

**Gigliola Casadei**  
**psicologa**

**Tesi finale del corso di formazione per  
Operatore capacitante di 1° livello**

**Gruppo Anchise – Anno 2022-2023**

**PAROLE COME PEPITE:**

**PAROLE IN LENTEZZA**

*“Tutto ciò che è squisito matura lentamente.”*  
*ARTHUR SCHOPENHAUER*

# INTRODUZIONE

Lavoro, come psicologa, con le persone anziane fragili e i loro familiari, durante il periodo di chiusura per Covid ho approfittato per migliorare le mie competenze iscrivendomi al corso online per conduttore dei gruppi ABC (anno 2020-2022); conoscevo già i Gruppi ABC nella teoria e ne apprezzavo e condividevo i principi base. La conduzione degli incontri online, basata su un lavoro pratico con l'aiuto di conversazioni trascritte, mi ha portata a realizzare come la teoria possa avere strade distanti dalla pratica, pur avendone compreso il metodo e le sue regole nella frequenza dei tre corsi ho sperimentato che in realtà, quando si cerca di applicarlo, è facile scivolare in deformazioni professionali o diventare ostaggio di timori o titubanze, mentre nella conduzione dei gruppi ABC il metodo, fondato sull'Approccio Capacitante, risulta efficace se lo si assimila, lo si fa proprio e questo accade solo praticandolo, imparando anche dalla riflessione sugli errori commessi. Il nucleo centrale dell'Approccio Capacitante, su cui si fonda il dialogo con l'anziano fragile, è proprio l'oscillare fra teoria e pratica, dove la teoria viene dopo la pratica attraverso la trascrizione dei dialoghi da cui diventa comprensibile quali siano le parole capacitanti e quelle ostacolanti, quindi, forte dell'esperienza fatta nel corso per Conduttori di Gruppi ABC, ho ritenuto indispensabile approfondire la tecnica dell'argomento iscrivendomi al corso di Operatore Capacitante 1° livello anno 2023.

## IMPORTANZA DEL LINGUAGGIO

Attraverso la parola tutti noi comunichiamo e ci relazioniamo, infatti proprio la parola sta alla base del vivere sociale in quanto è una conquista, uno scalino compiuto nella scala evolutiva, che ha permesso all'umanità la convivenza sociale. L'importanza di tale conquista la celebriamo ancora oggi ogni qualvolta un piccolo umano pronuncia le prime paroline che diventano fonte di gioia e orgoglio per chi lo accudisce, ma anche per il contesto che lo circonda, sia familiare che comunitario.

La parola ha diverse funzioni entro le quali riconosciamo:

- una funzione **comunicativa**: veicola messaggi ed informazioni e fornisce risposte;
- una funzione **relazionale**: attraverso il linguaggio verbale e para-verbale veicoliamo emozioni che ci legano, a volte per la vita
- una funzione **conversazionale**: dal latino «*conversatio-onis*» che significa “il trovarsi insieme”, può essere considerata la forma archetipica del dialogo faccia-a-faccia e può assumere diversi aspetti: dalle chiacchiere a cena in famiglia, allo scambio fra estranei in treno, alla conversazione fra amici. Le varie forme di conversazione sono influenzate dal contesto e dal tipo di relazione tra i partecipanti, secondo gli studi linguistici hanno come elemento centrale l'alternanza dei turni verbali in cui parlante ed interlocutore si avvicendano, preferibilmente un turno per ciascuno, possibilmente senza sovrapposizioni ed interruzioni (Sacks e al. 1974) la contrattazione, intesa come la capacità di lasciarsi coinvolgere. Giampaolo Lai, fondatore del *Conversazionalismo* negli anni novanta, sottolinea una funzione importante dell'aspetto conversazionale, riconoscendo alla *conversazione un aspetto di riconoscimento e rispetto della persona*, aspetto che diventa di importanza rilevante nella relazione con le persone anziane fragili.

