

711. 17 dicembre 2024. www.gruppoanchise.it

MMSE: 16/30.

Sull'ascolto delle parole e il riconoscere le emozioni.

Come l'utilizzo di un'immagine di un'opera d'arte può avviare una conversazione capacitante e raggiungere una relazione di benessere.

Claudia Calabresi, educatore museale Fondazione Musei Civici di Venezia
Tesi finale del Corso di formazione per Operatore capacitante di 1° livello
Gruppo Anchise - Anno 2024

Testo inviato da Claudia Calabresi (educatore museale, Fondazione Musei Civici di Venezia) per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom) nell'anno 2024. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno o del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'uso per l'attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

L'operatore è un educatore museale, non un professionista del settore sanitario.

Per questo motivo è utile iniziare con un breve inquadramento dell'ambiente di lavoro in cui egli opera per capire come e dove si relaziona con persone con demenza e le motivazioni che lo hanno portato a scegliere di iscriversi a questo corso.

L'operatore lavora presso la Fondazione Musei Civici di Venezia (MUVE) che riunisce undici musei nel centro storico di Venezia e nelle due principali isole della città, Murano e Burano. Un immenso patrimonio culturale, con oltre 700.000 opere d'arte e più di due milioni di reperti naturalistici, conservati in un sistema museale ricco e articolato che negli ultimi anni si è arricchito di nuovi spazi espositivi anche a Mestre con il Centro Culturale Candiani, Forte Marghera e il recentissimo progetto del Caffé letterario e Atelier di giovani artisti all' ex Emeroteca.

In questa complessa e variegata struttura organizzativa, il Servizio Attività Educative di MUVE, a cui l'operatore afferisce, si occupa di progettazione didattica rivolta ai pubblici più diversi, nell'ottica di rendere i musei spazi sempre più inclusivi capaci di abbattere quante più barriere possibili (fisiche, linguistiche, culturali, cognitive, sensoriali, tecnologiche, economiche...) e per garantire pari opportunità di accesso ed esperienze museali partecipate e gratificanti per il maggior numero di persone.

La nuova definizione di museo, approvata nel 2022 dall'Assemblea Generale Straordinaria di ICOM (*International Council of Museum*), esplicita tra le sue principali funzioni quella di essere un'istituzione al "servizio della società, aperto al pubblico, accessibile e inclusivo, promotore di diversità e sostenibilità"¹.

¹"Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che compie ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio culturale, materiale e immateriale. Aperto al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità. Operano e comunicano in modo etico e professionale e con la partecipazione delle comunità, offrendo esperienze diversificate per l'educazione, il piacere, la riflessione e la condivisione di conoscenze." <https://www.icom-italia.org/definizione-di-museo/>

Negli ultimi anni, soprattutto dalla recente pandemia in poi, il dibattito museale italiano, su modello del panorama straniero, si è focalizzato sugli effetti positivi dell'esperienza museale sulla persona e di come l'istituzione-museo possa favorire il benessere della comunità.²

In un contesto di *cura* inteso, “non nel senso di terapia, ma del termine inglese *care*, cioè *prendersi cura*”, i Servizi Educativi della Fondazione Musei Civici di Venezia propongono in maniera continuativa e organica dal 2022 progetti mirati a persone con demenza integrando l'offerta sul territorio della Direzione Coesione Sociale del Comune di Venezia, della Regione e di tutta una rete locale di servizi e associazioni.

E' necessario quindi fare un breve excursus degli step che hanno portato i musei civici di Venezia alla diffusione di programmi educativi progettati ad hoc per il pubblico degli anziani con demenza e malattia di Alzheimer.

Nel 2017 è stata sottoscritta la *Carta Alzheimer e musei*⁴ redatta in occasione del primo Alzheimer Fest a Gvirate (Varese): i musei civici veneziani entrano quindi a far parte della rete *I Musei che abbracciano*.

Nello stesso anno l'operatore scrivente (insieme ad un collega dello stesso servizio) ha partecipato ad un percorso formativo rivolto a operatori di musei e educatori geriatrici, a cura della Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze sul programma *A più voci*, attivo dal 2011⁵, in linea con esperienze internazionali simili, come il progetto *Meet Me* del MoMA di New York (2006)⁶.

