

IdE Paola – venerdì 12 febbraio 2010, h. 14.30

- 1 Una traccina che ho, posso? Mi viene in mente una cosa... No, preferisci niente.. tu preferisci niente?
- 2 *Io preferirei niente, però...*
- 3 Bon
- 4 *Non è...*
- 5 No, no, no, no
- Eh, se vedo che... delle volte ho dei... problemi, mi dico, mi manca la memoria, ma fa niente.
- 6 *Proviamo a far fiducia alla memoria di Paola*
- 7 Mh. Dai, vai.
- 8 *Allora, prima di tutto ci mettiamo un po' d'accordo... mh... ti ho detto dell'interesse... che questa cosa può avere sì per il rapporto di ricerca sì ti ho detto anche che questa cosa può avere un interesse mio personale sì per la fase di certificazione... non ho ben capito rispetto al lavoro per Deli se può avere un interesse anche per quello...*
- 9 Sono a posto, mi ha detto che è perfetto xxx quindi siamo a posto
- 10 *Che va bene quello che hai già fatto? Quindi, questa cosa teoricamente non, certo non entra, o anche praticamente non dovrebbe rientrare mhmh giusto per sì chiarire il quadro*
- 11 Se tu, tu la trascrivi?
- 12 *Io la trascriverò*
- 13 Ecco. Se posso averla per il mio piacere così
- 14 *Questo più che volentieri*
- 15 Però per un mio piacere, perché mi interessa
- 16 *Più che volentieri*
- 17 È interessante anche per me
- 18 *Assolutamente ... eh... quindi anticipi una cosa che volevo dirti più avanti, te la dico subito, ma visto:: il percorso che stai facendo lo sai bene anche tu... in questo momento noi raccogliamo della documentazione; quindi, anche ai fini del rapporto di ricerca, quello che sarà l'analisi, l'interpretazione, non la facciamo in questo momento. Qui ci preoccupiamo solo di raccogliere i dati sì, di raccogliere informazioni. E in questo senso:: la mia postura non sarà... in nessun momento... né di giudizio, di valutazione, né di mhmh ma solo l'accompagnarti come dicevi tu prima di là, a tirar fuori più informazioni possibili su questo momento. Quindi, se lo riformulo così, l'obiettivo dovrebbe essere quello... in funzione alla ricerca che stiamo facendo su Alice in-forma ... di... lasciarti la possibilità di raccontarmi, di descrivermi... un episodio, un:: momento... che tu reputi interessante da documentare ... in*

relazione alla gestione della formazione a distanza all'interno del percorso Alice in-forma... da parte tua, da parte di Paola.

19 Questo è il primo. Il secondo, come tu mi hai esplicitato, e che io ti autorizzo, di essere utilizzata in questa mia intervista sì per la tua formazione

20 *Esatto*

21 Certo. Ok, per me va bene

22 *Ok... Allora, prima di tutto ti chiederei così, molto::: ...liberamente di raccontarmi di che episodio si tratta. Sì in modo che io possa già iniziare a farmi un'idea di *quella che è la situazione/*

23 **Un piccolo contesto/*

((Ricordo che questo suo intervento mi ha un po' destabilizzato: è come se queste parole fossero in dissonanza con quello che intendevo io, che era in pratica il racconto narrativo del fatto. Ho però subito pensato che per lei questa locuzione volesse dire qualcosa di specifico, come se fosse addirittura una dicitura "convenzionale", e che magari nel corso che sta frequentando la utilizzano così. Sulla base di questa sensazione ho perciò deciso di non "contraddirla", di non tornare a specificare la richiesta, ma di lasciare che l'interazione proseguisse così. Avrei avuto eventualmente modo di raddrizzare il tiro in seguito, se fosse stato necessario))

24 *Sì... ^sì.*

25 Allora, all'interno della formazione Alice in-forma *mhmh* ci sono le giornate in presenza, *mhmh*, delle attività che vengono fatte a distanza, gli sportelli formativi che sono attività in presenza di accompagnamento individuale, *mhmh* e in diversi di questi momenti, di queste modalità, si fanno tante attività *mhmh* una di queste è quelle di costruire un portfolio personale *mhmh* un'altra è quella di realizzare un progetto: personale o collettivo *mhmh* Quello che voglio io raccontarti è la fase finale di accompagnamento nella realizzazione eh di un portfolio digitale artistico con una: con una corsista, quindi il portfolio in questo caso era anche il suo progetto, individuale.

((Mentre mi dice del portfolio individuale e personale ho la sensazione che si trattenga dall'utilizzare il nome della persona. Infatti dicendo che è un portfolio artistico mi dà un grosso indizio, visto che quel portfolio l'abbiamo realizzato noi e ho autorizzato io il lavoro quale responsabile del laboratorio; lei dunque sa che io so, e il fatto che mi parli di "una corsista" anziché dire il nome, mi fa pensare che voglia proseguire per tutta l'intervista evitando di nominarla, per rispetto di lei e della sua privacy. Ecco allora che proseguo così:))

26 *Mentre parli mi viene un piccolo scrupolo che esplicito subito e::: ovviamente c'è tutta la confidenzialità quindi: non stare a::: controllarti, non devo dire il nome sì, devo camuffare... parla pure liberamente ok come è la situazione reale, sì, tanto siamo comunque in un contesto::: super-protetto.*

27 Sì. Ti dirò di più: fai bene a dirmelo, eh::: io ho addirittura comunque chiesto l'autorizzazione, per poterne parlare, perché anche per le schede l'avevo utilizzato, così. Però è vero che soprattutto lasciando adesso la traccia nella voce o scritta, magari parlo di aspetti anche

personali della persona e quindi è vero che:: son contenta che me lo ribadisci.

28 *Allora mi sento di rassicurarti ancora di più: visto che ci siamo detti che comunque tu riceverai il protocollo sì se ci fossero delle parti bene che tu mi dici già preventivamente sì queste non utilizzarle mh faremo così, insomma.*

29 D'accordo.

30 *Ok, *scusa l'interruzione/*

31 **E quindi questo è comunque/, no ci ritorno, è il contesto, come io ho accompagnato. Da quello che io ho detto adesso, come tu vedi, eh:: l'attività di: accompagnare a realizzare questo portfolio è stata fatta sull'arco di un anno in tante modalità: dicevo in presenza *mhmh* con delle attività che la persona faceva a distanza *sì mh::: e eh:: (-)* io desidero raccontarti la parte finale proprio perché la parte finale è stata fatta principalmente a distanza *mhmh* quindi tramite messaggi di posta elettronica, con qualche telefonata intercalata, *mhmh* dove le situazioni erano un po' più complesse, andavano spiegate un pochino, ci voleva anche il calore della voce *mhmh* diciamo, e:: alternata comunque a un paio di incontri. (-) E il che cosa abbiamo fatto è stato principalmente le ultime fa le ultime tappe che erano legate, il portfolio consisteva in: fare un documentario, *mhmh* quindi un filmato, un prodotto multimediale che abbiamo fatto con Ivano peraltro, dove l'a l'artista era la protagonista in prima persona e:: e mostrava dove traeva ispirazione per la sua opera d'arte *mh* come veicolava il suo messaggio quindi come costruiva le opere d'arte e quali materiali usava e quali erano i prodotti. Questo era quello che vedi visivamente e lei ha anche preparato un testo che poi è stato raccontato che permetteva appunto accanto all'immagine di spiegare questi elementi che ti ho detto. Quindi la costruzione insieme soprattutto in presenza era stata soprattutto di fare questo storyboard *mhmh* condurre lei a raccogliere i materiali, rivedere i testi insieme, - anche perché lei non è italoфона quindi era proprio *mhmh* anche un lavoro di aiuto in questo senso - e poi però le rifiniture *hh* quindi gli ultimi dettagli sul testo, piuttosto che fare la copertina *hh::: e* quali elementi mettere ci siamo incontrati una volta ma sempre le rifiniture venivano fatte a distanza *mhmh* sull'arco di un periodo, questo che vorrei raccontarti, che va più o meno dal 18 luglio al 25 agosto con due mail, *mhmh* e perché c'è stato il periodo poi di vacanza, e poi fondamentalmente tra fine agosto e inizio ottobre *mhmh* con uno scambio di una quindicina di messaggi tra me e lei principalmente, (-) con diversi messaggi che scrivevo io ma firmati anche da Pepita perché magari i momenti in presenza erano stati anche con Pepita quindi facevamo *mhmh* un messaggio collettivo per dare il senso comune, e interpellando anche Ivano quando si trattava di elementi proprio riferiti al multimedia.*

32 *Ok. Allora, provo già a restituirti un attimo questa sì così mi dici se ci siamo (-) il contesto è Alice in-forma, ce lo siamo detti e lo sappiamo, in particolare l'accompagnamento di progetto, un accompagnamento che prevede delle fasi in presenza, delle fasi a distanza, eventualmente degli sportelli formativi (-) il, la costruzione del portfolio personale e il progetto (-) In particolare, tu mi dici di questo accompagnamento con questa artista, lo diciamo già, Gabriela, visto che credo che sia lei *mhmh* (-) accompagnamento di Gabriela, in particolare la fase finale, quindi dopo che era già stata avviata: la produzione di questo documentario che testimoniava lei come artista (-) in presenza vi eravate già trovati per fare lo storyboard, per reperire i materiali, per scrivere o decidere (-) la bozza dei testi *mhmh* la rifinitura, come l'hai chiamata tu, il lavoro di rifinitura invece veniva fatto a distanza. *Mhmh* E (-) c'è stato un periodo estivo, dal 18 luglio al 25 agosto, con un paio di messaggi, mentre*

una quindicina di messaggi tra fine agosto e ottobre

33 Intercalato comunque a telefonate *esatto sì* e comunque a una o due presenze *esatto, ok*.

(-) Perfetto, è una buona sintesi *ok c'è tutto*.