Quando la fragilità cognitiva colpisce una persona anziana una delle funzioni comprese è proprio il linguaggio che attraversa diverse fasi di disturbo, la funzione comunicativa decade indebolendo la sicurezza di sé e l'autostima, infatti le malattie neurodegenerative impoveriscono le parole delle persone, ma nella loro testa permangono, generando frustrazione sia in loro che nelle figure di accudimento, i *caregiver*, e spesso le persone compromesse reagiscono tendendo a chiudersi rinunciando a parlare, quando ciò potrebbe ancora essere possibile, comunicando solo con i gesti o le espressioni del volto innescando, a volte, comportamenti infantilizzanti nelle persone che le circondano che hanno come effetto quello di aggiungere disabilità alla disabilità. Eppure, come

sottolineato da Lai, il conversare non è solo scambio di informazioni, ma è riconoscimento, relazione, condivisione di identità e mondi possibili, il bisogno di raccontarsi permane anche quando la memoria e le parole sono compromesse, e quando questo bisogno viene frustrato genera comportamenti aggressivi.

## **COME ROMPERE IL CIRCOLO VIZIOSO CHE VIENE A GENERARSI?**

L'Approccio Capacitante parte dall'idea che le parole delle persone malate non possano essere cambiate, mentre quelle dei *caregiver* sì, aiutando così a superare il disagio che viene a crearsi cecando un *punto di incontro felice (PIF)*. Anche quando non si comprende il significato delle parole, è possibile cogliere l'intenzione a comunicare, allora l'operatore capacitante si esercita a comprendere il significato delle parole, attribuendo valore anche a quelle *malate*, tronche o *bizzarre*, scegliendo le parole giuste per alimentare un dialogo possibile che diventa relazione.

Quello che apprezzo e condivido nell'Approccio Capacitante è l'attenzione rivolta alla persona malata, che rimane persona, quindi detentore di dignità, in ogni fase della malattia, riportando questo riconoscimento alla possibilità di conversare, anche quando ciò appare impossibile, attraverso un ventaglio di tecniche *Attive e Passive*. Elemento principe di queste tecniche è l'Ascolto che permette di entrare in sintonia e riconoscere *Mondi possibili* nel rispetto della lentezza.

In una società frenetica come la nostra siamo del tutto disabituati alla lentezza delle parole e dei gesti tipici dell'età anziana, l'ascolto nel rispetto della lentezza e delle lunghe pause risulta complicato, in quanto il silenzio ci imbarazza, diventa quindi necessario un continuo esercizio perché l'ascolto possa favorire anche la riflessione sul dialogo e sul proprio comportamento per riconoscere le parole che possono essere capacitanti e quelle che invece sono ostacolanti. Nel dialogo con le persone anziane molto compromesse cognitivamente accade spesso che le parole non escano, come già detto, a causa di deficit oggettivi che in fase iniziale sono consapevoli e che a lungo andare, con il progredire della malattia, conducono alla rinuncia a parlare per esperienze frustranti o per un riscontro negativo, in questi casi l'operatore capacitante ha la possibilità di suscitare una conversazione in cui ogni parola pronunciata diventa *pepita d'oro in un mucchio di sabbia* (Vigorelli). È questo il caso della signora Elsa che vado a descrivere con la trascrizione del dialogo che vorrebbe essere capacitante.

# CAPITOLO 1

L'ApproccioCapacitante®  
www.gruppoanchise.it

27 APRILE 2023  
info@gruppoanchise.it

---

## 640. Quando le parole sono faticose

Testo inviato da GIGLIOLA CASADEI (psicologa) per il Corso di formazione all'Approccio Capacitante, tenutosi online, ad aprile e giugno 2023. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