Ulteriori occasioni di formazione⁷ sono state proposte dal *Sistema Musei Toscani per l'Alzheimer - MTA*⁸ che, con il sostegno della Regione Toscana, promuove da anni programmi dedicati alle persone che vivono con Alzheimer e costituisce a livello nazionale un punto di riferimento fondamentale per il coordinamento, la formazione e la sensibilizzazione di questi progetti in ambito museale.

Nel 2020 gli stessi operatori MUVE hanno ottenuto la certificazione come facilitatori del metodo *Timeslips*⁹, pratica di narrazione creativa che punta, in maniera semplice, a favorire il più a lungo possibile l'espressione di sé alle persone con Alzheimer.

Da questi presupposti prende vita il progetto “Conversazioni d'arte al museo”¹⁰, curato dalla sottoscritta e dalla collega, dott.ssa Chiara Miotto e dedicato a persone malate di Alzheimer o affette da deterioramento cognitivo insieme ai loro caregiver.

² Ruolo riconosciuto a livello europeo nel nuovo *Piano per la Cultura dell'Unione Europea* per il 2023-2026 (allegato 1, punto II.b) dove viene indicato che “la partecipazione culturale facilita la coesione sociale e territoriale, promuovendo nel contempo il rispetto della diversità culturale e linguistica e fornendo una piattaforma per un dialogo aperto all'interno delle società civili”.

³ P. Vigorelli, *L'approccio capacitante. Come prendersi cura degli anziani fragili e delle persone malate di Alzheimer*, FrancoAngeli, Milano 2011, pag. 22

⁴ *La Carta Alzheimer e Musei* in L. Moser e R. Roncador, *I Musei che abbracciano*, Provincia autonoma di Trento, Soprintendenza per i beni culturali ufficio beni archeologici, 2018, pag. 41

⁵ <https://www.palazzostrozzi.org/a-piu-voci/>

⁶ [MoMA | Meet Me](#)

⁷ *Musei resilienti-Resilient museums*, Convegno internazionale online, 25 marzo 2021; *Presentazione online delle Linee Guida “Distanti ma vicini”*, 12 ottobre 2021; *La passeggiata di mezzanotte percorso da Piazza Santissima Annunziata a Piazza San Lorenzo e ritorno*, a cura dell'Ass. culturale L'Immaginario, 10 settembre 2022; Tavola oblunga *Il ruolo dei musei nelle città amiche della demenza*, Firenze, 10 settembre 2022, *Resilient museums evaluation exchange International online meeting*, 9 febbraio 2023

⁸ <https://www.museitoscanyalzheimer.org/chi-siamo/>

⁹ www.timeslips.org: *Timeslips* (Tempo Scivola), programma di narrazione creativa elaborato dalla professoressa e medico geriatra Anne Basting dell'Università del Wisconsin (USA), attivo in oltre 20 paesi del mondo. Fondato su un approccio innovativo nel trattamento della demenza e delle malattie dell'invecchiamento, promuove un miglioramento nella qualità della vita non solo dei pazienti, ma anche di caregiver e familiari. Il motto del *Timeslips* è infatti “Forget memory. Try Imagination”.

¹⁰ C. Calabresi, C. Miotto, *Conversazioni d'arte in museo: un progetto rivolto a persone con demenza. L'esperienza della mostra “Kandinsky e le avanguardie”*, in Bollettino dei Musei Civici Veneziani, III serie, Antica Edizioni, Venezia, 2023, pg. 184- 191.

Basandosi sul modello teorico-pratico¹¹ di riferimento sono state ideate tra il 2018 e il 2019 le prime attività pilota presso alcune mostre organizzate al Centro Culturale Candiani di Mestre rivolte ad alcuni gruppi di anziani ospiti del *Centro Servizi Antica Scuola dei Battuti di Mestre* (ora I.P.A.V. Istituzioni Pubbliche di Assistenza Veneziane¹²) con il quale Fondazione Musei Civici di Venezia ha stretto una proficua collaborazione che ha visto come frutto del lavoro condiviso una convenzione tra i due enti nel 2024.