34 *C'è già un momento di questo percorso che tu vedi (-) di voler approfondire, o vuoi prima raccontarmi un po', credo che comunque stiamo già iniziando a concentrarci mh diciamo così su: l'estate, sulla fine dell'estate, sì, questi messaggi mail*

35 *sì, sì, giusto.*

36 *Non so se vuoi raccontarmi prima così, a grandi linee, questo (-) percorso estivo mhmh o se hai già un momento che ti interesserebbe, in priorità, approfondire*

37 (-) mmmm

38 *Ecco, ripeto anche il contratto per, per mh ripetercelo a vicenda, no? Mh quindi: approfondiamo questo, in questo momento per raccogliere tutte queste informazioni che ci consentiranno di (-) vedere come tu hai gestito sì la formazione a distanza, quali competenze hai messo in atto, sì con che expertise sì ti sei mossa*

39 *Sì. È vero che dicendo proprio questo che dici alla fine concentrarmi solo su un pezzettino, cioè: due o tre mail e non sul il:: l'insieme di questi mail, mi sembra che si perda una cosa fondamentale mhmh che io ho trovato come una buona capacità, è la capacità di gestire in alternanza:: la comunicazione a distanza di email e telefonate mhmh capendo quando inserire la presenza perché effettivamente è necessaria mhmh per progredire meglio. Mhmh Quindi mi vien da dire che provo a dirti i primi ok di questi mail, poi mi dirai tu se comunque è troppo generico*

((In questo momento mi chiedo se intervenire o meno. Due volte me lo sono chiesto: la prima, mentre mi diceva che spezzettando si perdeva la possibilità di vedere la sua competenza: volevo dirle che con questa tecnica è proprio invece possibile carotare le piccole azioni per riscoprire la competenza; la seconda è proprio il finale, su quella parola "generico" che mi avrebbe potuto dare anche la possibilità di tornare anche sul punto precedente per dirle che dal particolare si può risalire al generale. Ma – il pensiero è poi lo stesso nel giro di pochi secondi – ho comunque deciso di non interromperla, di lasciare che prendesse la sua strada: dopotutto non aveva ancora iniziato il racconto, dunque potevo ancora frammentare di lì a qualche minuto, e farle scegliere l'episodio su cui concentrarsi più avanti))

(--) *Eh:: ti dico questo anche perché durante il lavoro fatto durante l'anno che era in presenza ma comunque sì anche con della distanza eh:: mi sono accorta anche che la persona che dovevo accompagnare è una persona hm:: molto precisa, molto::: (-) molto:: (-) allora devo trovare gli aggettivi giusti. ((siccome anche poco prima si era espressa con dei termini dialettali inerenti la stessa sfera semantica, mi viene da dirle che può usare anche il dialetto, se vuole, ma anche in questo caso mi sembra più opportuno non interromperla)) Molto precisa, molto esigente, e::: che ha bisogno anche di un ambiente, un clima di lavoro, che le permetta di sentirsi capita bene, e eh:: le permettesse quindi è vero di tirar fuori un processo di empowerment mhmh ma questo lo abbiamo costruito molto in presenza. Ehm::: e quindi, il lavoro fatto poi a distanza, è stato proprio possibile perché abbiam fatto questo lavoro in presenza, e nei messaggi ad esempio e qui mi riferisco già magari al primo, io ho fatto dei*

messa, ho mandato dei messaggi, che erano spesso, come il primo, questo del 18 luglio che mi è rimasto impresso, abbastanza lunghi per essere dei mail *mhmh* anche se son dei mail formativi, cioè erano sempre almeno una:: una paginata, *mhmh* e questo non perché desidero solo scrivere tanto *mhmh* ma perché, mi sono accorta, la prima cosa mi ha mandato quella che era la versione definitiva dello storyboard *mhmh* la tabella che avevamo costruito tutto assieme anche con tanti adattamenti, ecco quella definitiva *mhmh* e poi il secondo documento era invece il testo che sarebbe stato letto da una:: giornalista *mhmh* ehm:: come sfondo narrativo del documentario. Questi erano i due documenti. Quando questo è arrivato, ehm:: lei mi spiegava nel suo mail ‘te lo invio con le ultime indicazioni’ e faceva già riferimento al fatto che al telefono (e) in un incontro casualissimo in treno, abbiam fatto un pezzo di strada insieme, lei aveva il documento, e abbiamo lavorato su questo. Quindi quando io ho risposto a questo primo mail ehm:: mi sono accorta che dovevo sempre ricreare questo ambiente di fiducia anche tramite mail, che era fondamentale. Sia perché portavo delle critiche *mhmh* anche se di rifinitura, ma critica costruttive, formative, ma comunque (-) e anche perché ehm:: secondo lei non, non è italofona, quindi dovevo anche fare attenzione *mhmh* a essere sintetica ma:: *mhmh* ecco, dare xxxx e tutto questo fa sì che il mail diventava comunque *mhmh* già più lungo, no? Ecco. E allora io ad esempio alla al al al primo mail che lei mi ha mandato con queste versioni definitive dove mi spiegava che lei aveva inserito le osservazioni che io avevo proposto, alcune, perché le trovava pertinenti, e alcune le trovava pertinenti ma non le avrebbe inserito perché trovava che quel modo di dire era più vicino a come lei lo sentiva anche se non era in un buon italiano, quindi una sua scelta importante. Ehm::, e io ho risposto a questo mail dicendo che capivo benissimo questa sua:: (-) esigenza e che era proprio uno dei primi elementi *mhmh* che avevamo trattato assieme. Cioè quando siamo partiti Era una delle prime regole che ci siamo dette: ‘quando lavoreremo insieme ehm::: è importante rispettare quello che deve essere un prodotto finale che ha certe caratteristiche, ma anche il tuo essere. E (-) nelle regole che ci siamo dati di comunicazione tramite computer abbiamo detto ‘dobbiamo ogni volta esplicitare che cosa per noi è importante e se è qualcosa di cui abbiamo già parlato in presenza o in altri momenti ridiciamocelo per essere chiare *mhmh* questa era una regola importante per ricreare questo clima di fiducia – lo chiamo clima di fiducia forse è anche qualcos’altro ma di anche di riposizionamento *mhmh* e di continuità di lavoro (--)

40 *Ok*

41 *Ho un vuoto*

42 *Fa niente, faccio *xxxx/*

43 **(ride)/ Ecco.*

44 *Allora, magari ti::: (-) ancora ti rido un feedback così *mhmh* riempiamo questo vuoto (sorridente) mh!*

Mi dicevi che mi parlerai, mi stai parlando di questo accompagnamento a distanza, partendo magari dall’esemplificazione sulle mail, (-) mi hai detto una cosa che mi ha colpito, cioè che questa, questo lavoro a distanza è stato possibile perché c’è stato prima un lavoro in presenza, soprattutto con lei che è una persona precisa, esigente, (-) e quindi l’alternanza, la capacità di inserire e di valutare questa alternanza tra presenza e distanza che vogliamo documentare con questa intervista si manifesta sì nella distanza ma anche:: perché c’è stato un lavoro in presenza. E mi stavi cominciando a parlare di questa prima mail

45 Sì

46 *Allora ti ripropongo la domanda, magari rinegoziamo ancora: vogliamo stare un attimo, perché qui dentro ci sarà senz'altro, c'è senz'altro una miniera, lo hai già (-) mhmh in qualche modo manifestato: ci concentriamo su questo esempio? Saresti d'accordo di concentrarti qui, vuoi invece (-) andare avanti a.: prima a raccontarmi (-) di altre mail, poi ne scegliamo magari una per fare l'approfondimento?*

((quando comincio la frase mi dico che non sto facendo la cosa giusta: non è ancora il momento di focalizzare. Per questo continuo dando delle alternative, proponendole di dirmi se invece di fermarsi qui vuole continuare con "il racconto" delle 15 mail. È come se all'inizio del mio intervento avessi paura di non avere abbastanza tempo per poi farle sfogliare un momento preciso, ma subito dopo mi pento quasi percependo che 'non è ancora il momento'...))

47 (--) Mi vien da dire che in questa mail do.: l'ho quasi esaurita per quello che è farti vedere che lei mi ha mandato *mhmh* dicendo 'queste le ho accettate queste no, perché' con la ricostruzione, e poi siamo andati oltre in realtà *mhmh* ehm:: (--) ho un vuoto perché c'era tutta l'estate, ehm:::

48 *prenditi pure del tempo eh*

49 ehm:: (27'' di pausa) sì. Mi vien da dire (-) che ci siamo comunque incontrate per uno sportello dove dovevamo decidere, dopo questa mail, ehm::: cosa mettere sulla copertina *mhmh* e quindi abbiamo insieme costruito.: chi ha progettato, la protagonista e tutta una serie.. i loghi, piuttosto che... ecco. E in questo incontro la persona era molto stressata. Premetto ecco, questa è una cosa che appunto tengo molto che magari quando viene trascritta.: *mhmh* o sia messa nella maniera più sintetica.: ha dei gravi problemi familiari *mhmh* che fanno sì che in molte occasioni ha delle emergenze e anche durante il corso si assentava *mhmh* oppure non poteva esserci, così, e che la stressano molto. E quindi lei mi ha chiesto una grande flessibilità che io ho potuto proporle, però delle volte è venuta ma con la mente ehm:: via, però veniva perché ehm:: diceva 'io trovo comunque uno spazio tutto per me, cerco di venire' ma inso.. ecco. *Mhmh* quindi a questo sportello lei è venuta, e:::... era molto stressata quindi non riusciva a spiegarsi bene poi aveva mal di testa, questo ehm::: io non me ne sono nemmeno così accorta in realtà perché.: siamo comunque riuscite a fare il lavoro *mhmh* ma lei, finita questa questo incontro::: io le ho detto che le avrei mandato quanto avevamo deciso di mettere nella copertina in.: tutto trascritto e poi lo avremmo mandato a Ivano *mhmh* per vedere se lei era d'accordo che c'era tutto. Allora io ho mandato questa mail dicendo 'ecco quanto emerso dal nostro inco' l'ho fatto io per.: per accelerare un po', ehm::: e::: c'era anche Pepita presente quindi lo abbiamo costruito a tre a dire il vero, poi ho mandato questo messaggio, e lei ha risposto 'per me va tutto bene come::: infatti quanto c'è scritto qui è quanto emerso dal nostro incontro, e poi ha spostato facendo i... la sua attenzione nel mail in realtà su tutto un discorso ehm::: di 'ho avuto difficoltà ad essere presente lì perché ero molto preoccupata' e questo lo faceva spesso durante il.: *mhmh* l'anno, io cercavo sempre un po' di accoglierla e un po' poi di riportarla al tema, siamo andati avanti così tutto l'anno, ed è per quello che anche nei mail ho sempre fatto questa cosa, un po' accoglierla e un po' riportarla, per questo anche più lunghi *sì sì* i mail. E ehm::: e lei ha cominciato a parlare di questa sua::: preoccupazione che aveva e quindi diceva 'è anche per quello che forse non sono stata così chiara, avevo anche mal di testa, avrei voluto, non vorrei esser stata fraintesa'

perché all'interno di questo sportello c'era un discorso di logo, *mhmh* dobbiamo mettere anche il logo per dire di alicia in-forma *sì* perché è importante e però capisco che per l'estetica in un primo tempo non c'era, quindi mi ha fatto tutta una discussione.. ma lei aveva questa paura di (-) averci un po' deluse, di non esser stata capita. Allora, quello che io ho fatto nel mail di risposta è stato da questo lunghissimo mail – per questo che io volevo avere i mail, perché così a questo mail secondo me, invece, **ecco, ci sono**, era questo che volevo dire, di cui volevo parlare

50 *oh!*

51 **Oh, è questo qui!** Questo mail è fondamentale, perché dimostra bene come io l'ho accompagnata.