### Il conversante

**ELSA**, di anni 90, è sposata con Mario di anni 93 ed entrambi vivono in casa con la figlia nubile; è seguita da DS per sindrome depressiva in trattamento cronico, con encefalopatia vascolare cronica e declino cognitivo ad oggi di grado moderato-severo. Affetta da progressivo rallentamento motorio, durante il periodo del Covid-19 la signora Elsa è molto peggiorata fino ad essere impedita nella deambulazione, per cui necessita di aiuto per tutto, ha difficoltà a comprendere le richieste verbali ed è rigida negli arti che sembra impossibilitata a governare, motivo per cui, durante la stagione fredda, trascorre quasi tutto il suo tempo sdraiata nel divano con la TV accesa, quando invece il tempo lo permette con la sedia a ruote viene portata all'aperto o in passeggiata. Prima di bloccarsi fisicamente gradiva molto uscire per passeggiare o fare visita a parenti o a amiche. Da qualche mese mostra estrema difficoltà nel parlare, come se le parole faticassero ad uscire e la voce le diventa molto fiavole, è però sempre molto attenta alle conversazioni dei familiari e, qualche rara volta, chiede anche spiegazioni di ciò che ascolta. MMSE 12/30 risale però al 2012

### Il contesto

La conversazione è avvenuta nell'abitazione della signora Elsa a cui vado a fare compagnia perché si trova momentaneamente sola in quanto il marito è stato ricoverato per dolori acuti e la figlia è in ospedale con lui. Elsa è stesa nel divano con la TV accesa, forse dormiva, entro bussando e probabilmente la sveglio, quando arrivo davanti a lei ha gli occhi aperti.

---

### La conversazione

La conversazione si svolge lenta, Elsa pur cercando di parlare fatica a formulare le parole che escono a volte nel dialetto romagnolo a volte in italiano, partecipa però con espressioni di assenso e comprensione alternati a molti silenzi. Le parole vengono pronunciate a voce molto bassa e a volte la voce fiavole si perde.

Durata: 20 minuti e 14 secondi.

### Il testo: Non so se dico bene

1. PSICOLOGA: Elsa!
2. ELSA: Eh... (*gira lo sguardo verso la provenienza della voce*) ...sei te?
3. PSICOLOGA: Buongiorno!

4. ELSA: Buongiooooo... *(trascina le lettere che paiono uscire a fatica, ma sorride, segue pausa di qualche secondo)*
5. PSICOLOGA: Vogliamo fare un po' di conversazione?
6. ELSA: Chi?
7. PSICOLOGA: Io e lei...
8. ELSA: Sì...
9. PSICOLOGA: Sì? Bene!... posso spegnere la televisione un attimo?
10. ELSA: Eh?...
11. PSICOLOGA: Posso abbassare il volume della televisione?
12. ELSA: ...*(8 secondi di pausa)*... Sì.
13. PSICOLOGA: Bene! Abbasso un attimo il volume... così ci sentiamo meglio!
14. ELSA: Uhm...
- Pausa di 10 secondi in cui traffico con il telecomando*
15. PSICOLOGA: ...se lo trovo... il volume!... *(altri 8 secondi di pausa)* ...ecco qua, trovato!... vuole sedersi un pochino?
- (8 secondi di pausa)*
16. PSICOLOGA: Vuole sedersi un pochino Elsa invece di stare stesa?
17. ELSA: Uhm... *(fa segno di sì con la testa)*  
*(segue un periodo di 10 secondi in cui aiuto Elsa a fare i movimenti per raggiungere la posizione seduta nella sedia a ruote, in quanto Elsa da sola non riesce a muoversi)*
18. PSICOLOGA: Mettiamo giù le gambe... *(prima una gamba e poi l'altra)* ...ecco qua! *(sollevo Elsa dal divano e l'aiuto a sedersi nella sedia a rotelle)* ...ecco, un po' seduta! *(sorrido ed Elsa mi sorride di rimando)* Eccoci qua!
19. ELSA: *(4 secondi di pausa)* ...c'è su... uhm... *(6 secondi di pausa)*
20. PSICOLOGA: Come?  
*(10 secondi di pausa in cui Elsa guarda in giro nella stanza, incrocia le mani, ma non parla)*
21. PSICOLOGA: Mi siedo qui vicino, va bene?  
*(12 secondi di pausa in cui Elsa guarda in giro e sorride)*
22. PSICOLOGA: Come va?
23. ELSA: *(4 secondi di pausa)* ...mah, non c'è male...
24. PSICOLOGA: Bene!
25. ELSA: ...uhm...
26. PSICOLOGA: Cosa mi racconta...
27. ELSA: *(10 secondi di pausa poi sbadiglia)*
28. PSICOLOGA: Ha sonno! Ha ancora sonno?
29. ELSA: *(30 secondi di pausa, poi Elsa sbadiglia di nuovo)*
30. PSICOLOGA: Oh, che bello sbadiglio!
31. ELSA: ... uhm... *(22 secondi di pausa poi un altro sbadiglio)*
32. PSICOLOGA: Mi sembra che sia proprio ancora... assennata!
33. ELSA: Eh?
34. PSICOLOGA: Mi sembra che sia proprio ancora un po' assennata... c'è un po' di sonno qua in giro?
35. ELSA: Ah... *(12 secondi di pausa poi un altro sbadiglio)*
36. PSICOLOGA: Mi pare che sono proprio un po' noiosa...eh, Elsa? Dormiva? Stava dormendo, l'ho svegliata?
37. ELSA: No.
38. PSICOLOGA: No...  
*(22 secondi di pausa in cui Elsa guarda il cellulare dove i numeri dei secondi della registrazione si susseguono veloci)*
39. ELSA: *(registrazione incomprensibile rivolgendo lo sguardo e l'attenzione al cellulare)*