Il programma *Conversazioni d'arte in museo* è proposto annualmente, con un ciclo di 10 appuntamenti, a gruppi di anziani accompagnati dai loro caregiver presso le mostre organizzate al Centro Culturale Candiani di Mestre. Si tratta solitamente di persone con limitata autonomia o non autosufficienti con deterioramento cognitivo lieve/moderato e malattia di Alzheimer.

Le “conversazioni” sono condotte, gratuitamente, da due educatori museali e facilitatori *timeslip*¹³, si svolgono in museo o in mostra, e incoraggiano i partecipanti ad usare l’immaginazione e non la memoria per esprimersi liberamente in gruppo, attraverso tecniche partecipative come lo *slow looking* e la narrazione creativa. L’obiettivo è quello di stimolare le competenze dei partecipanti ancora attive e valorizzarle, recuperando al tempo stesso una relazione positiva e costruttiva tra i partecipanti e chi se ne prende cura. Gli incontri sono previsti per un numero di circa sei anziani con i loro accompagnatori e si svolgono in orario di apertura della mostra/museo, per offrire alle persone con demenza e ai loro familiari nuove occasioni di evadere dalla condizione di fragilità e allo stesso tempo per produrre un cambiamento sociale nella percezione della malattia attraverso l’incontro con il pubblico e combattere lo “stigma” della demenza.

Questi appuntamenti rappresentano momenti preziosi per i partecipanti di esprimere emozioni o ritrovare immagini appartenute alla loro storia biografica attraverso i linguaggi artistici. Ove possibile e consentito dagli spazi museali, l’incontro in mostra/museo è arricchito da un’attività laboratoriale che può svolgersi nell’aula didattica della sede interessata o anche presso la casa di riposo.

Il motivo per il quale l’operatore museale ha deciso di frequentare questo corso nasce dal desiderio di integrare la sua formazione (non sanitaria) con alcune tecniche di comunicazione utili nella relazione con l’anziano fragile e cognitivamente deteriorato.

Ai fini di questo corso, la collaborazione con la casa di riposo *Centro Servizi Antica Scuola dei Battuti* e con lo staff di educatori e psicologi è stata di grande supporto per l’educatore museale sia nella selezione del conversante sia per ottenere con facilità il profilo clinico-psicologico dell’anziana e il consenso alla privacy per svolgere la conversazione.

Testo commentato

¹¹ Tra i vari approcci rivolti alla demenza quelli a cui il progetto “Conversazioni d’arte in museo” è maggiormente debitore, oltre al progetto *A più voci* di Palazzo Strozzi e il metodo *Timeslips* di Anne Basting, pratica di narrazione creativa, sono: *la Terapia della Reminiscenza* secondo la quale ci si focalizza sull’abitudine delle persone anziane a fare riferimento alla loro storia e a ricordare i momenti del passato e il piacere che gliene deriva; *la Validation*, approccio comunicativo e relazionale proposto da Naomi Feil, che si focalizza sull’ascolto dei Grandi anziani disorientati e sulla legittimazione e la conferma di tutto ciò che vedono o sentono, in quanto espressione della loro realtà personale e del loro *qui ed ora*; *la Gentle care* (Cura gentile) di Moyra Jones, intervento finalizzato alla cura della persona con Alzheimer senza sostituirsi a lei, ma mettendo in pratica azioni di aiuto e assistenza solo nelle attività che la persona non è più in grado di svolgere, favorendo le capacità residue; *l’Approccio Capacitante* di Pietro Vigorelli il cui fondamento principe è che ogni persona è portatrice di un “suo” punto di vista, di un “suo” mondo possibile diverso da quello di ogni altra persona. Il riconoscimento e la legittimazione del mondo dell’Altro come mondo possibile pone le basi per la comunicazione anche in situazioni difficili.

¹² <https://ipav.it/>.

¹³ vedi nota 14

Il conversante

La scelta della conversante è fatta dalla psicologa della struttura in quanto l'operatore, come detto nell'introduzione, non è un professionista della casa di riposo ma un educatore museale. Quindi non ha mai visto questa persona prima della conversazione.

