di fatto restrittivi. Riferendosi a questi ultimi, il Sociologo evidenzia come «il fatto di farne parte rompe automaticamente lo schema dei ruoli, dato che la separazione dal mondo esterno perdura e può continuare per anni. È per questo che avviene la spoliazione dei ruoli» (E. Goffman, 2010, pg. 45). Ciò che costituiva il *self* di una persona nel mondo della vita civile, e quindi i diversi ruoli - professionali, familiari, di genere -, le reti di socialità, le passioni etc. sono fortemente ridimensionati e a

lungo andare, tendono ad annullarsi completamente, costringendo la recluta a plasmare la sua identità in un unico ruolo, conforme alla sua predeterminata carriera morale.

A questo punto potrebbero essere due le strade percorribili: costruire una nuova percezione di sé in relazione agli altri e al contesto, oppure abbandonarsi al senso di smarrimento e anomia, in pieno stile *blasé*, girovagando senza una meta e senza uno scopo lungo i corridoi delle residenze di cura.

Nel primo caso, ad esempio, potrebbe essere utile pianificare incontri di gruppo giornalieri, dove i residenti possano discutere apertamente e liberamente, senza forzature, delle motivazioni o delle scelte che li hanno condotti nella struttura. Una presa di coscienza che potrebbe fornire loro un'opportunità per dare un senso a ciò che vivono quotidianamente e di dar voce ai loro pensieri, contribuendo così a dare forma alla loro realtà, che altrimenti rischierebbe di rimanere sfocata e indefinita.

Potrebbe essere utile in tal caso un lavoro di selezione degli ospiti in base alle loro abilità in termini cognitivi, ma non per forza necessaria. Come si vedrà nel prossimo capitolo, a volte, le differenze, possono fungere da catalizzatore per generare un primo contatto.

## Capitolo quinto

### La chiacchiera socievole

Durante la mia permanenza, più o meno casualmente, ho favorito la nascita di una nuova attività, che si è poi protratta lungo tutto il periodo del tirocinio, svolgendosi per due o tre pomeriggi a settimana dopo il pranzo, per circa un paio d'ore.

In queste occasioni, mi occupavo di radunare quanti più ospiti possibili nella sala gialla, attorno ad un tavolo.

Il mio tentativo, era quello di incoraggiare il contatto tra le soggettività, in un luogo che non fosse l'ex refettorio - vista la propensione degli ospiti a nominarlo come la "sala brutta" - o in uno dei salottini dei reparti, dove la costante fonte sonora del mezzo radiofonico e televisivo avrebbe disturbato il flusso dialogico.

In sostanza, l'idea era quella di stimolare la creazione di connessioni significative, incoraggiando una rete di relazioni che contribuisse alla costruzione di una più compatta solidarietà sociale.

La scelta della sala dei ricevimenti come luogo prediletto per questa iniziativa non è frutto del caso. L'ho scelta in quanto crocevia simbolico di interazione socievole. Nel capitolo dedicato all'importanza dei luoghi ho già descritto rispetto a quanto l'ambiente influisca sulle dinamiche interattive. La sala gialla mi sembrava il contesto ideale, in quanto già riconosciuta come uno spazio per relazioni di natura informale e tendenzialmente piacevoli. Si potrebbe descrivere la sala gialla come di un "luogo terzo". Paolo Jedlowski (2011), riprendendo Ray Oldenburg (1985) descrive i luoghi terzi come «spazi aperti a una socialità informale, al cui interno i cittadini hanno modo di impegnarsi in conversazioni spontanee sugli argomenti più vari» (P. Jedlowski, 2011, pg.8). Una cornice intermedia tra il pubblico e il privato. Come scrive Jedlowski, esempi di luoghi terzi sono: caffè, bar, osterie, parrucchieri, mercati, piazze ecc. Circostanze in cui l'atmosfera è più briosa e dove gli attori e le attrici sociali sembrano agevolati a comunicare tra di loro in spensieratezza, o come direbbe George Simmel (1910), in socievolezza.