40. PSICOLOGA: (*interpretando il suono incomprensibile come una richiesta di spiegazione*) Sto registrando quello che diciamo... ma al momento non ho registrato niente, perché non diciamo niente... (*16 secondi di pausa*) ...passa solo il tempo... questo è un cellulare che registra... questo che sta guardando...
41. ELSA: Eh?
42. PSICOLOGA: Questo che sta guardando è il cellulare e sto registrando quello che ci diciamo... mi sembrava di aver capito che le andava di scambiare due parole con me... avevo capito male...
43. ELSA: Moh...
44. PSICOLOGA: Eh, eh, eh... moh!
45. ELSA: Me a ne sò... (*io non so...*)
46. PSICOLOGA: Non sa?... lei non sa?
47. ELSA: Non so s'a dega... (*non so se dico...*) s'a déga... bén... (*se dico... bene...*) ...s'a... s'a dega... s'a... a... a né so... (*non lo so*)... (*continua a far uscire suoni, ma incomprensibili, con un filo di voce*)... (*pausa di 6 secondi*)
48. PSICOLOGA: Non sa se dice bene?
49. ELSA: Uh...uh...uh...
50. PSICOLOGA: Dice bene sì!
51. ELSA: Uhm... (*pausa di 16 secondi in cui sbadiglia di nuovo, poi altra pausa di 12 secondi*)
52. PSICOLOGA: C'è qualcosa che pensa... c'è qualcosa che pensa Emma?  
(*pausa di 32 secondi in cui sposto Elsa vicino alla finestra, di solito Elsa gradisce molto guardare cosa succede fuori*)
53. PSICOLOGA: Oh, adesso che siamo qui, sedute nella sedia, davanti alla finestra, va meglio vero?
54. ELSA: Eh, sì...
55. PSICOLOGA: Uhm... va meglio. E di cosa parliamo, del tempo? Com'è il tempo fuori, ha visto che c'è il sole?
56. ELSA: Uhm... (*pausa di 30 secondi in cui Elsa gira il capo verso la televisione*)
57. PSICOLOGA: Le piace di più guardare la Tv che guardare fuori dalla finestra, vedo... mettiamo di nuovo il volume alla televisione?  
(*pausa di 8 secondi in cui Elsa guarda il tavolo su cui sono appoggiate parecchie cose, fra cui l'acqua e il bicchiere*)
58. PSICOLOGA: Ha sete? Vuole bere?
59. ELSA: (*fa segno di sì col capo*)
60. PSICOLOGA: Oh, adesso che ha bevuto va meglio!
61. ELSA: Uhm...
62. PSICOLOGA: Uhm... oh, sì!
63. ELSA: Uhm..
64. PSICOLOGA: Uhm..
65. ELSA: (*pronuncia qualche suono incomprensibile guardando fuori dalla finestra*)
66. PSICOLOGA: Sta guardando qualcosa fuori?
67. ELSA: Eheh!...
68. PSICOLOGA: C'è qualcuno fuori? (*sulla strada passano due donne che passeggiano*) ...ah, sì, sì... un po' di vita c'è... un po' di vita c'è fuori!
69. ELSA: Eheh... (*pausa di 12 secondi in cui Elsa guarda fuori dalla finestra*)
70. PSICOLOGA: Stanca? ... si è stancata di stare sempre stesa nel divano a dormire?
71. ELSA: Uhm...
72. PSICOLOGA: Un po'?
73. ELSA: Un po'...
74. PSICOLOGA: Un po'... eh, infatti adesso l'ho messa qui seduta nella sedia, prima davanti alla televisione... forse era ancora un po' addormentata, adesso ci stiamo un po' svegliando, vero Elsa? ...eh, eravamo ancora un po' appisolate...
75. ELSA: Uhm...