52 *Ok ((in questo momento penso che Paola abbia preso davvero coscienza di qualcosa. Il mio 'ok' vorrebbe "fermarla" per farla rimanere lì. Ma lei riprende subito a parlare, dunque la lascio fare))*

53 Allora, il suo mail era molto lungo e allora la prima parte diceva 'bene, quanto mi hai mandato corrisponde al lavoro::: condiviso, possiamo mandarlo a Ivano che può procedere' *mhmh* Quindi, cosa... quello che poi abbiamo fatto è stato effettivamente di mandare a Ivano *mhmh* quindi come vedi la comunicazione si allargava, c'ero io, Pepita e Gabi, *mhmh* e allo specialista che lo seguiva, abbiamo mandato dicendo 'queste sono le indicazioni' però la seconda parte del mail che era quasi quella più importante in questo momento *mhmh* era: (-) ehm, chiarire bene quelle che io ho chiamato rifiniture ma che son dettagli che avrebbero potuto:: **rovinare** il lavoro oppure renderlo migliore, sia umanamente, che professionalmente *mhmh* Mi spiego. Lei aveva bisogno di ca di capire che noi avevamo sempre fiducia in lei, anche se lei diceva che non era stata bene, che non si era spiegata, anche se:: il fatto che non volesse mettere il logo:: ehm:: aveva i suoi perché, ma che capiva ehm:: poi un terzo elem c'erano anche altri due o tre eleme ah sì, io l'ho un po' (-) durante quell'incontro, ricordo, stressata *mhmh* ma nel buon senso cioè dato una tempistica *mhmh* e lei mi diceva 'è vero::, è importante che tu mi dia una tempistica, perché è vero che ogni tanto *mhmh* mi perdo un po'', e così. Ehm::

54 *questo nel mail?*

55 Sempre nel mail, cioè lei metteva i diversi punti, cercava quasi di chiarire, no? Non vorrei aveste perso la fiducia in me, ho capito la vostra esigenza *del logo/

56 **Ah, ok/. E tu la tempi, l'hai stressata sulla tempistica nell'incontro *in presenza/*

57 **Nell'incontro/, cioè, stressata, no, *le ho dato la tempistica/*

58 **Sì, sì, nel senso/*

59 È vero, l'ho usato io però il termine, stressata nel buon senso, perché era un nostro patto

60 *Ok*

61 Io ti stresserò un po' perché ti do un ritmo

62 *Ok, sì*

- 63 Era voluto. E poi ancora un elemento che mi sfugge , comunque questo mail era molto lungo, e io
- 64 *Quello che ti ha scritto lei*
- 65 Quello che mi ha scritto lei. E io quando l'ho visto ho detto: tra l'altro era un weekend *mhmh* quando io l'ho ricevuto, e io fino al, al lunedì non sarei andata a lavorare *mhmh* ma siccome c'era una parte emotiva molto importante *mhmh* mi sono detta:: ehm:::: che se potevo, conciliando con le mie:: *mhmh* le mie esigenze familiari e quant'altro, di risponderle prima del lunedì *mhmh* perché ehm:: mi sembrava importante *mhmh* soprattutto che abbiamo lavorato molto in presenza – questi sono i pensieri che mi son fatta *sì* dimmi se devo tagliare
- 66 *No no*
- 67 No? (-) e:: e quindi ho detto: le rispondo. Allora: mi son presa il tempo, cioè, prima l'ho letto una volta, e poi:: io non sono riuscita, perché comunque mi rendo conto che in questa accompagnamento a distanza come dicevo dovevo riuscire a creare l'ambiente (-) che noi avevamo di fiducia e anche di co di un certo tipo di collaborazione in presenza *mhmh* e quindi ho lasciato il computer, sono andata a fare un giro nel giardino, *mhmh* e ho pensato a cosa le avrei risposto, perché dovevo anch'io renderlo più:: più umano, *mhmh* meno verbale ma cogliere più elementi.
- 68 (-) *ok ((vorrei interromperla per farla tornare alla “gita in giardino”, pensando che potrei chiederle cosa ha fatto in giardino, cosa ha pensato, come ha proceduto... mi sembrava interessante che ci fosse un'azione “fisica”, di spostamento, per prendersi del tempo per pensare, e mi sono detto che avrei potuto partire dal fisico per portarla a sfogliare le azioni mentali co-occorrenti. Ma lei non mi lascia il tempo, riprende subito a parlare, lasciandomi solo la possibilità di dire questo “ok”))*
- 69 E sono ritornata al computer. E ho pensato che la cosa migliore per non fare delle grandi dissertazioni, ma per essere penetrante in quello che dicevo, e essere anche chiara, era di ehm:: spezzare il suo mail in frasi e con un altro colore – tra l'altro ho guardato che fosse armonioso *mhmh* rispetto a quello che aveva messo lei, mi sembra che lei avesse messo blu, io ho messo fucsia, perché mi sembrava che stessero bene assieme *mhmh* perché ho detto ‘devono essere anche un po’:: che stanno bene assieme’ *sì* - ho risposto alle singole cose, e mi son resa conto che nel rispondere alle sue (-) diverse osservazioni (-) son riuscita a:: fare quello che facevo in presenza o anche in altri mail, che era: uno ((*sentendo un elenco già sistematizzato mi chiedo se non stia già facendosi la teoria, la ricostruzione ex post di quello che è successo...*)) accogliere le sue preoccupazioni *mhmh* cioè, dare questo tempo; due riuscire però – e quindi dire ‘no, capisco lì il problema così ma lo spazio per te riesci a prenderlo’ e così *mhmh* due riportarla sul lavoro che dovevamo fare, e quindi dire ‘effettivamente il lavoro eh:: in giro al logo, capisco la tua estetica’, *mhmh* valorizzandola, quindi dicendo ‘io capisco che tu lo metti perché devi valorizzare l'estetica, noi abbiamo i nostri vincoli’, quindi:: ehm portando una serie di argomentazioni che legittimassero lei e me. Quindi, prima il clima, poi il professionale valorizzando lei però posizionandomi e dando *mhmh* credibilità e valore ai nostri vincoli, e poi il terzo elemento ehm:: era quello del, quello del logo e il terzo? (-)
- 70 *bon fa niente, se ti viene in mente, se non ti viene.xxx*
- 71 boh, comunque di dare sempre la la:: appunto, in questo modo di ricreare anche *sì* una

presenza, no? Come, come nella presenza, ma con un altro modo *mhmh* Il modo era come ti dicevo spezzettando, ehm:: creando l'armonia nei colori *mhmh* facendo delle frasi semplici *mhmh* anche per il linguaggio:: per lei, e, l'altra cosa che può sembrare stupida ma io mi sono accorta che quando le email sono molto lunghe come in quel caso, dando:: dei punti, degli asterischi *mhmh* cioè dando una, una struttura *mhmh* quindi: ehm:: 'mi sembra molto bello che tu abbi, abbia' e poi tre puntini, non uno due tre ma... che fosse anche visivamente chiaro sì proprio per (-) avere quell'immediatezza che non essendo vicini sennò non ci sarebbe stata

((già in questa prima parte Paola chiude gli occhi. E mi accorgo che li tiene chiusi))

- 72 *Senti: mi permetto di fermarti un attimo sì perché mi stai raccontando un sacco di cose e mi piacerebbe farti ritornare un po' indietro mh mh a ripercorrere mh mh questo:: questo:: mh filmino diciamo. (-) Provo a dirti così: mi hai spiegato di aver ricevuto questo mail mhmh successivo al vostro incontro mhmh a:: questo sportello dove c'era anche Pepita insomma mhmh quindi hai ricevuto questo mail, era un weekend mh non so se era un venerdì, se era già sabato, se era mmmmmmmh*
- 73 **xx xx/*
- 74 **Non so/*
- 75 *cos'era, un venerdì sera o un sabato mattina*
- 76 *ecco, ok, mh mettiamolo più o meno lì*
- 77 *mh. Più venerdì direi, sì.*
- 78 *Mhmh*
- 79 *Mh*
- 80 *Più venerdì*
- 81 *Che è il giorno che comunque non lavoro, quindi per me è già weekend. *E lei lo sa/*
- 82 **Ecco/ ok, quindi era weekend mh in un momento diciamo di vita non professionale, mhmh venerdì sabato poco importa, mh magari poi ci verrà in mente, magari no, hai letto questo mail già piuttosto lungo, hai visto che c'era una parte emotiva molto importante mhmh l'hai letto una prima volta mhmh ti sei detta che per questa parte emotiva non potevi aspettare mhmh lunedì mhmh (-) però: hai lasciato un attimo il pc... sei andata in giardino mhmh (-) poi sei tornata al pc mhmh (-) e poi mi hai detto che hai pensato di (-) rispondere, già con una serie di elementi, quindi: spezzettando il messaggio, mhmh mettendo un colore che peraltro fosse armonioso mhmh con il suo, facendo frasi brevi, semplici:: (-) ok. (-) Allora, se sei d'accordo io ti propongo, di tutte queste parti, di sceglierne una, perché non possiamo approfondirle tutte mh quindi, abbiamo il momento in cui tu leggi, il momento in cui sei andata in giardino, il momento in cui ti sei mh rimessa al pc per rispondere mhmh (-) e magari proviamo ad andare più in profondità su, su uno di questi almento.*
- 83 *Pensando all'obiettivo che è anche di vedere come io (-) poi: quali capacità metto in atto per una riuscita mi vien da dire sarebbe il momento che mi son messa a scrivere la risposta*
- 84 **va bene/*