Rosa è un'anziana signora che da poco ha compiuto 88 anni, vedova, madre di cinque figli. Viveva da sola, ma in seguito ad una caduta si è dovuta trasferire da una delle sue figlie per un periodo e, successivamente, ha maturato la decisione di entrare in struttura per non gravare sui figli. E' vigile e collaborante nella relazione. Il suo MMSE è di 16/30, indice di un moderato decadimento cognitivo; è discretamente orientata sotto il profilo personale, ma presenta un marcato deficit dell'orientamento spazio-temporale; anche le abilità attentive e mnestiche risultano compromesse mentre sono buone le risorse socio-relazionali. Secondo la psicologa della casa di riposo sono efficaci gli interventi di validation therapy.

Il contesto

La conversazione si svolge di mattina nella stanza della signora in casa di riposo. Rosa è seduta con la figlia e stanno parlando della domenica appena trascorsa in occasione del compleanno della signora. Tutta la famiglia ha partecipato ad un bel pranzo al ristorante con i figli e nipoti. L'operatore viene introdotto dalla psicologa ed è presentato come collega. La psicologa e la figlia escono dalla stanza per lasciare l'operatore solo con la signora. Egli è seduto di fronte a lei accanto alla finestra mantenendo sempre il contatto visivo, in alcuni momenti anche con il contatto fisico (le accarezza più volte la mano). Purtroppo la porta della camera viene lasciata aperta per cui durante la conversazione ci sono molti rumori/voci esterne provenienti dal corridoio.

La conversazione

La conversazione avviene in italiano con qualche intercalare in dialetto da parte della signora che viene tradotto nella stesura. Il tono della voce dell'operatore è calmo, usa parole semplici e chiare. La signora padroneggia uno scambio comunicativo soddisfacente e non ha evidenti disturbi del linguaggio. L'operatore museale apre la conversazione usando uno strumento affine al suo lavoro e riconducibile a quanto svolto nelle sue attività in museo e cioè partendo dall'osservazione di un'opera d'arte. La conversazione si interrompe in due momenti: ai minuti 4.30 quando entra la compagna di stanza con la parente per andare in bagno e ai minuti 9.41 quando la signora Rosa riceve una telefonata al cellulare e risponde. Queste interruzioni rendono più difficile la conversazione perché la signora perde il filo del discorso e si distrae temporaneamente.

La durata complessiva della conversazione è di 14 minuti e 45 secondi.

Titolo della conversazione *Il mio cuore è fresco*

1. OPERATORE. Lo appoggio per terra (*si fa riferimento al cellulare per la registrazione*).
2. ROSA. Ma no metti pure...
3. OPERATORE. Lo appoggio qui, guardi.
4. ROSA. Ecco là.
5. OPERATORE. Ecco là. Allora... io avevo voglia di parlare con lei di questa foto (*l'operatore consegna all'anziana signora l'immagine di un dipinto*).
6. ROSA. Eh...
7. OPERATORE. La vede?... ne tengo una io e una lei.
8. ROSA. Mi dica... (*pausa di 2-3 secondi mentre osserva l'immagine*).
9. OPERATORE. Le piace?
10. ROSA. Bellissima...
11. OPERATORE. Mmh
12. ROSA. Mi sembra me con i capelli, con mia figlia là... quando che... vien. Bellissima...