76. PSICOLOGA: É un po' fredda questa primavera, siamo già alla fine di aprile, ma è ancora un freddo!
77. ELSA: Eheh... siamo... uh... ah... uh... in... aprile... se...
78. PSICOLOGA: C'è una primula?
79. ELSA: ... se... siamo...
80. PSICOLOGA: Siamo?
81. ELSA: In aprile...
82. PSICOLOGA: Sì, siamo in aprile... è quasi finito il mese...
83. ELSA: Ah...
84. PSICOLOGA: Oggi ne abbiamo 27!
85. ELSA: Uhum...
86. PSICOLOGA: Fra tre giorni è finito aprile e inizia maggio...
87. ELSA: ah, beh... sì... ne... abbiamo...
88. PSICOLOGA: Abbiamo?
89. ELSA: Ventisette.
90. PSICOLOGA: Sì! Oggi è il 27 di aprile. (*pausa di 8 secondi*) ...poi inizia maggio... c'è qualcuno che compie gli anni il primo maggio...
91. ELSA: C'è aprile... Mario... uhu... uh...
92. PSICOLOGA: Siamo in aprile e... chi è che compie gli anni il primo maggio... sì? ...chi ha detto? ...chi è che compie gli anni il primo maggio?
93. ELSA: Mario...
94. PSICOLOGA: Brava! Proprio così: Mario compie gli anni il primo maggio! Brava!
95. ELSA: Uhu...
96. PSICOLOGA: Adesso sta un po' meglio Mario. Ora è in ospedale, però non ha dolore come quando è stato ricoverato, sta molto meglio... non ha più dolore... si ricorda che abbiamo chiamato l'ambulanza perché aveva molto male?
97. ELSA: Ehee!...
98. PSICOLOGA: Eheh...
99. ELSA: Invece adesso ci son passati i dolori...
100. PSICOLOGA: Sì, adesso i dolori sono passati. Per fortuna...
101. ELSA: Uhum...
102. PSICOLOGA: Adesso speriamo che venga a casa per il suo compleanno, così festeggiamo il suo compleanno... (*pausa di 6 secondi*) questo mese ci sono stati tanti compleanni... l'Elsa...
103. ELSA: Uhu... moh... sei... uhu... se...
104. PSICOLOGA: Sì?
105. ELSA: ...aprile... sei... (*parole incomprensibili*) ... (*Elsa compie gli anni il 6 aprile*)
106. PSICOLOGA: Sì, sì, sì proprio così... quand'è che ha compiuto gli anni Elsa, proprio così... il...?
107. ELSA: ... eh... (*pausa di 10 secondi*)
108. PSICOLOGA: Viene? ...esce fuori il giorno che ha compiuto gli anni? ...aveva detto giusto... lo può dire un po' più forte?
109. ELSA: ...uh... eh!... (*pausa di 12 secondi*) ...ah...
110. PSICOLOGA: Eh! Faticoso...uhm? ...è faticoso... un po' faticoso parlare...
111. ELSA: Um pé c'am... (*mi sembra che...*)
112. PSICOLOGA: Uhm?
113. ELSA: Uhm... (*pausa di 6 secondi*) ...ah! (*pausa di 8 secondi*)
114. PSICOLOGA: Sì? ...(*pausa di 8 secondi*) ...non escono le parole..
115. ELSA: Uhum... (*reclina il capo e alza lentamente una spalla*)
116. PSICOLOGA: fanno fatica ad uscire le parole... sì... uhm... (*pausa di 6 secondi*) ...non si vuole sforzare un pochino per tirarle fuori? ...è faticoso tirare fuori le parole...
117. ELSA: Uhum...