- 85 *fermo restando/ che non ricordo i dettagli, però l'ho lì visivamente sì però mi sembra che ecco da lì venga fuori una serie di *capacità che mi riconoscono/
- 86 *Va bene, allora/ facciamo così: va bene, rimaniamo su questo momento mh (-) allora io ti propongo, ancora, se sei d'accordo, di prenderti un bel po' di tempo, un bel... prima di tutto il tempo che ti serve
- 87 Mi dispiace per il tuo corso
- 88 Non importa, non importa veramente. Mh Ti prendi il tempo che ti serve (-- per far riaffiorare quel momento lì mhmh quando tu sei tornata (-) dal giardino (-- ti sei rimessa al pc (---) e hai cominciato a risponderle (-- e quando (-- sei riuscita a riprendere contatto con questo momento, mi fai un cenno e *xxx/
- 89 *E ti, e ti/ riracconto proprio come mi son messa lì?
- 90 Sì, tutto quello che ti viene in mente (---) mi racconti cosa ti è successo, cosa hai osservato, cosa, cos'hai fatto...
- 91 Allora, sono ritornata al computer, e devo dire che il fatto che ho scelto di rispondere durante il mio non tempo di lavoro, che ogni tanto succede, (-) ehm::: però non era assolutamente un peso, l'ho vissuto proprio come (-) qualcosa comunque di positivo. Intanto perché ho potuto mhmh dirti 'posso permettermelo' cioè, non è che ho lì i bambini, non riesco, mhmh, posso permettermelo: lo faccio. Perché mi sembrava, beh ho reputato che fosse importante, proprio per quello che sottolineavi tu, perché c'era questo aspetto di riposizionamento emotivo di capire di ricreare la sicurezza di una fiducia::: mhmh reciproca. E quindi mi sembrava importante, ma ero molto contenta di farlo, non l'ho visto come un:: mi sta portando via qualcosa al mio tempo libero mhmh perché mi sef, mi sentivo xxx xxx nel senso xxx xxx mi sento utile nel farlo, mi dico 'in realtà mhmh vado a riapprofondire o a ricordare qualcosa che abbiamo creato in un anno (-) di molto importante mh Perché è vero che è stata una cosa molto bella, un:::a bella esperienza (-) quindi credo che servisse a lei ma anche a me mhmh in realtà, no? Ma lo dico professionalmente sì, non::: sì sì nel senso: che era bello poter dire mhmh 'guarda, abbiamo talmente costruito, ci vuole pochino mhmh per rimettere quei fili colorati' che poi ho messo nel mail (-- Ecco. E quindi questa era la, l'impressione già positiva all'inizio (-- poi:: ho pensato a come metterlo cioè 'come le rispondo?' perché mhmh delle volte io ho risposto proprio a blocco, come si fa di solito, eh: mail, e rispondi nel blocco. E ho pensato che fosse (-) molto più:: (-) importante essere più di dettaglio perché si toccavano temi troppo diversi, quindi quello della fiducia, quello di un aspetto proprio: puntuale di: vincoli e desideri, ehm:: quello di, della tempistica – ecco, era la tempistica!- mhmh della tempistica, quindi del prosieguo dei lavori, quindi: valeva la pena di spezzettare per essere più chiari, perché in un mail è vero che devi:: poi anche essere chiaro
- 92 Quindi, mentre eri lì, non so se::: alla scrivania
- 93 Alla scrivania sì, guardando fuori
- 94 Mentre eri lì alla scrivania, guardavi fuori mh magari ti viene in mente anche se era giorno, se era sera, se era (-)
- 95 Mh. Era era sera.

- 96 *Era sera, *quindi/*
- 97 **e infatti/ vedevo le luci che illuminavano le piante sotto*
- 98 *Ok. Vedi le luci, sei lì alla scrivania, pensavi a tutte queste cose (-) e: e poi, da che cosa hai cominciato? (-)*
- 99 *Ho cominciato dall'inizio, cioè mh mi so: fermo restando che l'insieme era molto complesso ho detto 'devo spezzetta' e ho iniziato dal primo. Ho letto la prima frase mhmh (-) e non mi son fermata al punto, mi sem, se, se non sbaglio (-) la prima frase era anche di, al primo pensiero ecco mhmh mi son fermata e ho detto 'ecco, **qui** devo intervenire'*
- 100 *Cos'è che ti diceva che dovevi intervenire lì?*
- 101 *(-) eh, che dovevo:: ricordarle la fiducia che ho: e che comunque avevamo raggiunto l'obiettivo dell'incontro ehm::: e ricordarle quanto avevamo fatto. Cioè, anzi, ho fatto così: nel risponderle che ehm::: avevamo comunque fatto e se l'obiettivo era fare quelle x cose le avevamo fatte, e se avevamo dei pareri diversi ma ne abbiamo discusso e siamo arrivati ad una, vuol dire che avevamo raggiunto l'obiettivo, e in più dialogando e argomentando, quindi come qualcosa di positivo, che non ha niente a che vedere con la fiducia, ed è quello che avevo espresso in quel::: nel primo pezzetto*
- 102 *Mh (-)*
- 103 *Mh. (-)*
- 104 *Ti va se ti faccio rallentare ancora un po'?*
- 105 *Sì. (-)*
- 106 *allora: prova*
- 107 *Chiudo gli occhi perché così mi (concentro) di più*
- 108 *Fai, fai pure. (-) prova a riprendere contatto con quel momento lì, non so, magari riesci a darmi (-) o magari ti può servire darmi ancora mhmh qualche elemento di contesto per... ritornare lì. Stai.. hai già letto il messaggio, sei già andata in giardino mh sei tornata, è sera, vedi le luci, (-) sei alla scrivania (--) guardi un po' di fuori (--) e cominci a risponderle*
- 109 *Prima leggo*
- 110 *Prima leggi*
- 111 *E mi fermo quando decido che è il primo, lì devo già dir qualcosa lì*
- 112 *C'è qualcosa che ti fa dire mh che lì devi già dir qualcosa?*
- 113 *(-) Sì! Il fatto che lei ha messo la parola::: 'spero che non abbiate perso fiducia in me', o una cosa del genere., ecco::: pe perso non lo so, ma la parola fiducia::*
- 114 *e quando vedi la parola fiducia?*
- 115 **per me è un el/*
- 116 **(cosa succede?)/*

117 Per me scatta che era un elemento cardine, perché il progetto, cioè il percorso stesso è un:: permettere alle persone di:: di entrare in un processo di empowerment *mhmh* riconoscere le proprie competenze, attivarle, ma comunque, un aumento dell'autostima, quindi, per me è fondamentale. Cioè adesso, non è un:: un dogma, insomma, però è fondamentale *mhmh* e quindi mi mi:: è sibillina questa parola *mhmh* son molto sensibile. E nel suo caso ancor di più. Perché so *mh* quando io dicevo esigente, è molto, è molto sensibile. Cioè, io lo uso i guanti con tutte le, le corsiste, non con lei di più per questo ma *mhmh* comunque il fatto che poi ha questa:: condizione avevamo un po' particolare, familiare, avevamo comunque scelto alcune re, detto alcune regole di flessibilità nel lavoro, e quindi io sono molto attenta anche a questa cosa, no? Che, che, non vorrei che perché solo per un incontro magari troppo veloce per lei (-) mm::: oppure fatto lì perché non l'abbiamo spostato, potesse diventare un problema, no? E quindi era importante riposizionare subito questo (batte sul tavolo con la mano di taglio) senso di fiducia eh:::

118 *e quando era importante ri*

119 *come?*

120 *E quando era importante riposizionare subito questo senso di fiducia, (-) cosa ti dicevi?*

121 (--) mi dicevo: come glielo dico? Perché in realtà avevamo già costruito tutto durante: l'anno, è solamente un (-) farlo – mi scappa da ridere – farlo riemergere, tirarglielo, ricordarglielo, no?

122 *E come glielo dici?*

123 E allora gliel'ho ricordato:: ehm:: (7'') ehm:::

124 *Prenditi il tempo eh, lascia pure...*

125 Sì, però adesso a furia di averlo detto in, in tre modi...

126 *Sei lì, (--) sei già tornata, stai leggendo (-) le prime righe, vedi 'fiducia', ti suona...*

127 Ah sì sì sì ci sono! Sì sì sì sì sì! Perché appunto, come ho fatto, è quello che ti ho detto prima, cioè come ho, come ho, ho fatto, come l'ho fatto per me, ho pensato prima a me: come l'abbiamo costruito? *Mhmh* Mi son ricordata i momenti che abbiam fatto in presenza, a distanza, o che *mhmh* si è creato e allora ho fatto lo stesso, se me lo son ricordato io, ho provato a ricordarglielo a lei *mh* ecco. E quindi ho detto 'ma guarda che allo sportello noi avevamo un obiettivo (-) e l'abbiamo raggiunto: dovevamo stilare questa lì questa lista, questa copertina *mhmh* avevamo dei pareri diversi, ma voleva dire argomentare. E le ricordavo anche che argomentare era una delle, delle (-) delle capacità che avevamo sperimentato durante le giornate. Argomentare quello che è importante per te, negoziare, così. Quindi l'ho riportata un po' sul formativo, *mhmh* e un, e un po' su, invece, qualcosa che avevamo già fatto in altri momenti e portava anche se avevamo idee diverse comunque, era una vera opinione diversa, e poi arrivare a, a un prodotto comune, condiviso. *mhmh* Ecco, quindi l'ho riportata lì per ricordarle che avevamo già fatto, l'avevamo fatto lì in presenza, mi ri, poi un'altra volta comunque già a distanza non eravam d'accordo ma, comunque permette di:: siamo, ecco. Questo era il modo con cui sono arrivata. Mh. (-)

128 *E poi?*

- 129 E poi... per questo primo pezzetto. Vuoi che resto qui? Perché a me sembra *di aver detto tutto qui/
- 130 **Dimmi tu/*
- 131 Mmhhhh::::: (-- e dopo teh, il secon, adesso non mi.. e dopo io ho detto il secondo e il terzo , il terzo era la tempistica, il secondo, *ah il secondo questo è importante/
- 132 **Prima hai detto il riportarla sul lavoro/ da fare, e valorizzarla*
- 133 Il lavoro, il lavoro, il lavoro da, da fare. Perché è vero che un'altra delle regole ehm:: perché è vero che io credo questo lavoro a distanza ha funzionato bene questo e poi ci son stati dei (mail) così altri 4 o 5 ma adesso che che lo racconto eran sempre lo stesso sistema *mhmh* non necessariamente perché c'erano dei problemi di non comprensione ma quando si discuteva una cosa *mhmh* era sempre un po' la stessa struttura: si poteva argomentare sempre facendo riferimento anche a dei momenti in presenza per avvalorare quanto si andava dicendo *mhmh* qui, no? ehm:: e in questo caso, ehm:: era una delle regole che ci eravamo date in presenza era: noi facciamo questo prodotto, deve rispecchiare quello che desideri tu, ma ci sa visto che viene anche pagato e accompagnato da un'istituzione, deve rispettare certe regole *mhmh* quindi, più di un certo livello di qualità non potrà essere perché abbiamo un tot di ore non di più, dovrà apparire il logo piuttosto che:: ecco, mi riallaccio al logo *mhmh* perché era uno degli elementi di discussione, e lei diceva ah, l'avrei fatto solo in piccolo il logo, piccolo piccolo, senza la scritta del Dipartimento piuttosto che, perché, c'è già scritto da un'altra parte, esteticamente sta meglio, *mhmh* punto. Allora io nel mail ho risposto ricordando che quando avevamo deciso in una in presenza in uno sportello quali erano vincoli e desiderata avevo proprio espresso ehm questa cosa, che:: c'era un minimo di ore un massimo di ore, ehm:: che c'era il logo che doveva apparire che per noi era molto importante per la visibilità, per i contributi, ecco. Tutta: E: ho ricondotto a questo da una parte, *mhmh* e d'altra parte ho detto 'però non deve essere nemmeno frustrata lei' perché ho sempre detto, per essere coerente, che anche la sua vena artistica, la sua parte di creatività è importante, allora le riconoscevo, e capivo, ed era vero peraltro, che esteticamente non stava così bene, *mhmh* e che però era importante, e che quindi dovevamo cercare di trovare una soluzione e proponevo di rimpicciolire molto di più la il, l'onda, il disegno, per permettere di (vedere) un po' la scritta, quindi ecco, un po' un un:: una negoziazione in questo senso. E ehm:: questo aver:: argomentato così ma riportato a regole già dette – è per questo che torno sempre a momenti di presenza o ad altri mail, perché si è sempre creata un'alternanza di distanza e presenza molto importante. E però ha dato il f l'elemento positivo. Lei ehm poi ha detto 'sì, va molto bene così, capisco', quindi per finir l'ha messo, e era anche contenta. *mhmh* Questo in un mail successivo *mhmh mhmh*. Questo era il secondo elemento. Posso andare al terzo? O devo dire qualcosa di più qui?
- 134 *Vuoi andare al terzo?*
- 135 Mah, mi sembra di aver detto la cosa importante qui, che era proprio questo ehm:: far ca (-) tramite mail, quindi:: *mhmh* in tre frasi un po' asettiche che insomma va fatto così perché noi dobbiam fare così *mh* e che:: avrei potuto dire solo così, invece ho dovuto:: trovare un modo per renderlo più colorato, più credibile, più vero, per far sì che ehm:: lei si riconoscesse, quindi si riconoscesse nel nostro patto di lavoro, tra vincoli e e:: e desideri suoi, ehm che l'arricchissi e dessi più credibilità alla sua creatività *mhmh* dicendo 'effettivamente sarebbe stato molto più bello così' e mi sembra che sono riuscita molto bene a spiegare questo,