13. OPERATORE. (*sorride*) Le sembra lei, questa.
14. ROSA. (*pausa di 2-3 secondi*) Un pochino sì.
15. OPERATORE. Un pochino eh... (*pausa*) con i capelli corti (*lo si evince dalla foto*).
16. ROSA. Sì sì. E' uguale, no?
17. OPERATORE. E' uguale... (*sorride*).
18. ROSA. (*pausa*) E questa è proprio che lavoravo a ferri.
19. OPERATORE. A ferri?
20. ROSA. Sì.
21. OPERATORE. Ah
22. ROSA. Sì, quando ero a casa che lavoravo ai ferri.
23. OPERATORE. Era una passione che aveva...
24. ROSA. Sì sì mi piaceva. Intanto per la casa, perché la casa era di roba... preferita. Sono andata a servizio tanti tanti anni.
25. OPERATORE. A servizio.
26. ROSA. E son andata a servizio finché non son caduta per terra e mi sono fatta male...
27. OPERATORE. Mmh mamma mia...
28. ROSA. E casa mia io avevo una casa grande, grande, ero sola e sono stata sola anche. No perché vabbè avevo anche i miei figli, perché mi faceva tutto... io mi faceva tutto, io mi facevo tutto, tutto mi faceva i miei lavori, mi faceva tutto quanto e dopo invece perché sono caduta per terra. Ma non caduta per terra perché mi sono rotta il femore...
29. OPERATORE. Si è arrangiata a fare tutto finché non è caduta.
30. ROSA. Finché non son caduta, e dopo mi è toccato entrare in ospedale e... (*registrazione non comprensibile*) e dopo sono andata da mia figlia, da una perché dopo l'ospedale non potevo star casa. Ma io ho sempre sofferto perché volevo andare a casa... mia.
31. OPERATORE. Voleva andare a casa sua.
32. ROSA. Sì, invece no, non... non potevo perché, dopo, mia figlia aveva suo marito che era in carrozzella. Però una degna persona la mia figlia ma io quando che mi hanno detto (*registrazione non comprensibile*) mi fate provare che io voglio andare in casa di riposo.
33. OPERATORE. Aveva capito che doveva andare.
34. ROSA. Sì perché i figli hanno bisogno di stare... soli, no soli perché erano sempre...per esempio questa, dopo c'era una sorella, una che dopo viene quella che è andata in Germania. Ho avuto un dispiacere grande perché me l'ha portata via...
35. OPERATORE. Mmh...
36. ROSA. E dopo... ho detto van ben dai, andiamo... io la felicità più grande è quando ho saputo che aveva avuto il posto... ho detto a casa... se lascio e se (*registrazione non comprensibile*)... io e mio marito ci siamo messi via perché eravamo in affitto con il comune ci siamo messi via dei nostri soldini. Quello che abbiamo potuto ci siamo pagati tutta la nostra casa.
37. OPERATORE. Che meraviglia, bravissimi!
38. ROSA. E sai quanti... aveva 3, 4 camere e dopo grande ma grande che non... e me la tenevo sempre pulita io.
39. OPERATORE. Era fiera della sua casa.
40. ROSA. Sì e guardi, il mio problema, il mio pensiero è la casa... vabbè ogni tanto dico ma della casa cosa faccio? Bisogna venderla... anche per aiutare qua perché sono abbastanza soldini anche qua. Va ben sono contenta! Qua mi vogliono bene..
- (*interruzione della conversazione perché entra la compagna di stanza con la figlia*)
41. OPERATORE. Eccoci.
42. ROSA. Ecco.
43. OPERATORE. Quindi mi stava dicendo che suo figlio la viene a trovare il lunedì.
44. ROSA. No, mio figlio mi viene la domenica.
45. OPERATORE. La domenica.