118. PSICOLOGA: Uhum... *(pausa di 8 secondi)* ...è importante però... farla questa fatica... uhm... non è d'accordo?
119. ELSA: Uhum... *(fa cenno di sì col capo)*
120. PSICOLOGA: Sì, è d'accordo? ...uhm... brava! ...sì... facciamo ancora un po' di fatica... ancora due parole... *(pausa di 8 secondi)* ...può anche salutarmi... *(pausa di 6 secondi)* ...è importante che le dica due parole... anche se fa fatica... le va? ...le va di fare questa fatica per salutarmi?
121. ELSA: ...e che...
122. PSICOLOGA: Uhm...
123. ELSA: ...io però...
124. PSICOLOGA: Uhm...
125. ELSA: ...l'an gnè... *(non c'è...)* ...*(segue pausa di 6 secondi)* ...ah...*(pausa di 6 secondi)*
126. PSICOLOGA: Allora la saluto prima io, dopo mi saluta lei... va bene?
127. ELSA: Uhum...
128. PSICOLOGA: Uhm... allora io dico: Elsa, buonasera!
129. ELSA: Buona...sera...
130. PSICOLOGA: Oh!... oh, bene!
131. ELSA: Sì...
132. PSICOLOGA: Buonasera e... buon riposo!
133. ELSA: Uhum...

Di seguito faccio riascoltare la registrazione a Elsa, in quanto durante il periodo della chiacchierata mostrava molto interesse per il cellulare in cui scorrevano veloci i numeri durante la registrazione, inaspettatamente Elsa rispondeva interagendo con il registratore.

### **Il testo: È bello ascoltarsi**

134. PSICOLOGA: Le è piaciuto riascoltare la sua registrazione?
135. ELSA: Sììì... *(fa un gran sorriso)*
136. PSICOLOGA: Sentito quanti silenzi?... c'erano molti silenzi, molti spazi vuoti...
137. ELSA: Noooo... quello... non l'ho co... non l'ho pensato.
138. PSICOLOGA: Cos'ha pensato...
139. ELSA: Non l'ho... pensato... penso... registrato
140. PSICOLOGA: Ah, non le sembrava vero... infatti ho sentito che rispondeva...
141. ELSA: Eh, eh...
142. PSICOLOGA: Ehehe... ah... è piacevole riascoltarsi... ha sentito la sua voce... le è piaciuto... e vedo che adesso parla meglio...
143. ELSA: Uhum..
144. PSICOLOGA: Uhum..
145. ELSA: Sciiii... No...
146. PSICOLOGA: Poi se vuole gliela faccio riascoltare la registrazione.
147. ELSA: Ehe!...

### **Commento** a cura di *Gigliola Casadei*

Ormai da molti mesi Elsa pare aver rinunciato a parlare e spesso risponde con la mimica facciale, è molto lenta e dà l'impressione che, pur mostrando l'intenzione, le parole si blocchino fra i denti. A volte, quando i familiari conversano prova ad intervenire, ma la sua lentezza e il ritardo sull'argomento, che è già andato oltre, genera frustrazione nei familiari e le risposte sono rapide e a volte spicciative, oppure viene sottolineato che ha capito male. Quando sono presenti i familiari è



difficile parlare con lei, perché si creano dinamiche che spingono i figli ad incalzarla o a canzonarla bonariamente se sbaglia parole o argomento.