Jedlowski descrive quest'ultima come la forma più pura del fare società.

Condizione necessaria affinché si instauri una conversazione socievole tra gli attori in interazione è la rinuncia «all'affermazione unilaterale della propria individualità» (P. Jedlowski, 2011, pg 2). Pertanto, «ci si rapporta gli uni agli altri in quanto partecipanti alla

conversazione, non in quanto medici, notabili o quant'altro» (pg. 2).

Il presupposto dello svincolo dal proprio ruolo nell'ambito della vita mondana o professionale non è affatto semplice e immediato. L'interazione socievole è difficilmente programmabile appositamente, spesso è qualcosa che nasce spontaneamente, in contesti dove le funzioni del ruolo non hanno più un'utilità strategica.

Siamo ben lontani dalla prospettiva Goffmaniana di matrice drammaturgica, dove le persone in relazione interpretano nella ribalta pubblica una facciata costruita nei retroscena dei loro spazi privati.

Goffman parla di individui denaturati, dove le dimensioni ritualistiche di deferenza e contegno assumono una rilevanza centrale nel mantenimento dell'ordine e del sé sociale, unici veri spazi sacri da preservare ad ogni costo.

La socievolezza viene descritta anche come un momento piacevole, disinteressato, dove «la relazione ne diviene il contenuto autosufficiente» (P. Jedlowski, 2007, pg. 7).

Come già osservato in precedenza, nel contesto residenziale sono rari i momenti di pura socialità informale. Molti i silenzi e le incomprensioni, dovuti in gran parte ad una incapacità sistematica di connessione, piuttosto che a complessi di natura psichiatrica o fisiopatologici. O meglio, più che di una incapacità, sarebbe forse meglio parlare di una mancanza di volontà. La mission dell'organizzativo, non sembra infatti andare oltre al mero intrattenimento dell'ospite, al mantenimento e alla cura del corpo, a scapito della sua salute emotiva, del bisogno di sentirsi compresi e inclusi in una comunità.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce il concetto di salute come « una condizione di completo benessere fisico, mentale e sociale e non esclusivamente l'assenza di malattia o infermità ».

La cura del corpo fisico quindi, che sia essa veicolata attraverso pratiche igieniche, farmacologiche, riabilitative o altri approcci terapeutici, costituisce certamente un pilastro fondamentale per preservare il benessere e la salute della persona, ma non risulta essere l'unico aspetto da considerare.

Come si è visto con Cristina, invece, all'interno della R.S.A. tutto sembra risolversi con la somministrazione e assunzione del farmaco da parte dell'ospite, che ormai assuefatto e rassegnato alla sua condizione di paziente a vita, non è più stimolato e interessato al fare società.

Nella prossima nota etnografica descrivo il primo degli incontri rinominati da me come momenti di "chiacchiera socievole", nonché uno degli episodi più significativi a cui ho avuto modo di assistere durante la mia permanenza in R.S.A. Si vedrà come una semplice pratica



di dialogo possa diventare la chiave di volta che rende possibile e sostiene la sociabilità.

Nota etnografica del 16/05/2023

Sono circa le due del pomeriggio e come di consueto durante questo orario, il silenzio regna incontrastato. Tutti, o quasi, sono nelle loro stanze a riposare o a guardare la televisione. Decido di prendere l'iniziativa e andare di piano in piano a chiedere se ci sia qualcuno interessato a scendere in sala gialla insieme a me, per scambiare quattro chiacchiere. Inizio dal terzo piano, abitato per lo più da uomini, ma non trovo nessuno che sembri interessato a seguirmi.

Uno di loro, Mario mi chiede: *“Che cosa si fa?”*, al che rispondo: *“Facciamo quattro chiacchiere insieme, giusto per stare un po' in compagnia. Ci saranno anche altre persone oltre a te!”*. A quanto pare Mario non sembra essere soddisfatto della mia proposta, visto che rifiuta l'invito: *“Nono grazie lo stesso, ma sto qui...”*

Invece, nei due piani sottostanti trovo 7 signore che senza troppi indugi o domande mi seguono.