46. ROSA. E le altre due vengono su per la settimana, questa o l'altra. La Maria e che poi è caduta anche lei e adesso la devono operare...la spina qua che deve andare in ospedale. Ogni modo lei adesso...finché deve stare là. Adesso ho detto basta, voglio stare tranquilla, c'ho i miei nipoti, c'ho tutto. Basta e adesso (*ride*) niente, non voglio altro niente.
47. OPERATORE. Non vuole nient'altro...
48. ROSA. No no.
49. OPERATORE. Si è rasserenata...
50. ROSA. Io sì guarda... son tranquilla, qua non saprei quanto bene che mi vogliono.
51. OPERATORE. È così...
52. ROSA. Va bene.
53. OPERATORE. E' un vero piacere sentire una signora così serena e felice.
54. ROSA. Io sì, sono serena, felice, cosa mi manca?
55. OPERATORE. Non le manca niente...
56. ROSA. Mi manca tutto, non mi manca niente e dopo dico non so, di più di così si può: "quando vado a letto la sera e mi sveglio la mattina...dico Signore son qua".
57. OPERATORE. Signore son qua.
58. ROSA. Sì.
59. OPERATORE. Lei è una persona di fede.
60. ROSA. Sì sì di fede e dico son venuta qua e sto bene, sempre lo dico, non mi manca niente niente, i miei figli sono sempre presenti. Sai chi che penso?...quella che sta in Germania perché quella è stata tanto...poverina ha avuto un marito che è stato un disgraziato.
61. OPERATORE. Mmh mi dispiace.
62. ROSA. L'ha portata via perché era geloso di me.
63. OPERATORE. Era geloso di lei.
64. ROSA. Sì perché lei mi voleva tanto bene.
65. OPERATORE. Sua figlia le voleva tanto bene.
66. ROSA. Tanto tanto e tuttora adesso. Perché aveva una gemella. La Maria e la Tiziana loro sono due gemelle. Allora una soffre qua e l'altra soffre in Germania.
67. OPERATORE. Questo è un dispiacere per lei, signora.
68. ROSA. Quello sì e basta (*si commuove*).
69. OPERATORE. (*in silenzio le prende la mano*). Riesce a sentirla ogni tanto al telefono?
70. ROSA. Sì sì.
71. OPERATORE. E cosa le dice sua figlia?
72. ROSA. Niente, a volte mi chiama: "Ciao mamma" (*si commuove ancora*)...cosa vuoi fare? Non si può avere tutto. Però lei...
73. OPERATORE. Lei è nel suo cuore...sempre.
74. ROSA. Dopo c'è la gemella che soffre anche lei. Perché gemelle sì, ma come loro due non ce n'è due gemelle uguale....
75. OPERATORE. Sono molto legate...
76. ROSA. Mamma mia, sì molto legate, eh Tiziana qua e quell'altra Maria là...
77. OPERATORE. Si sentono?
78. ROSA. Sempre, si sentono anche due/tre volte al giorno. No, no sono tanto...anche con mio cognato. E' andato su perché anche mia figlia gemella non è potuta andare adesso insieme...avevano già prenotato e tutto perché lei aveva quel problema alle gambe che aveva fatto sta storia, non poteva muoversi e allora è andato da solo perché lei non è potuta andare. Però è andato su mio cognato e mio nipote e sua mamma de...(pausa) suo papà di una...e avanti!
79. OPERATORE. E avanti!
80. ROSA. E andiamo avanti...
81. OPERATORE. Ma ha una famiglia bellissima!
82. ROSA. No, no guarda, posso dire...