Pur faticando a parlare Elsa partecipa alla conversazione come può, con cenni del capo e versi di assenso da cui capisco che comprende, fa pause anche molto lunghe e la cosa più difficile per me è stare in silenzio ed aspettare che riesca a pronunciare qualche parola, parole che cerco di sollecitare con qualche domanda, da cui non riesco a trattenermi nonostante la chiara indicazione a *non fare domande* dell'Approccio Capacitante, o facendo eco ai suoi versi. Negli ultimi mesi è molto difficile coinvolgerla in qualche conversazione, si distrae facilmente catturata da qualcosa di diverso sul tavolo ad esempio, la sua lentezza è tale che, mentre cerca di far uscire un discorso, spesso lascia le parole tronche e sembra dimenticare quello che sta cercando di dire. In questa conversazione pur pronunciando poche parole, nei lunghi silenzi pronuncia espressioni verbali di assenso come "Uhm" "Eheh", versi che pronuncia a bocca chiusa, ma che possono equivalere a "Sì, è così" come ad esempio nei turni 49-57-61-67-75-77-117-119. Quando parliamo del marito in ospedale o del suo compleanno Elsa partecipa più attivamente pronunciando addirittura quasi frasi complete (turni 91-99-105). La prima frase completa la pronuncia nei turni 45 e 47 in cui esprime il timore di non dire cose giuste da registrare, ma quando sente la sua voce registrata le si allarga il sorriso e le parole le escono un poco più fluide, purtroppo non sono state registrate, ma la gioia dei suoi occhi è per me la miglior gratificazione. Davvero, in questa fase della malattia, ogni parola diventa come una *pepita d'oro*, quasi una conquista, come quando i bambini pronunciano le prime paroline. La sua intenzione di comunicare a me è molto chiara e la deduco da quella che mi pare una buona alternanza di turni, anche se molti turni in cui Elsa prova a comunicare non sono brevi espressioni di assenso, come chiara appare la sua capacità di comprensione e palese la consapevolezza delle sue difficoltà che esplicita nei turni 43, 45, 47.

La lentezza fa parte non solo del suo parlare, ma anche del suo pensare e agire in genere, anche i gesti, che compie con molta fatica, sono estremamente lenti, e non trova quindi lenta la conversazione, come invece appare a me, come esplicita nei turni 137 e 139.

## CAPITOLO 2

Nella mia esperienza lavorativa ho riscontrato spesso la difficoltà di trasmettere ai familiari caregiver l'importanza di mantenere vivo l'uso della parola con il dialogo, anche, e soprattutto, quando la parola risulta compromessa, ottenendone un rimando di frustrazione con espressioni come: *non ricorda nulla, se chiedo cosa abbia mangiato a pranzo mi risponde: «il solito» ed è finita lì*; oppure, ancora: *impossibile dialogare, quando anche cerca di parlare escono parole senza senso che non si legano, generalmente sta zitta, se le faccio domande a volte risponde in modo sgarbato*. Del tutto inappropriato insistere col dire che è importante parlare anche in questi casi se non si forniscono strumenti adeguati per continuare a farlo ottenendone un minimo di gratificazione o senso di efficacia, ho quindi trovato il Metodo Capacitante estremamente utile in tal senso, ma, come dichiarato precedentemente, la teoria da sola fatica ad essere praticata, richiede esercizio per imparare ad ascoltare ed ascoltarsi, riflettere sulle parole efficaci (*capacitanti*) che favoriscono cioè l'espressione e quelle invece ostacolanti il dialogo che scatenano frustrazione ed aggressività. Il Metodo, una volta assimilato, diventa allora un atteggiamento che si estende ad ogni ambito della vita, non solo a quella professionale, in quanto l'*atteggiamento capacitante* genera benessere, collaborazione e buone relazioni in ogni contesto sociale.