Tra loro, c'è anche Giovannina. Nonostante sia impossibilitata ad esprimersi verbalmente, quest'ultima trova altre strategie corporali per farsi capire. Infatti, non appena mi appresto a lasciare il salottino del primo piano, comincia a colpire ripetutamente il tavolo che le sta di fronte, con il pugno chiuso. Mi giro verso di lei e noto che mi fissa intensamente. Mi avvicino e le chiedo se per caso avesse piacere ad essere accompagnata anche lei. Giovannina annuisce con decisione.

Poco a poco porto giù tutte le ospiti. Nella sala gialla, troviamo Concetta intenta a sorseggiare un caffè.

Unisco alcuni tavoli e dispongo le ospiti intorno, in modo tale che possano comunicare e vedersi l'un l'altra con maggiore facilità.

Per il primo quarto d'ora non sembra accadere niente di particolarmente degno di nota. Marcella lavora a maglia, Serena è impegnata a sistemarsi i vestiti, Paola si guarda intorno, mentre Giovannina piega un fazzoletto di carta con molta cura e attenzione. Veronica, ex Professoressa di Arte, disegna a matita i rami di un grande pioppo bianco, collocato nel giardino esterno. Sembra che tutti i presenti si disattendano vicendevolmente.

Dopo qualche minuto, Giovannina tocca l'orologio di Veronica, che si gira e la guarda perplessa.

Veronica: *“Vuoi vedere l’ora?”*

Giovannina sussurra qualcosa, ma Veronica continua a non capire e ad essere confusa.

Veronica: *“Non capisco tesoro...”*

Marcella, con decisione interviene, attirando l’attenzione di tutti: *“Beh insomma gavio visto par teevision cossa xe successo? I ga dito che xe apparsa ea madonna... ma mi no ghe credo.”*

Serena: *“Eh vabè Marcella, alcuni credono e altri no. Insomma...”* (viene interrotta)

Marcella: *“Mi ghe credo a San Leopoldo e ai suoi miracoli. L’ho vissuto sulla mia pelle.”*

Paola, con tono stizzito: *“Dove sono sti miracoli?!”*

Marcella: *“Sì! Gli ho vissuti su....”* (interrotta)

Paola: *“Ma cosa hai vissuto cosa?!”*

Marcella: *“Io lo so cosa ho vissuto, basta sai!”*

Concetta, si inserisce nel discorso: *“Eh ognuno vive delle cose che...”* (interrotta)

Paola: *“Ognuno vive niente! Bisogna avere testa!! Altro che fede. È la scienza che cura le malattie. I dottori, gente che studia, no i santi!!”*

Marcella, visibilmente irritata, si appoggia con entrambe le mani ai braccioli della sua carrozzina, cercando di alzarsi. Decido di posizionarmi di fronte a lei, in modo tale da riuscire ad afferrarla con facilità nel caso si sbilanci troppo.

Io, piuttosto allarmato: *“Marcella così ti fai male!”*

Marcella: *“Non mi toccare San Leopoldo brutta strega, guarda che divento una belva!!”*

Mi rendo conto che la situazione è fuori controllo, ma non essendoci nessuno di disponibile ad aiutarmi, e non potendomi allontanare, decido di provare a mediare:

Io: *“Allora... credo che ognuno ha la propria sensibilità e crede in delle cose, piuttosto che ad altre. Non è una questione di aver ragione, ma è sicuramente importante spiegarsi avendo rispetto... Perché...”* (vengo interrotto)

Paola: *“Ah io non porto rispetto per gli ignoranti!! No te si na persona seria!”*

Marcella: *“Ah ignorante te si ti cara... e anche cattiva! Te si come el demonio, anzi peggio!”*  
(parlando sopra a Paola)

Ho capito che il mio tentativo è stato decisamente vanificato. Una delle partecipanti, Nicoletta, si alza dalla sedia e si allontana di qualche metro più in là, sedendosi su una

poltrona. Veronica ha il capo chinato leggermente verso il basso, con le mani che lo sorreggono. Ilarità e imbarazzo si rincorrono sul suo viso. Serena mi guarda affettuosamente, e sorridendo, dice : *“Povero ragazzo, in che gabbia di matti sei finito...”*.