ricordando altre cose e riargomentando, ri-scrivendo le parole però. Quindi mi sembra di aver detto tutto.

136 *Sì. Però sai che:: mh sono un po' sadico, quindi*

137 (ride)

138 *Lo so che ti faccio fare un po' fatica, ma dai...*

139 Stai perdendo tutto il corso

140 *No, non::: non preoccuparti*

141 No? Mh.

142 *Stiamo facendo una cosa importante *anche qui/, quindi...*

143 *Mh/

144 (-) *Dicevo: so che magari ti faccio fare un po' fatica, però*

145 Mh

146 *Adesso mi hai detto (--) ecco ho perso la frase, fa niente (-) mi hai detto che dovevi fare in modo in tre frasette ma abbastanza colorate (-) di farle passare il messaggio sì. e ti sei resa conto di averlo fatto bene*

147 mh. (-) Questo perché mi ha mandato un mail dopo dicendo che era (-) sì nella risposta lo ha esplicitato, eh?

148 *Sì, ok, quindi hai un indicatore che ti...*

149 Sì

150 *Supporta questa::: sì però, anche per il nostro obiettivo, mh me lo ricordo ancora una volta, ehm::: che è quello di vedere come sei stata competente nel gestire mh la formazione a distanza mh mi piacerebbe appunto, ((ridendo)) anche se ti faccio far fatica, sì:: farti rimanere un attimo qua, per vedere come hai fatto a decidere cosa scrivere, come scriverlo, mhmh come hai fatto a dirti 'tre frasette', 'tre frasette colorate' mh Allora, io te lo propongo ancora una volta sì, ma davvero (-) ((rallento il ritmo)) prenditi il tempo, per ritornare (-) in quel momento lì, per ricontattare quella situazione lì (--) sei sul secondo nucleo, mh quello della fiducia lo hai già esaurito mh e cos'è che ti dici prima di decidere cosa scrivere, come scrivere, a cosa fai attenzione? (--) prenditi del tempo, eh?*

151 Sì, petta xxx xxx sono un po' stanca, *ho dimenticato/

152 *eh, (lo so)/

153 aspetta, cos'è che è? È il secondo::

154 *Allora siamo sul secondo, sul fatto di:: del logo, *mi hai detto che/*

155 *ah, sì/, mi bastava la parola, ci sono.

156 *Ok (--) magari posso ancora ri ridirti mh che mi hai detto che come soluzione le hai proposto di rimpicciolire un po' l'onda mhmh in modo che sì Ecco, come sei arrivata a, a dirle di*

rimpicciolire l'onda? Cos'è che pensavi in quel momento lì, quando leggevi le sue parole, il suo secondo nucleo?

157 Ho letto il secondo nucleo, dove lei diceva:: ehm:: che .. capiva che per noi:: poteva essere importante ma che esteticamente stava meglio:: così. In sintesi, eh, quello che diceva lei *mhmh* (-) e io quando ho letto questo **ho visto** fisicamente i due elementi del nostro patto di lavoro di un'altra volta che

((Paola fa un gesto con le mani per indicare i due momenti, come se fossero un momento per ogni mano. Anche se so che ha gli occhi chiusi, riprendo comunque anche il gesto, che mi sembra "parlante", nel formularle il rilancio: non so infatti se sono completamente chiusi o se sono 'a fessura'))

158 *Come hai fatto a vederli fisicamente questi due elementi qui?*

159 E perché nelle:: quando io leggo una mail *mhmh* do molta importanza a certe parole, fermo restando che chi è dall'altra parte eh magari non sa la lingua, non sa scrivere bene *ah ah* perché po- e nel suo caso poteva essere questo, ma

160 *Dai molta importanza a certe parole.*

161 Sì, ho cercato di di di::

162 *E in quel momento lì a quali parole *davi importanza?/*

163 *In quel momento lì era/ il fatto che ho detto ehm 'capisco per voi', no? *Sì* E quindi era la mia prima parte di contratto, i nostri vincoli perché siamo un'istituzione *sì* costa soldi, e così. E poi 'per me'. Era quel 'per voi, per me', no? *Sì* che non l'ho visto come un:: (-) una un'antitesi noi-voi, *mhmh* ma un bel quadro descrittivo, l'ho letto in positivo. Penso di esser riuscita a leggerlo in positivo proprio perché con Gabi avevamo già lavorato un po' a distanza sullo storyboard dove ci facevamo le correzioni reciproche, costruivamo il testo, e l'idea era proprio di essere ehm:: di dirci bene le cose, di dirle proprio con la volon ce l'eravamo detto, 'se non riusciamo a dire bene via email, piuttosto telefoniamoci, o piuttosto incontriamoci', se, bon era estate, non si poteva, però troviamo un'altra soluzione, ma 'diciamolo bene, se uno non ha capito lo dice' cioè, avevamo posto bene le regole, e quindi, in questo senso ho potuto leggerlo così, positivamente. Lei mi sta dando quel quadro lì, che lei ha *mhmh* quindi se lei riconosce questo quadro, ancora una volta cosa faccio io? Lo condivido, è vero, e la riporto a quella volta che abbiamo discusso di quella cosa, che è vero ci sarà quello che pensiamo noi, quindi i vincoli, il logo che deve esserci, e così, e:: la sua creatività, le sue desiderata e il suo valore. *Mhmh* (-) Però poi quello che ho trovato giusto, anche di: riconoscerle, visto che il suo lavoro era proprio q ehm:: creativo e artistico, di mettergli .. la ciliegina, e quindi *mh* dirle in più tu è proprio la tua cosa l'arte, l'onda messa in un modo così o più piccola, cambiava effettivamente, era proprio vero. *Quindi/

164 **E questa ciliegina?/ mhh Come hai fatto a:: a metterla sopra la torta?*

165 (-) E questa ciliegina caro Alberto ((ride)) come l'ho messa sotto la torta? Perché mi rendo conto che:: sono molto attenta a certe cose ehm:: ma altre me ne sfuggiranno, ma ci sono dei momenti

166 *In quel momento lì, quella mail lì, a che cos'è che eri attenta? Certe cose... *sono molto*

attenta/ a certe cose...

167 *quando, ecco/ quando lei ha detto ‘per me:’, ha detto ‘per me’ poi c’era una parola dopo tipo ‘per me: ehm:’ (-)

168 *Prenditi pure del tempo, eh? *Non farti:./*

169 *eh, per me:./

170 *sforzo di memoria*

171 ((ride)) è già caldo, mi stan diventando calde anche le orecchie. ((ridiamo)) p- ehm::: ha messo la parola per me *mhmh* quindi io ho visto lì la persona, con le sue esigenze, così, e poi c’era una parola legata o all’arte o alla creatività *sì* e quindi h::: io l’ho vista *mh* poi avevamo lavorata assieme anche nel:: nel bosco, nel suo atelier, quindi l’ho vista lì, e:::

172 *E quando l’hai vista, cos’hai visto?*

173 e. che dovevo riconoscerglielo, che aveva bisogno di sentirselo dire, e che:: era un buon argomento da portare lì, proprio per essere coerente anche con tutto il discorso della famosa empowerment, fiducia, valorizzare, lo vedevo lì, anche perché fisicamente la vedevo lì ne nel suo bosco, a lavorare, ((*mentre descrive questa scena del bosco Paola gesticola molto, cosa che però non posso sfruttare più di tanto, visto che gli occhi sono ancora e sempre chiusi*)) ehm::: *sì* questi, queste attenzioni al dettaglio, cioè al dettaglio del voile su un rametto di, per intenderci, su un rametto di, di di:: di erba, su un filo d’erba, pardon, e quindi immaginati un’onda. **Ecco!** Ho associato, ho associato, ho capito cosa, ho associato il rametto, non il filo d’erba. Il rametto per terra all’onda. Ecco cosa ho fat... e quindi *ho capito/

174 *ah/

((ho l’impressione che Paola abbia davvero avuto una reale presa di coscienza di cosa sia successo. Cerco di sottolinearlo, senza disturbarla troppo, con questo semplice “ah”))

175 che (-)

176 *e quando hai associato *il:: il rametto all’onda/*

177 *eh! Io non (l’avevo) pensata/ questa qui! Hh. **Oh!** ((espressione di sorpresa-soddisfazione)) Sì!?