Ho riscontrato altresì la difficoltà di dialogo con le persone malate: pur riconoscendo in loro l'intenzione a comunicare qualcosa e a relazionarsi anche attraverso quella che viene definita *l'insalata di parole*, pur prestando attenzione ed interesse a ciò che veniva detto, sentivo che mancava qualcosa. Nell'Approccio Capacitante ho trovato ciò che sentivo mancare, il *rispetto della lentezza, delle pause e dei silenzi* ad esempio, cosa difficilissima da praticare, in quanto il silenzio diventa spesso un imbarazzo assordante, *non fare domande*, altra cosa molto difficile da praticare sempre in relazione alle pause e ai silenzi, *fare eco* è una delle regole che ho trovato più efficaci, lascia spazio all'altro per continuare a parlare, anche nel caso di persone non compromesse diventa utile, in quanto comunica ascolto e non interrompe il filo del discorso.

Nel dialogo con la signora Elsa, che è mia suocera e che quindi conosco da molto tempo, ho cercato di praticare quanto appreso nei moduli del corso per Operatore Capacitate mettendomi alla prova con la difficoltà di una persona che ha rinunciato a parlare, il contesto e la relazione familiare hanno sicuramente influenzato il dialogo che ne è scaturito, dove il mio obiettivo principale era *estrarre* parole dai sorrisi silenziosi. L'assestamento dalla posizione sdraiata alla posizione seduta richiede un tempo lungo in cui Elsa si guarda in giro controllando la stanza e sbadigliando a più riprese (turni 27; 29; 31; 35) generando in me apprensione in quanto stavo registrando il dialogo, non comprendendo subito che per lei era un tempo necessario per assestarsi nella posizione seduta in cui sta poco tempo al giorno e da cui la visione dell'ambiente appare modificata. Avevo dimenticato di chiederle il permesso alla registrazione e mi sono accorta di non averlo fatto neppure quando Elsa, fissando il cellulare, porta la mia attenzione su quanto non le avevo spiegato. Accade spesso di dare per scontate tante informazioni nei dialoghi con le persone in genere, questo *dare per scontato* è spesso fonte di equivoci, l'attenzione ad accompagnare con le parole, esercitata nella conversazione con le persone fragili, ritengo che possa diventare un elemento che viene in aiuto anche nelle altre conversazioni, riducendo i fattori di equivoco. Nella nostra cultura registrare o scrivere le parole di qualcuno equivale ad assegnare loro una forte importanza, e ciò lo è ancora di più per le persone anziane che ancora hanno un passato di analfabetismo, Elsa mostra di cogliere questa importanza nei turni 45 e 47 dove esprime il timore di *non dire bene*, personalmente lo considero un segnale di consapevolezza importante in una persona fortemente compromessa. Offrire o restituire *un motivo narrativo* favorisce il dialogo ed Elsa lo mostra al turno 99 dove pronuncia un'intera frase.

# CONCLUSIONI

Come più volte sostenuto, l'Approccio Capacitante necessita di essere praticato, riflettuto, provato e riprovato perché possa diventare una caratteristica che alla fine scaturisce spontanea. Le influenze culturali sono spesso un ostacolo da aggirare per riuscire a valorizzare le persone nella loro dignità. Ritengo di aver compiuto solo i primi passi in questa direzione, infatti la conversazione con Elsa è ricca di *scivoloni*, forse l'ansia di raggiungere un obiettivo, che in questo caso era raccogliere parole, mi ha fatto perdere di vista alcuni elementi base della tecnica capacitante, ad esempio un'altra regola importante è *non chiedere informazioni o spiegazioni*, cosa che invece purtroppo ho fatto ai turni 52, 66, 68, 92. Tuttavia dal dialogo emerge una Elsa a tratti consapevole e *parlante*, ma ad un primo ascolto tutto ciò non si coglie, in quanto molto spazio lo occupano la lentezza ed il silenzio. Infine vorrei spendere due parole per sottolineare l'importanza della trascrizione del dialogo che, seppur impegnativo e lungo, permette di cogliere tanti elementi che sfuggono, appannati dalle emozioni che prendono spesso tutta la scena, e di riflettere su quanto agito, a volte istintivamente, su ciò che risulta capacitante e ciò che invece diventa ostacolante.

*“Le persone sono come le vetrate.  
Scintillano e brillano quando c'è il sole,  
ma quando cala l'oscurità  
rivelano la loro bellezza  
solo se c'è una luce dentro“  
(Elisabeth Kübler Ross)*