Mi giro e vedo Giovannina che sta piegando con molta attenzione un foulard, e di tanto in tanto sposta la sua attenzione al dibattito, con uno sguardo concentrato ma allo stesso tempo perplesso.

Serena: *“Ah ma guarda Giovannina che lavoro certolino con quel foulard...”*

Veronica: *“Eh è il mio, lo voleva lei.”*

Serena: *“E allora ti do anche il mio, guarda. È in pura seta!”*

Concetta: *“Vara ciò che brava Giovannina, dopo co salgo in camera te togo anca i miei cussi te i dago. Gheto visto Marcella?”*

Marcella: *“No me interessa.”*

Concetta: *“Eh dai insomma. Vara che te piega anca e mudande se te vui...”*

Marcella: *“ahahah!! Eora sì che me interessa!?”*

Paola: *“Beh insomma...che discorsi!”*

Marcella: *“Eh dai cambiamo argomento e ridemoghe sopra! Ahahah”*

Giovannina prende il foulard di Serena e comincia a piegare anch'esso. Mi sento un po' sollevato, l'attenzione di tutti si è spostata su Giovannina. Le risate di Marcella alla battuta di Concetta sembrano aver contagiato anche gli altri. Tutti, compresa Paola, ridono. Comunque credo che sia un disastro su tutta la linea, continuo a chiedermi : *“Ma che cosa ho fatto?”*.

La mia idea iniziale era quella di dare vita ad uno spazio dialogico per mettere in contatto quante più soggettività possibili. Oltre a questo, la mia intenzione era anche tentare di rispondere alla mia domanda di ricerca, ossia: *“Ma è possibile che non siano più capaci di comunicare?”*.

Gran parte delle situazioni in cui gli ospiti si riunivano insieme erano controllate e moderate. In più, dietro ogni incontro c'era sempre uno scopo comune, come poteva essere il gioco (la tombola, una partita a carte etc.), la visione di un film, un'attività laboratoriale, la partecipazione ad uno spettacolo teatrale o ad un concerto di musica etc. Erano rare - se non nulle - le occasioni in cui gli ospiti si ritrovavano per il puro piacere di socializzare. Per

questa ragione, scelsi di non indirizzare il dibattito verso un argomento di interesse comune, in stile *focus group*. Infatti, l'obiettivo era quello di capire se in un contesto non controllato fossero ancora capaci di generare un dialogo costruttivo in modo autonomo e senza inferenze. Al contrario, dalla nota etnografica potrebbe apparire invece piuttosto distruttivo. Marcella e Paola, nel tentativo di imporsi come cerimoniere principali del rituale interattivo, hanno tentato di imporre le proprie ragioni dissonanti, la loro visione delle cose, entrando in un conflitto che sembrava non essere destinato a una risoluzione pacifica.

Osservando la dinamica tramite le lenti di Erving Goffman (1959) e dell'approccio drammaturgico, durante questa pratica interattiva sono due i momenti di maggior rilievo. Sto parlando di due "ridefinizioni della situazione" che hanno cambiato le dinamiche di rapporto tra gli attori coinvolti.

Considerando che l'approccio di Goffman riprende e adatta le teorie di Durkheim sull'ordine sociale, spostandole dal macro al micro e focalizzandosi sulle interazioni faccia a faccia, riformulando la mia domanda di ricerca ('È possibile che non siano più in grado di comunicare?') in chiave goffmaniana, mi sorse spontaneo chiedermi: 'In questo specifico frame interattivo è stato rispettato l'ordine sociale?'