178 *Ecco lì: *quando/*

179 *Lì?/

180 *Quando, ritorna lì,*

181 *lì, son lì.*

182 *Quando, quando hai associato il rametto all’onda?*

183 Ho detto: devo devo proprio dirglielo. È proprio l’argomento che l’aiuterà a ca a:: a capire ancora di più le mie esigenze, se io capisco così bene le sue e glielie, però glielie metto lì così bene e glielo dico *mhmh* lei potrà ricordarsi ancora meglio le mie *mh* proprio per questo patto di di, cioè, l’ho dato forse un po’::

- 184 *sì, no, no, ok*
- 185 ho sperato che fosse così
- 186 *sì sì sì sì*
- 187 però mi sembra che avevamo costruito qualcosa di molto:: chiaro che ci si è sempre detto e questo potevo permettermelo
- 188 *sì ok*
- 189 mh
- 190 *(--)* allora, ti faccio approfondire ancora solo un'ultima cosa, e poi ti libero da questa sofferenza ((sorridente))
- 191 ((ride))
- 192 *Perché... adesso io ho in mente il nostro obiettivo eh?*
- 193 Sì
- 194 *Quindi documentare la distanza, sì la gestione della distanza sì e siamo a un passo per arrivare mh a questo obiettivo sì per i::: i limiti che ci siamo dati oggi, insomma. Sì, sì. Sei lì, hai visto questa cosa, hai visto un sacco di cose, me ne hai già raccontate tantissime, no? Mh Adesso siamo in quel momento lì in cui tu vedi il rametto:: mh e l'onda, fai questa associazione sì tra il rametto di quando eravate nel bosco con lei, l'onda, mh capisci che per lei quello è un momento importante ((con intonazione ascendente)) (-) Non hai ancora scritto. (-) Come fai a trovare le parole, cioè che che, che cosa hai fatto dopo? Da quel momento lì (-) *alla risposta/ del messaggio*
- 195 *ho cambia/ Ho cambiato il colore ((ride)) ah ti sembrerà scemo, no! ma ho cambiato il colore ehm::
- 196 *e quando hai cambiato il colore, che cosa hai fatto in particolare?*
- 197 Ho *pens:: ecco/
- 198 *Hai pensato/
- 199 Quando è andata su sulla::: *sì sulla* ((fa segno con la mano come indicasse sullo schermo del computer; peraltro di fronte a lei, ad una certa distanza, c'è un monitor)) cosa dei colori ho proprio pensato, eh, no, siccome era il secondo, avevo già, no, mento, siccome era il secondo sapevo già (-) che li avrei fatti tutti uguali i colori *mh* quindi siccome ho scelto, adesso mi è venuto in mente, era questo rosa fucsia un po' così *sì*, anche questo comunque era fucsia. ((anche in questo momento ho l'impressione che Paola abbia davvero ritrovato qualcosa, abbia rivissuto il momento almeno per un attimo. Ha davvero visto il fucsia sulla tavolozza dei colori del computer. Me lo indica con la mano e anche con il verbale)). Quello che ho pensato ho detto 'è bello', esteticamente è bello *ahah* mi piace. (xxx xxx) eh. Poi ho cominciato a scrivere le prime parole ehm:: e siccome ehm::: scrivevo con una mano, *sì* la sinistra peraltro, per questioni mie, *sì* che non sottolineo ehm::: faccio tanti errori di di, di ortografia *mhmh* no? E quindi ho prima buttato giù lasciando andare più il pensiero, *sì* poi ho corretto

- 200 *E quando lasciavi andare il pensiero, a cosa facevi attenzione?*
- 201 Io ho detto, no, butto giù, proprio così ho detto::::
- 202 *proprio così?*
- 203 Eh, ehm:::: desidero tanto ricordarti che questi due elementi cioè, ho ripreso *sì* quello che lei ha detto, il suo quadro, *mhmh* e ho detto che mi riconoscevo, proprio perché ci riportavamo entrambe indietro, che avevamo già fatto questo discorso, *mhmh* quindi era solo tirare fuori un filo, e quindi essere coerente andare oltre (--) no? *Mhmh* e quindi come l'ho fatto, riprendendo:: riformulando parte delle sue parole con quei due elementi 'per noi' e 'per lei' *mhmh* e poi ehm:: dicendo proprio come avevamo già in quel bell'incontro, ricordando anche la bellezza di quell'incontro, come si era sviluppato *sì* che eran le nostre regole, come le avevamo portate avanti. Ecco.
- 204 *quindi prima l'hai buttato giù*
- 205 *sì, e poi mi sono accorta che naturalmente non era scritto così e poi c'erano delle parole che erano troppo:: questo lo faccio sempre, mhmh anche con persone dove... ci sono delle parole che trovo sempre che sono più dure, ci sono dei gerundi che non vanno mai bene perché::*
- 206 *più dure?*
- 207 *Sì, dei verbi, che sono:::: (-)*
- 208 *cos'è che ti fa dire che sono dure queste parole?*
- 209 *Che sono rigide, ad esempio:: (--)*
- 210 *Se ti viene in mente...*
- 211 (--) ecco (--) 'ritengo' *mhmh* 'ritengo' va bene, però va bene anche se dico 'penso che' *mhmh* ritengo mi sembra molto più duro, allora ritorno indietro, *mh* perché:: questo tipo di messaggio, *sì* e poi comunque nella comunicazione a distanza, faccio attenzione alle parole, *mhmh* faccio anche molta attenzione agli aggettivi
- 212 *Mh. E quella volta lì hai fatto attenzione anche agli aggettivi?*
- 213 (-) Onestamente mentirei se te lo dicessi *adesso posso dirtelo in generale ma mentirei/
- 214 **Ok, va bene, allora torniamo lì/*
- 215 *Però so che ho, *ho:: ho riscritto/*
- 216 **Sì, hai buttato giù/ *poi sei tornata indietro/*
- 217 **E poi sono tornata indietro, ho riscritto/, affinché ritornasse questo questo gioco di specchi, lei ha messo i due elementi, io te li ripropongo poi ti ricordo che effettivamente ne abbiamo parlato ed è così che abbiamo lavorato è andato bene fino a qui ed è proprio così che siamo arrivati (-) mh. E quindi ero molto contenta, perché appunto poi lei questo lo ha vissuto molto bene, l'ha rif- *mhmh* ecco*
- 218 *Mhmh. Ok. (-)*

- 219 Ecco (-) ((ride))
- 220 ((ride)) *Ti vedo provata*
- 221 ((ride))
- 222 *Allora, siccome prima ti (-) ti ho fatto una promessa implicita che ti avrei liberato*
- 223 Adesso (-) eh?
- 224 *Ti basta fermarci qui? Hai voglia tu di andare avanti anche *su xxx/*
- 225 *Avrei voglia di dire una cosa/ su quello della tempistica
- 226 *Ok, diciamola dai.*
- 227 Te la, te la dico breve. *Però/
- 228 *Non so/, possiamo dirci cinque minuti, dieci minuti, a me va bene anche andare avanti mezz'ora, eh?
- 229 No, no, ti dico cinque minuti, ma ci tengo perché, *sì* se quando tu sei ehm in presenza è facile, è più facile dire 'senti', tenuto conto che:: mi trovo davanti ad un adulto e:: *teh*, ognuno è responsabile o che, però lì ehm dovevo dire 'senti, abbiamo pattuito dei tempi, *mhmh* ci sono stati degli imprevisti, abbiamo potuto cambiare, però adesso ricordati che abbiamo questo, questo, questo, con questo, questo e questo. (-) siccome la Gabi mi aveva detto 'è vero, io sono una tipa che ha i tempi lunghi, mi rendo conto, mi fa molto piacere questo tuo modo **cortese** ma:: rigoroso di ricordarmi i tempi e darmi delle scadenze' *mhmh* ehm ho dovuto farlo anche per mail e non è così evidente
- 230 *E quando non è stato così evidente, cos'hai fatto?*
- 231 Eh, non è stato così evidente perché o ogni volta che:: allora intanto era da dire le prossime tappe
- 232 *Prenditi tempo, eh*
- 233 Sì, però ci tenevo a dirlo, perché è importante, perché inso poi *vai* ero contenta di quello che...
- 234 *Ok, quindi sei lì, adesso hai già fatto la seconda parte, hai cambiato i colori, *sono in fucsia, hai riscritto/*
- 235 *Tada, dadada dadada (-) leggo il terzo pezzo/ che lei dice 'bene allora con Ivano prenderò contatto per la questione della voce' lo dice lei, no, *sì* perché lo sapeva 'e poi:: continuerò con le altre cose, con le al:: con:: con ancora gli altri lavori'. E allora io lì ho detto 'no, aspetta un attimo, continuare con gli altri lavori, ma qui (-) potrebbe insorgere un'emergenza – quella che chiamo un'emergenza – ed è una cosa *mhmh* i tempi comunque ehm:: miei piuttosto che di Pepita che di Ivano hanno una scadenza *mhmh* ehm c'è una scadenza anche di soldi, nel senso che se non li fa lei non possiamo neanche farli noi perché è comunque tempo di lavoro o che, bisogna essere efficaci *mhmh* quindi è meglio che io gliele dico, gliele esplicito, così che se lei non può o c'è un intoppo possiamo vedere semmai come *mhmh* ridurre qualcosa, per esempio, *teh*, se non riesce a far tutto. Eran già cose dette ma *sì* è meglio riproporle. E allora niente ho detto 'bene, a proposito di altri lavori' ss ecco, l'ho rassicurata, dicendo 'siamo

quasi in dirittura d'arrivo' che questo è sempre un elemento importante 'hai fatto già tanto' *si* nel seno: non hai fatto già tanto, detto così sembra: *si si si* abbiamo già fatto queste due cose che erano un *mhmh* un::: qualcosa di di, di pesante. Adesso ehm::: lasciamo a te il compito di ehm::: procedere con::: gli ultimi lavori. E poi dacci riscontro. Due punti. E poi siccome erano quattro o cinque cose non so *si* uno doveva chiedere il preventivo per la masterizzazione, due – cioè – *si* eran tre o quattro cose, le ho proprio messe. *mhmh* Così. Dandole già l'indicazione se avevo qualche consiglio ehm verifica con::: Ivano, *mhmh* oppure l'ho già visto fatto lì, ecco *mhmh* in maniera che fosse anche facilitata, anche perché insomma io non devo solo dargli la tempistica, devo farle vedere *mhmh* che sono anche un accompagnamento poi formativo, *mhmh* e quindi in quel caso lì le davo il consiglio *mhmh* o::: un'indicazione. ((*evito rilanci su questi consigli, perché – mi dico – non sarebbero completamente nell'obiettivo che ci siamo posti*)) E poi le ho ribadito che::: comunque se c'erano problemi, se non era chiaro, così, di ehm::: di sentirci, perché era così tanta la materia, oppure di rispondermi su punti che non le erano chiari *mhmh* quindi le, le lascio la doppia possibilità. Perché mi sono accorta appunto che in due casi anch'io ho piuttosto telefonato. E poi nel mail ho riassunto quanto avevamo detto, in certi casi serviva. Ecco, ci tenevo a dire questo,.