83. OPERATORE. Numerosa...
84. ROSA. Numerosa e bella...bella!
85. OPERATORE. Bella.
86. ROSA. Ha visto domenica? Tutti su una tavolata che era lunga.
87. OPERATORE. Una tavolata lunga...
88. ROSA. Sì, tutti quanti guarda: grandi, piccoli...però c'era il posto che mancava una...
89. OPERATORE. Mancava il posto di sua figlia che è in Germania.
90. ROSA. Eh cosa vuoi fare...C'era mio nipote che anche lui ha avuto un dispiacere che coso anche lui ha perso sua moglie che è andata via. Cosa vuol farci? C'era lui e ciò così...nelle famiglie ci vuol sempre qualcosa...
91. OPERATORE. Nelle famiglie c'è sempre qualcosa, ha proprio ragione.
- [*interruzione: la signora riceve una telefonata*]
92. OPERATORE. Non mi ha raccontato di dove abitava...
93. ROSA. Non ti ho raccontato...
94. OPERATORE. Eh sì...ma siamo stati interrotti un paio di volte...
95. ROSA. Io abitavo aaaaa aspetta...(ride)
96. OPERATORE. Eh (*sorride*)...ci hanno interrotte tante volte in questa conversazione.
97. ROSA. Eh infatti mi è andato via....
98. OPERATORE. Mi stava raccontando del compleanno, 88 anni!!!
99. ROSA. Sì 88 anni, pensa quanti anni e sono vecchia vecchia!
100. OPERATORE. Eh (*sorride*) vecchia vecchia...ma ha un cuore enorme!
101. ROSA. Ehhh il mio cuore è fresco.
102. OPERATORE. È fresco il suo cuore.
103. ROSA. No dai...
104. OPERATORE. E' una bellissima immagine questa.
105. ROSA. Io stavo bene, stavo bene anche a casa mia là, sulla mia casa. Adesso questa è una amica (*si riferisce alla signora con cui ha parlato al telefono*) che andavo, che c'era...giù, ...avevo una che si chiamava Teresa che era ricoverata anche qua lei...
106. OPERATORE. Ah, anche lei era qui..
107. ROSA. Che dopo è morta, poveretta e mi ha lasciato il suo posto.
108. OPERATORE. Ah...ha preso il posto di questa signora.
109. ROSA. Sì sì, questo è dove dormiva lei [*indica il suo letto*]...ma no...adesso non sono capace...abitavo a Valstagna io.
110. OPERATORE. A Valstagna.
111. ROSA: E queste qua sono tutte le signore che andavamo a letto assieme, aaaa messa insieme, lavori dalle Formiche assieme [*capisco successivamente parlando con la figlia che le Formiche sono un'associazione del tempo libero rivolta ad anziani*], avevamo fatto tutte queste robe da là e così ho detto no, allora io vado in casa di riposo e loro, i miei figli non volevano perché avevano tanto pensiero. E mamma non vogliamo...e io ho detto no: io voglio andare. E credimi da quel giorno io sono felice, contenta, penso a loro. E io qua è come se fossi a casa mia. Perché ci sono delle persone che sono no brave, bravissime. Certo che bisogna avere rispetto anche noi...perché se delle volte ci sbagliamo anche noi, ma però io cerco sempre di stare sul mio...per piacere, posso?...posso andare, posso fare...
112. OPERATORE. Che bello!
113. ROSA. Più di questo non ho da dire...e i miei figli sono no bravi, bravissimi, e quando ci sono le feste eh he Natale, Capodanno allora si dividono...allora una volta da uno, una volta da quest'altro, una volta da quell'altro, così vado da tutti.
114. OPERATORE. Si dividono così ognuno può stare un po' con lei e lei è felice!
115. ROSA. E felice...basta.
116. OPERATORE. Che bel racconto.

117. ROSA. E mi metto via i miei soldini, che me li mette via mia figlia ...così quando è Natale c'ho tutte le bustine per i miei nipoti.
118. OPERATORE. Le bustine per i nipotini...che bello, come la mia nonna!
119. ROSA. Eh no, nipotoni perché adesso...
120. OPERATORE. Nipotoni.
121. ROSA. Però se sono...e io faccio sempre la metà, c'è mio figlio che li prepara e l'altra mi (*registrazione non comprensibile*)...però faccio come che voglio io.
122. OPERATORE. Fa' come vuole lei, decide lei.
123. ROSA. Sì, io lascio che facciano quello che vogliono, con i soldi, con tutto. Però me li mette via per Natale quelli che dico io, per i miei nipoti.
124. OPERATORE. È un bel gesto.
125. ROSA. Ecco io adesso sono felice e contenta.
126. OPERATORE. Anche io sono stata molto felice di conoscerla.
127. ROSA. Sì.
128. OPERATORE. E di essere stata un po' con lei.
129. ROSA. Sì grazie.
130. OPERATORE. Spero che anche a lei sia piaciuto chiacchierare un po' con me.
131. ROSA. Sì ma lei chi è?
132. OPERATORE. Io sono Francesca, una collega di Giulia...
133. ROSA. Di questa.
134. OPERATORE. Sì sì, di Giulia.
135. ROSA. Va bene.
136. OPERATORE. Ci vediamo un'altra volta se ha voglia.
137. ROSA. Quando vuole, io sono qui.
138. OPERATORE. Va bene.
139. ROSA. Facciamo, parliamo un po' insieme.
140. OPERATORE. Ma sì.
141. ROSA. Sì.
142. OPERATORE. Abbiamo passato del tempo bello.
143. ROSA. Ecco.
144. OPERATORE. La ringrazio signora, a presto, mi stia bene.
145. ROSA. Anche lei sa, anche io sono stata contenta di poter parlare.
146. OPERATORE. Grazie.
147. ROSA. Grazie.
148. OPERATORE. E mi saluti i suoi figli.
149. ROSA. Grazie, li saluto, grazie.