In un primo momento, tutti i presenti erano impegnati in attività che definirei dissocianti, chiuse, per niente aperte al dialogo. Marcella è stata la prima ad esporsi e a proporsi come leader, cercando di ottenere il consenso operativo, introducendo, a mio avviso molto tatticamente, un argomento di attualità potenzialmente interessante per tutti, come l'apparizione della Madonna. Serena è la prima ad accettare la nuova situazione, ma è Paola che la legittima e allo stesso tempo cerca di romperla, mettendo in discussione Marcella con quella che si potrebbe definire una "scenata". Marcella, dal canto suo, per non perdere credibilità, non fa altro che seguire il principio di difesa della faccia e di ripristinare la sua posizione di potere compromessa. Nessuno tra il pubblico, in questo caso, sembra prendere una posizione e schierarsi dalla parte di nessuno, tant'è che sin da subito, Serena, sceglie di assumere una posizione neutrale, e subito dopo Concetta, con tono cortese, prima di essere interrotta, si riferisce alle esperienze che "ognuno vive", al plurale, senza alludere ad una sua personale credenza in merito.

La seconda ridefinizione si determina nel momento in cui Serena sposta l'attenzione verso Giovannina, intenzionata a piegare molto accuratamente il foulard di Veronica. L'input fornito da Giovannina viene elaborato e accolto dal pubblico come un pretesto di mediazione che serve a ristabilire l'ordine interattivo. Marcella, in un primo momento critica verso il tentativo di ridefinizione, accetta di buon grado di abbandonare la sua facciata personale

dopo che Concetta, con un approccio umoristico, le fornisce l'alibi perfetto per togliersi definitivamente la "maschera" da guerriera. Con il cambio di facciata di Marcella l'impalcatura scenica conflittuale cade e l'ordine dell'interazione viene ristabilito.

Se si cambiano lenti e si osserva la situazione attraverso la prospettiva dell'ascolto attivo, si potrebbe dire che Marcella e Paola, tramite il loro registro espressivo e le modalità di comunicazione, si sono circoscritte all'interno di una "cornice", «un campo definito da dei confini e da attese implicite bilaterali condivise» (Sclavi M., 2003, pg. 283). Le cornici possono anche essere intese come universi simbolici a cui gli attori o le attrici sociali decidono di aderire e nelle quali i giochi di faccia regolano le interazioni e stabiliscono le aspettative reciproche. Uscirne risulta piuttosto complicato e faticoso, in virtù di una coerenza narrativa che si sovrappone alle strategie di difesa della faccia, che alimentano un circolo vizioso nel quale gli attori e le attrici sociali tendono ad incastrarsi.

Una tattica utile per uscire dalle cornici conflittuali a cui aderiamo (più o meno consciamente), può essere il fenomeno dello "spiazzamento" (Sclavi M., 2003). Sclavi sostiene che per cambiare uno scenario già proposto «dobbiamo non solo "squilibrare l'altro", ma in una certa misura dobbiamo spiazzare anche noi stessi» (Sclavi M., 2003, pg. 283). Ed è quello che è successo nel frame interattivo preso in analisi.

Il gioco, o meglio, la danza in stile conflittuale che Marcella e Paola hanno evocato, e che legittimavano con le loro mosse comunicative, è stata aggirata grazie all'approccio umoristico di Concetta, che con la sua battuta altera l'equilibrio situazionale. Marcella, a sua volta, decide di spiazzare anche sé stessa ricalibrando la sua emotività espressiva ad una manifestazione più allegra e disinvolta, rompendo definitivamente lo schema conflittuale.

In poche parole, le loro capacità comunicative (verbali e non) sono state funzionali al mantenimento dell'ordine sociale. Giovannina, nonostante l'impossibilità di parola, ha giocato un ruolo fondamentale nel generare un primo contatto e nel contribuire ad una risoluzione creativa del conflitto. Inoltre, nessuno tra il pubblico ha scelto di seguire la logica dello schieramento, e questo ha sicuramente influito nel non rafforzare i confini della cornice, rendendone più semplice il superamento.

Ad ogni modo, la mia reticenza finale sull'episodio a cui avevo assistito era piuttosto indicativa rispetto alla mia volontà di non replicare in altre occasioni l'esperimento di società.