- 236 *Si, grazie mille. Posso solo chiederti: mh a questo punto? Hai spedito il messaggio? Sì O hai fatto qualcos'altro prima di spedirlo?*
- 237 No. No!: ho pensato: sono molto contenta. *Mh* di averlo fatto adesso, pensando a lei xxx xxx e a come son riuscita a farlo. Ho detto 'secondo me, qui viene fuori' mi sembrava di vedere un riassunto del lavoro che avevamo fatto, *mh* che poi tra l'altro ne avremmo fatti altri di messaggi di quel tipo lì *mh* infatti mi ha permesso di dare una struttura, che però rispettava *mh* le, le nostre regole nel bel senso del termine, di::: fiducia di::: ecco *si* tutte quelle cose lì. *Quindi* E ho fatto 'tac', invia.
- 238 *Ok.*
- 239 *Oh*
- 240 *Senza rileggere, senza nulla?*
- 241 No, l'ho riletto, cioè, no, l'ho riletto, sicuramente ho riletto. *Ok* Faccio sempre. Riletto no riletto, tutto sicuro. E anche qui ho sempre fatto pezzetto per pezzetto, quel sistema lì, più o meno sempre, di correggere, così, e questa cosa sulle parole. Che mi prende peraltro tanto tempo mi rendo conto perché son comunque *certo* lunghi poi. Ecco.
- 242 *Ok .*
- 243 I miei diciotto mail. ((ride)) Mi hai fregato spudoratamente riportandomi a uno
- 244 *Hai visto che hai avuto comunque tutto il materiale per raccontarmi nel dettaglio?*
- 245 Sì, ma sai perché io volevo darti probabilmente (xx) perché facendo l'altro lavoro con Deli mi sembrava che ti dovevo anche quello. *Si* Facendolo in contemporanea un po' mmm
- 246 *No quel materiale lì ce l'abbiamo, quindi potrà solo arricchire la fase di analisi volendo, eh?*
- 247 *Si si si si*
- 248 *Per questo momento però visto anche il metodo che abbiamo usato che è::: un po' diverso mh*

ti ringrazio di avermi fatto fiducia

- 249 ((ride)) Prego, grazie a te di averla (portata)
- 250 ((ride)) *siamo stati ripagati entrambi spero*
- 251 Voila. Ecco.
- 252 *Ok*
- 253 Corrispondeva tra l'altro::
- 254 *Corrisponde. Potremmo andare ancora: oltre, al di là della tecnica, dell'intervista, nel senso che tu prima mi dicevi quindi qui puramente per il rapporto di ricerca mh tu prima mi dicevi che era interessante ehm della capacità di scegliere (-) l'alternanza dei mezzi sì non solo l'alternanza di presenza e distanza ma anche di capire quando ci vuole la telefonata, quando sî, sì ecco, non so se così anche a ruota libera vuoi dire qualche cosa su questo putno, non necessariamente con l'esplicitazione, ecco.*
- 255 Eh, mi sembra di capire che – te lo metto sotto forma di capacità che mi sembra di avere per arrivare a quello? No? *O come...?/
- 256 **Prova/*
- 257 No, non so se, nel senso che
- 258 *Dimmi cosa intendevo dirmi*
- 259 **Quando/*
- 260 **O fammi un esempio/ di una volta che ti sei detta 'ah, qui...ehm::' ricomincio da capo. No, ho capito Una cosa che mi sembra importante da documentare nel rapporto, mh per dire guardate che qui c'è una competenza di gestione nella formazione mh a distanza sì è quando tu mi hai detto, quasi subito all'inizio eh, mh io devo, ho la capacità di inserire l'alternanza sì quindi di capire quando va bene la presenza sì per certe cose, la distanza per certe altre, ma anche nella distanza guarda, tu mi hai scri mi hai detto ehm 'la telefonata, ci voleva anche il calore della voce' sì ecco allora non so se hai un esempio per cui mi dici ecco vedi in quel momento lì ho scelto la telefonata sì perché ci voleva la telefonata.*
- 261 Sì (-) ehm::: *non è /
- 262 **Se se se vuoi/, se ce l'hai eh?*
- 263 Sì, non è in questo periodo qui, era molto prima
- 264 *Sì. Hai voglia, cinque minuti ancora?*
- 265 Sì sì sì. Ehm::: dico::: questo caso è molto particolare ma emblematico, con questa persona, perché avendo delle **sue** difficoltà reali mi ha reso ancora più attenta cioè m'ha veramente permesso di crescere, nel senso, che son già una attenta sarei anche in questo aspetto, però::: qui ho capito quanto fosse ancora più importante, *mhmh* quindi può essere buona cosa usarlo anche in altri casi, cosa che ho fatto peraltro. Molto tempo prima lei mi ha mandato una mail dicendo:::eh non posso partecipare alla giornata in presenza, dove però lei doveva dare la

restituzione di un lavoro, cioè, c'era una restituzione

266 *Quindi è sempre lei, eh?*

267 È sempre lei, sì, pren

268 *Sì sì sì va benissimo*

269 Ehm::: e ehm come si dice? (-) perché penso che non funzioni per la mia famiglia *mhmh* e da (-) da quella risposta lì, io avrei potuto dire 'guarda capisco benissimo' perché l'accoglienza ce la mettevo *sì* 'capisco benissimo che non puoi venire, fa parte di quanto detto, non preoccuparti, *mhmh* sulla piattaforma potrai recuperare, che era sempre il mio leitmotiv, *sì* quindi tranquilla, avremo un altro momento per, un altro modo per la restituzione, *mhmh* e così (-) però, da come lei l'aveva detto, *mhmh* lì, mi sembrava che non sarebbe, (-) che, parlandole, *mhmh* e in questo caso era la telefonata, perché comunque io comunque costo, quindi devo rendermi conto (-) anche di questa cosa, che bastava però una telefonata magari di dieci minuti, *mhmh* cinque minuti, ehm, per renderle il calore di questa comprensione *mhmh* e che forse io sarei riuscita a capire fino a che punto in realtà spingendola un pochino sarei riuscita a farla venire all'incontro *mhmh* Ho telefonato e lei mi ha detto 'guarda, nel momento che ho scritto il messaggio ero proprio:: (-) non andava proprio. Adesso è passato il momento, ho preso:: ho ripreso un po' fiato, guarda, sentendomi::' perché a lei piace questo questa idea di prendere il tempo per sé *mhmh* quando viene si ricarica *mhmh* agli incontri 'se però ce la faccio voglio venire, voglio venire' *mh* è venuta *mhmh* no? E::: e allora dopo questa telefonata 'cerco di venire', così, chiusa la telefonata, e io gli ho mandato un messaggio di, non so, sarà stata una riga, tipo 'sono contenta di averti sentito, se potrai sarà un piacere vederti, altrimenti come detto troveremo una soluzione' ma mi sembrava che ci (-) ci fosse voluto::: quella cosa lì

270 *Sì. Solo un dettaglio di comprensione: queste due righe che le hai scritto era un reply al messaggio che ti aveva mandato lei o era un nuovo messaggio, se ti viene in mente?*

271 Non mi ricordo più, perché è vero che certe volte faccio rispondi, e::: ma fai bene a dirmelo, perché e::: potrebbe essere che è un nuovo messaggio, perché io ci ho messo la telefonata in mezzo, (-) e quindi l'ho::: l'ho un po' staccato però non, non mi ricordo, anche perché tutta la serie non l'ho più tenuta cioè

272 *sì sì certo*

273 ecco, quello lì, però non vorrei che si pensasse che è solo legato all:::

274 **all'emotivo/*

275 **all'emozionale/* così. certe volte era anche proprio per capire, ehm::: con un'altra corsista *mhmh* eh::: ecco, con la::: con l'altra di cui avevamo parlato l'altra volta, *sì* l'Alessandra eh una volta le ho telefonato perché dal suo mail si capiva che aveva fatto determinate cose e volevo capire fino a che punto se la sentiva *mhmh* o non se la sentiva. Cioè volevo sentir dalla sua voce e poi allora dire *mhmh* 'bene, piuttosto vieni che::: *mhmh* ne, lo proviamo assieme o meno' anche::: anche lì, una cosa del genere, una telefonata c'era stata anche lì. Ecco, che quindi non era solo::: se no sembra una cosa *no, no, no, certo* molto più::: di cura:::

276 *ehm... rispondi in tutta sincerità: hai voglia di approfondire un attimo come hai preso una di queste due decisioni o ci fermiamo qui? Perché penso che il tempo che ci eravamo detti è già*

passato (--)

- 277 ehm, di come ho preso una di queste decisioni, cioè *di telefonare?/
278 *Di telefonare/, o a Gabi per, o ad Alessandra per
279 (-) eh, ti dico che
280 *No no, ma davvero, sì in sincerità*
281 Ah, sì, no, no, stavo cercando la risposta. No, è chiaro che mi intriga perché
282 *Allora, prova a vedere se ti viene in mente uno dei due momenti*
283 Quello della Gabi, che è più...
284 *Ok, quello della Gabi. Per facilitarci la cosa, magari ti viene in mente se era mattina, pomeriggio, se eri in ufficio, se era... prova a rimetterti nella situazione*
285 Ero in ufficio
286 *Eri in ufficio.../
287 *Ero in ufficio/, (-) ero in ufficio (--). Sì. Ho, ho, ho::: ho percepito che c'è (-) che c'era questo:: bisogno del contatto, no, della voce che::
288 *hai percepito?*
289 Eh, sì. Eh. (-) perché sto guardando il mail ((ride)) lì.
290 *Sì, sì, guardalo, guardalo. E quando leggi, vedi questo mail, cos'è che percepisci?*
291 (--). eh, ho percepito il mio lavoro:: di:, di::: (--). di accompagnamento che implica anche dare delle spinte ogni tanto, (xxx) adesso non so più le, le, le, le::
292 *Prenditi il tempo per ricontattare quel momento lì: sei lì in ufficio*
293 Ecco sono lì in ufficio, vedo
294 *Prenditi davvero il tempo, eh? Fermati pure *quello che ti serve/*
295 *Ecco! Sì, no/, mi son detta: ma mi dispiace che, che, lo so, so, mi dispiace che non venga: ho cominciato a dire 'mi dispiace' perché già in diverse volte, già all'inizio del corso *sì* aveva detto 'non so se riuscirò a seguirlo' perché *sì* veramente era *sì* (-) valido il motivo. (-) Ehm::: era riuscita a fare tutta una parte (-) e qui dice così mi dico 'cavolo, quella restituzione lì poteva essere importante anche per lei', e quindi ehm:: volevo provare (-) essere sicura (-) ehm::: che una spintarella di presa di coscienza di come sta lei e di come è in realtà la situazione, può aiutarla in realtà a decidere se venire *mhmh* farle cambiare id- cioè mi sembrava che professionalmente potevo aiutarla a individuare e parlando evidentemente questo era possibile perché dovevo sentire le risposte più immediate, tramite un mail:: non passava
296 *E quindi quando volevi (-) saggiare questa cosa?*
297 Ho detto devo telefonare, *mh* devo telefonare. È poi anche vero che sono brava al telefono ((ride)) mi rendo conto, no? Nel senso che:: che::: che riesco a far parlare *sì* ecco. Adesso

parlo tanto io, perché mi tocca ((ride)) ma riesco a far parlare anche gli altri *mi sembra giusto* ((ride)) no::: nel:::