Ciononostante, mentre riaccompagnavo gli ospiti alle loro rispettive stanze, ho avuto modo di confrontarmi singolarmente e ottenere dei feedback da ognuno di loro.

A mio avviso incredibilmente, tutti i presenti sembravano sereni e soddisfatti.

Marcella, fino a qualche istante prima visibilmente agitata, mi ha sfoggiato un sorriso e un entusiasmo mai visti fino a quel momento: «*Eora doman me fasso trovare pronta! Stesso posto stessa ora?*». Serena, invece, con un atteggiamento amorevole e apprensivo mi disse: «*Caro ragazzo, grazie, è stato un bel momento di condivisione*».

Anche Paola, sebbene anche lei fosse ancora amareggiata poco dopo la disputa, mi ringraziò e con aria speranzosa mi disse «*ci vediamo domani, vero?*».

Ma il ritorno più significativo e importante l'ho ricevuto da Giovannina:

Nota etnografica del 16/05/23

Io: Giovannina è il momento di tornare in stanza! (avvicinandomi a Giovannina)

Giovannina: «*Sisì portame via da qua.*» (con tono sbrigativo e il volto corruciato)

Per un attimo rimango senza parole dalla sorpresa. Pensavo che Giovannina non riuscisse a parlare.

Io: «*Ma certo, subito!*»

Poco prima di arrivare al reparto dove è collocata incontriamo il parrucchiere.

Parrucchiere: «*Ah cara Giovannina! Eora te femo bionda stavolta?*»

Giovannina: «*Nono bionda te fè to soera*»

Parrucchiere: «*Ma eora te parli anca ti indesso! Semo apposto...*»

Giovannina: «*Anca massa*»

Nonostante la sua non fosse esattamente una risposta positiva, era la prima volta che sentivo Giovannina parlare in un mese di permanenza. Dal suo tono e dalla sua gestualità mi è sembrato che fosse talmente frustrata e infastidita dalla situazione che non riuscisse più a starci.

Tuttavia, il giorno dopo, alla stessa ora e con le stesse modalità del giorno precedente (colpendo il tavolo con i pugni), Giovannina pretendeva di essere accompagnata nella sala gialla, occupandosi talvolta di piegare gli assorbenti per l'incontinenza (rinominati come "panni"), che le venivano consegnati dalle infermiere.

Gli incontri di chiacchiera socievole successivi, sebbene siano stati meno movimentati del

suddetto preso in analisi, hanno attirato l'attenzione di altri ospiti, fino ad arrivare ad un momento di socialità che comprendeva circa 15 persone.

## Conclusioni

Se si osserva lo scenario interattivo dalla prospettiva di Randall Collins (2004), è possibile osservare il carattere ritualistico della chiacchiera socievole. Gli elementi essenziali del rituale dell'interazione secondo Collins sono i seguenti (L. Bifulco 2019, pg. 162);

- a) La compresenza fisica di almeno due persone, che genera un'influenza corporea reciproca;
- b) Chiari confini situazionali, dal momento che c'è chi partecipa al rituale e chi ne è escluso;
- c) La concentrazione dell'attenzione dei partecipanti sulla stessa attività o sullo stesso oggetto, con la corrispondente consapevolezza del comune focus d'interesse;
- d) La creazione di un intenso flusso emotivo condiviso.

Il flusso emotivo generato durante gli incontri era strettamente condiviso e correlato alle contingenze situazionali. Tutti i partecipanti rispondevano emotivamente agli stimoli originati dall'attività di chiacchiera, la cui essenza veniva rinforzata dal comune focus attentivo. Nel momento in cui il rituale prendeva vita, a partire, solitamente, dalla proposta argomentativa o dall'azione di uno dei partecipanti, l'attenzione era reciproca.

La prospettiva di Collins si intreccia con la metodologia dell'ascolto attivo in quanto strutturata anch'essa a partire dalla dinamicità emotiva dei rituali di interazione.

Nonostante le evidenti difficoltà relazionali e i conflitti riscontrati durante gli incontri di chiacchiera, la configurazione del rituale mi appariva densa di energia e vitalità.

L'energia di cui parlo è strettamente connessa al risveglio emozionale degli ospiti, percepibile sia a partire dall'osservazione diretta delle loro modalità di relazione all'interno del rituale, sia dall'entusiasmo che manifestavano successivamente, o qualche istante prima dell'inizio.

Ciò che definisce la ritualità della chiacchiera socievole, e che ne incentiva la partecipazione attiva, è proprio il dinamismo prodotto dalla sua struttura interattiva priva di uno scopo che vada al di là della chiacchiera stessa. L'interazione continua e il coinvolgimento reciproco hanno creato un'atmosfera "effervescente", i cui effetti si sono estesi anche durante i fine

settimana, dedicati ufficialmente alle sole visite dei parenti, ma che diventano, per usare le parole di Clara – responsabile del servizio di animazione -, “inferni di solitudine” per coloro che di parenti non ne hanno, o con cui non hanno ormai più rapporti.

Marcella - al dire della stessa Clara - ispirata dagli incontri di chiacchiera socievole, ha preso l’iniziativa di organizzarsi, insieme a Serena, Concetta, Veronica e Nicoletta, per replicare l’esperienza in sala gialla un paio di ore anche nei pomeriggi di sabato e domenica.

Al contrario, le contingenze di routine istituzionalizzata, quali erano le attività laboratoriali e ludiche, la ginnastica o i pasti, più che inquadrarsi come momenti di condivisione e relazione, sembravano contribuire al mantenimento di una formalità e rigidità nei rapporti tra gli ospiti, alimentando condizioni emotive di apaticità e anomia.

Per concludere, riporto il commento e le impressioni di Veronica - Professoressa d’Arte e ceramista presso un noto liceo artistico del Padovano - rispetto a quanto accaduto durante il primo degli incontri di chiacchiera socievole:

Nota etnografica del 21/06/23

Mi ritrovo nel salottino di uno dei reparti, al solito ad osservare ciò che accade, senza particolari scopi o aspettative. Tutto appare calmo e tranquillo. Ad un certo punto arriva Tommaso, insieme a Veronica.

Veronica: *“Caro grazie, lasciami qui che mi fa compagnia il mio amico”*

Tommaso (rivolgendosi a me): *“Lo sai che lei è Professoressa?”*

Io: *“Certo che lo so! Me lo aveva già detto!”*

Veronica: *“Per 30 anni sai!”*

Tommaso prosegue, mentre io e Veronica rimaniamo a parlare.

Io: *“Veronica sai, volevo scusarmi se ti ho messa in una brutta posizione qualche settimana fa. Mi sembravi molto turbata dal litigio di Marcella e Paola quando eravamo in sala gialla”*

Veronica: *“Ah madonna... Sì ma sai è un po’ così che va... È così che funziona la vita. Ti mette sempre alla prova e tu devi saper...come dire...capire.”*

Io: *“Mh...”* (perplesso)

Veronica: *“Sai cosa mi manca di più del mio lavoro?”*

Con il capo faccio segno di no.



Veronica: *“Quando è il momento della cottura della ceramica si usa un forno che arriva a oltre 1000 gradi di temperatura. E grazie ad una piccola finestrella tu puoi sbirciare e vedere quello che accade al materiale all’interno di questo forno. Vedi il fuoco avvolgere la ceramica e pensi «ma come è possibile che da un processo così distruttivo...all’apparenza distruttivo... possa nascere qualcosa di meraviglioso come la ceramica?». Ed è lì che avviene il miracolo. La ceramica che naturalmente è molto flessibile e morbida, si indurisce e quindi si trasforma... e tutto questo grazie all’intervento del fuoco... Questa per me è una lezione di vita. È così che funziona.”*

L’analogia appassionata che racconta Veronica è indicativa rispetto alla dinamica apparentemente distruttiva con cui si è svolto il processo interattivo durante il primo incontro. La vulnerabilità relazionale e l’instabilità che il conflitto ha generato, sono stati i fattori chiave per un mutamento collettivo, che ha rinforzato il sentimento solidale e di appartenenza degli ospiti.