298 *quindi le hai telefonato subito?*

299 Sì, sì, sì, subito. E e::: (xxx xxx) perché si prestava l'orario, fossero state le otto di sera, non l'avrei fatto *sì sì certo* e::: ed era così in effetti, che, che::: che ho capito che – un po' perché lei me l'ha detto ehm:::

300 *mhmh. cos'è che ti ha detto?*

301 Eh, lei mi ha detto, effettivamente *ah, ok* 'guarda quando ti ho scritto il mail lì ehm::: è vero che', quindi mi son detta 'io provo', perché fa parte del mio lavoro cercare di ripor- ecco, questo sempre accogliere poi riportare. Ho detto *sì* 'se va (-) va'

302 *Ti sei detta 'io provo', *e cos'hai fatto?/*

303 *Io provo ad accompagnarla/, quindi le dico ehm:::

304 *Le dico?*

305 Ehm::: ((ride))

306 *Prenditi il tempo*

307 Le dico:: (^aspetta, mi devo riconcentrare *e non riesco molto più/)

308 (^*sì, con calma. Prenditi il tempo/, ricontatta *quel momento/)

309 (^*Le dico/ quello che le ho detto in realtà, *non te l'ho detto prima?/)

310 (^*Ecco. E che cos'è che hai detto?/)

311 Xxx xxx

Aspetta, non mi ricordo più

312 (^Prenditi il tempo che ti serve, senza problemi, non farti troppa pressione)

313 (-- mmm::: (--)

314 (^Hai letto il mail, dici 'mah, io provo, la chiamo e vedo come va')

315 (-- mmm::: (-- non ho solo detto 'vedo come va', ho detto *ah* di, mi son detta di più

316 (^Sì, cosa ti sei detta?)

317 (-- mi sono detta (-- penso che un contatto di un altro tipo *mhmh* che non è solo rispondere 'capisco ma se proprio pensi di riuscirci, di avere il tempo, di avere l'energia, vieni' che se *sì* in realtà è quello che gli ho detto al telefono *sì* avendo il contatto della voce, riusc- e chiedendole un po' p-. dicendole di esplicitarmi un po' di più hhh::: magari qualcosa, riuscivo a capire se era un empasse (-) *sì* (-) grave, nel senso quindi che non si poteva, l'urgenza era così o:: in realtà l'urgenza era passata e io riuscivo ad attirarla al suo momento che so che per lei è importante perché mi diceva 'quando sono lì ritrovo energia, *sì* e sto bene'. E ehm:: allora le ho fatto::, le ho fatto queste due domande, del tip- no, prima le ho detto come le ho scritto nel mail 'guarda, capisco *mhmh* che ma, ti ho telefonato perché mi

sono detta, mi faceva piacere sentirti, *mhmh* e capire, no, poterti dire che potrei comunque:: quello che gli avrei detto nel mail *mhmh* ma (-) nel dirglielo volevo avvicinarmi di più. No?

318 *E come facevi ad avvicinarti di più*

319 Eh, il fatto che fosse la voce e non solo scritto 'capisco, che' insomma, il fatto che c'era la la voce...

320 *In quel momento lì, poi dopo veramente ti faccio xxx*

321 ((ride))

322 *In quel momento lì (-) mh, come facevi a sapere che (-) il dirglielo con la voce (--)*

323 Fosse meglio che dirlo:: nell'altro modo? O che mi desse più possibilità? Devo dire che, che mi::: ho pensato a me, ho pensato a me che:::

324 *Lì eh, in quel momento lì, quella volta lì, *con Gabi/*

325 *Sì, ho/, ho pensato a me, ho pensato che ho un bel modo di di::: di pormi, di di::: di dire le cose, di permettere poi che l'altro (-) possa dirle, di non::: che se m'avesse detto 'guarda, non me la sento, anche se l'emergenza è finita, ma sai proprio:: non ne ho voglia' (-) ecco, avrei saputo comunque rispondere e accettarlo oppure stimolarla un pochino se vedevo un barlume *mhmh* e quindi::: confidavo su questa mia::: *sì* mi sembrava:: perché non usarla lì, so che mi va::

326 *ok*

327 ecco ((ride)) basta Alberto, perché sennò ...

328 ((ride)) *va bene*

329 no, perché è vero che forse, un po', un po' vai poi dici sembra che Madonna hai fatto chissà cosa *no...* xxx l'ho, l'ho stimolata. È vero che devo dire, io è una delle più grandi soddisfazioni professionali, perché mi sono accorta in un caso molto particolare ma quante cose che io facevo già *sì* mi sembravano tutte scontate, qui le ho messe in campo tutte

330 *beh, questa mi sembra una bella soddisfazione*

331 ecco, e nel suo caso, proprio perché più accentuato, l'aver pazienza, avere disponibilità, capire quando alter- un po' capacità di analisi ma anche un po' capacità di affrontare *mhmh* perché xxx allora tu fai così, fai così, un po' avere la capac- un linguaggio semplice ma comunque sempre accogliente, guardare un po' l'estetica per entrare in contatto con lei *sì*, penso ai mail, *sì sì sì* eh, ecco, tutte queste capacità devo dire mi son detta 'però' ecco

332 *mica male*

333 mica male. ecco.

334 *Va bene. Allora, mantengo la promessa ((ridendo))*

335 ((ride))

336 *Ti sciolgo da questo (-) da questa tortura*

- 337 A che ora finisce il tuo corso?
- 338 *Oh, alle quattro e mezza, ho ancora tempo di partecipare*
- 339 Teh, ma sarai esausto anche te, no?
- 340 *Mah::*
- 341 Comunque, è que, domanda mia ma semmai me lo dici un'altra volta: è così che te lo aspettavi? Tu... *tu volevi::/
- 342 **Sì, no, va benissimo/. Io ho diversi elementi per tutt'e due gli obiettivi, quindi sia per il mio personale, che per quello che riguarda la ricerca. Posso chiedere se tu hai avuto (-) dopo magari lo facciamo con il protocollo sì, sì, sì sì come ci siamo detti, però (-) ti dico:: ti sembra che hai trovato qualcosa di nuovo, qualcosa a cui non avevi pensato*
- 343 Sì, ho, ho trovato due o tre, infatti a un certo punto ho detto 'teh, vedi che li ho fatto' e mi sono accorta che è vero che io sono una molto visiva e tante volte faccio le associazioni *quando, sì e::* ecco, e lì quello del rametto e dell'onda, no? *Sì* (-) però è una capacità che ho e che ho rivisto un esempio *sì* Devo dire che mi è piaciuto **moltissimo** farlo *bene* a parte che tu sei bravo, perché hhh: quando ri ri riracconti sintetizzi, teh, io rivado proprio:: mi permette di non dover parlare e di:: di en-
- 344 *Questo gesto era una culla o era un:::*
- 345 No, mi permette di andare lì. *Ah* Cioè: tu ti occupi di raccontare, io posso arrivare lì tranquilla, non dovendoti anche parlare. Allora quando son lì poi posso ricordarmi lì delle cose.
- 346 *Sì*
- 347 No, poi mi ha fatto piacere perché vederle tutte::: (--) *ho, ho visto il quadro. Sì. Mi è venuto fuori il quadro. Cose veramente che::, che posso dirti , sì, vedo l'importanza dell'alternanza così, ma sai mhmh detto così... invece detto così quante cose ci sono dietro, mh per ese- la storia del colore, sì sì te l'ho detta così, ma l'ho sem- l'ho fatto in alcuni casi (-) per rendere meno difficile un mail, in questo caso c'era anche questo, però qualcosa che, a cui faccio attenzione*
- 348 *Mi permetto solo di aggiungere una cosa sì che mi viene mentre parli: mh vedi perché non avevamo lì il, il mail stampato? Eh, sì Perché tu all'inizio mi hai detto, 'mah, non mi ricordo se era fucsia' sì e a un certo punto invece più avanti mi hai detto 'ah, sì, sì, adesso lo vedo' eh era proprio, 'vedo la tavolozza'*
- 349 Teh, a un certo punto, è che mi ricordavo che c'era qui questo coso ((fa segno al monitor, in alto, dove si possono scegliere i colori)) e volevo toccarlo perché dico 'è su qui' ((ride))
- 350 *Eh. Ho visto, ho visto*
- 351 È vero che serve poi chiu- a me serviva tantissimo chiudere gli occhi perché saperti lì, che dopo mi hhh, proprio bello, proprio bello, mi è piaciuto, complimenti.
- 352 *Grazie!*
- 353 Bravo!

354 *No, brava tu! Grazie mille!*

355 No::: spero che

356 *XXXmente s*

Durata totale: 1h 15' 46''

Convenzioni di trascrizione

inizio di una sovrapposizione	* (in ambedue i turni)
fine di una sovrapposizione	/ (in ambedue i turni)
pause fino a 2 secondi	(-)
pause fino fra 2 e 5 secondi	(--)
suoni o sillabe prolungate	:
parole incomplete	x-
volume basso / sottovoce	(^parola)
enfasi	grassetto
parole incomprensibili	(xxx)
interpretazioni incerte	(parola)
omissis	(...)
velocità di trasmissione e altri commenti	(())

Caro Alberto,

in gran velocità ,super sinteticamente e aruota libera, rispondo alla tua richiesta .

A che cosa mi è servita l'intervista?

--> Mi ha reso maggiormente consapevole della quantità di azioni mentali che in quel caso specifico (piccolo, puntuale) sono state attivate da me

-->Mi ha ulteriormente ricordato e fatto riflettere sul fatto che dietro ogni nostra azione ci stanno una quantità di competenze che diamo per scontate o di cui non siamo veramente consapevoli o solo parzialmente.

-->Mi è servita nel senso che ripensare e esplicitare quell'esperienza positiva e scoprire di dettaglio come mi sono mossa , è stato fonte di soddisfazione personale, la mia autostima ha sorriso : sono infatti contenta di come ho agito in quel contesto e soprattutto sono contenta di aver esplicitato come ho fatto, mi ha permesso di scoprire o di diventare più consapevole di alcune mie capacità

-->Inoltre ho potuto verificare di persona che l'intervista per me -nella posizione di intervistata -è stata un piacere : piacere legato proprio all'atto del raccontare la mia esperienza; piacere di essere accompagnata dall'intervistatore nell'andare sempre più nel dettaglio della descrizione;

Un caro saluto

Paola