Allo stesso modo con cui il fuoco avvolge il materiale grezzo della ceramica e lo trasforma in qualcosa di più forte e resistente, così le difficoltà e i conflitti possono agire come innesco per un processo di trasformazione e rafforzamento del legame umano.



## Bibliografia

- Simmel, G. [1903], *“Die Großstädte und das Geistesleben”*, Dresden, Petermann; trad. it. *“Le metropoli e la vita dello spirito”*, a cura di P. Jedlowski, Roma, Armando, 1995
- Sclavi, M. (2003), *“Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte”*, Mondadori Bruno, Milano
- Spera, G. (2007), *“Cappelli o serpenti, mulini a vento e brecce”*, in La Mendola S. (a cura di), *“Comunicare interagendo. I rituali della vita quotidiana: un compendio”*, UTET Università, Torino, pp. 90-135
- Cerulo, M. (2018), *“Sociologia delle emozioni”*, Il Mulino, Bologna
- D’Ambros, C. (2007), *“Le forme dei cristalli”*, in La Mendola S. (a cura di), *“Comunicare interagendo. I rituali della vita quotidiana: un compendio”*, UTET Università, Torino, pp. 189-222
- Righetto E. (2017), *“«Sarò anche malata, ma qui dentro ho un cuore! Bambini in Pediatria: un’etnografia”*, CLEUP, Padova
- Norberg-Schulz, C. [1979], *“Genius Loci: Towards a Phenomenology of Architecture”*, Electa, Ia University of Michigan; trad. it. *“Genius Loci. Paesaggio, Ambiente, Architettura”*, Milano, Electa Editrice, 1981
- Mosconi, G. (2010) *“La sicurezza dell’insicurezza. Retoriche e torsioni della legislazione italiana”*, in *Studi sulla questione criminale*, V., n. 2, pp. 75-99
- Luce, S. (2012) *“Lo spazio. Tra metafora, fisicità e disseminazione”*, in *materiali foucaultiani*, anno 1, n.1, pp. 37-54
- Berger, L.P., Luckmann, T. (1991) *“The social construction of reality”*, Penguin Books, London
- Bateson, G. [1972] *“Steps to an Ecology of Mind”*, Chandler Pub. Co., San Francisco; trad. it. *“Verso un’ecologia della mente”*, Milano, Adelphi, 2002
- Floriani, S. (2020), *“Alfred Schütz e la doppia esperienza dello straniero”*, in *Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali*, Vol.10, n. 20, pp. 159-165
- Becker, H. [1998], *“Tricks of the Trade: How to Think about Your Research while You’re Doing It”*, The University of Chicago Press, Chicago; trad. it. *“I trucchi del mestiere. Come fare ricerca sociale”*, Il Mulino, Bologna, 2007
- Adorisio, A. (2009), *“L’immaginazione Attiva in analisi: corpo e funzione simbolica”* in *Attualità e inattualità della cura psicoanalitica*, SDL/37, pp. 565-582

- Mills, C.W. [1959], *“The Sociological Imagination”*, Oxford University Press, London; trad. it. *“L’immaginazione sociologica”*, Milano, Il Saggiatore, 2018
- Jedlowski, P. (2007), *“La conversazione socievole. Simmel, Chakrabarty e l’orientamento fatico della comunicazione”*, in *Studi culturali*, Anno IV., n. 1
- Goffman, E. [1961], *“Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates”*, Anchor Books, New York; trad. it. *“Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell’esclusione e della violenza”*, Torino, Einaudi, 2010
- Jedlowski, P. (2011), *“Socievolezza e sfera pubblica. Tipi di conversazione nei «luoghi terzi»”*, in *Sociologia della comunicazione*, 41-42, pp. 15-29
- Bifulco, L. (2019), *“Conflitto e solidarietà sociale. Il ruolo delle emozioni e della morale nell’impianto teorico di Randall Collins”*, in *Culture e Studi del Sociale*, 4(2), pp. 161-176