Commento a cura di Claudia Calabresi

La conversazione capacitante realizzata con Rosa è stata per me il risultato di un percorso di studio sulle strategie dell'approccio capacitante ma anche un cammino interiore sul mio modo di relazionarmi all'altro.

La prima difficoltà incontrata in questo percorso è stata quella di superare il disagio iniziale dato dalla consapevolezza di dover svolgere un dialogo "professionale" con un anziano con demenza e quindi fuori dal mio consueto ruolo di educatore museale in un ambiente diverso da quello del museo. Sono una persona molto comunicativa e nel mio relazionarmi con persone anziane ho sempre puntato sui alcuni miei punti di forza come la solarità, l'empatia e la sensibilità.

In passato, in qualità di capo scout, ho svolto attività di servizio con persone con fragilità diverse e mi è capitato anche di frequentare le case di riposo. In quelle occasioni il mio modo di "essere" con l'altro e per l'altro era ispirato dal mio "sentire" più umano per cercare di far star bene le persone. Questo corso invece mi ha permesso di crescere, di diventare un operatore capace di scegliere le

parole “giuste” da dire, non quelle più “sensate” ma quelle migliori per ottenere il risultato desiderato e cioè la felicità dell’anziano e il suo benessere.

La mia preoccupazione più grande era quella di riuscire a mantenere una conversazione utilizzando le tecniche attive e passive dell’approccio capacitante come l’ascolto attivo, non fare domande, rispettare i tempi e i silenzi del conversante ecc.

Il fatto di dovermi attenere ad un intervento ben preciso mi ha un po' frenata all’inizio e mi sono sentita poco spontanea. Nel proseguire la conversazione e soprattutto nel riascoltare la registrazione e nel trascriverla mi sono, invece, resa conto che misurare la mia istintività e ogni mio contributo mi ha consentito di rimanere concentrata sulle parole, sul loro valore e sulle capacità residue del conversante.

I turni di Rosa sono molto lunghi (28, 30, 32, 34, 36, 40, 46, 56, 60, 78, 105, 111, 113) mentre io mi limito a frasi molto più brevi che fanno eco o restituiscono il motivo narrativo.

Ho ascoltato tanto e seguito il suo parlare, cercando di accompagnare Rosa nel suo mondo interiore lasciando emergere tutta la sua emotività.

Per rompere il ghiaccio ho deciso di cominciare il dialogo con Rosa consegnandole l’immagine di un dipinto di Umberto Moggioli intitolato “La casa dell’artista”. Il soggetto del dipinto rappresenta una donna e una bambina nel cortile di casa mentre insieme sono intente a lavorare a maglia.

La mia idea era quella di usare l’immagine solo per innescare la conversazione e poi lasciare libero spazio di parola a Rosa e riuscire a tenere con lei una conversazione capacitante.

A mio parere l’espedito ha funzionato perché la signora ha accettato subito di guardare con me il quadro nonostante al turno 8 abbia atteso qualche secondo prima di parlare: forse stava osservando l’immagine o non sapeva bene cosa dire. Ad ogni modo non si è agitata né spazientita ma ha accolto volentieri la mia proposta.

Alla mia domanda iniziale “Le piace” la signora mi risponde con un aggettivo: “Bellissima”.

Dal turno 12 al 18 riconduce ciò che vede nell’immagine alla propria storia autobiografica, associando subito le protagoniste a lei e alla figlia. Successivamente è attratta da ciò che la donna sta facendo e cioè che sta lavorando a maglia. Questo particolare, in cui ella si immedesima, le permette di passare a raccontarmi di sé e condividere con me la sua storia. Riferisce che andava a servizio da altre signore e che ha sempre fatto tutto da sola finché non è caduta ed è dovuta andare a vivere da una delle figlie. Al turno 28 emerge con molta forza il sentimento di Rosa verso la sua autonomia perduta. Infatti ripete nello stesso turno di parola ben 5 volte la parola TUTTO riferita sempre alla sua indipendenza nel fare le cose: “...perché mi faceva tutto...io mi faceva tutto, io mi facevo tutto, tutto mi faceva i miei lavori, mi faceva tutto quanto...”

Da qui in poi le emozioni di Rosa vengono fuori in maniera spontanea anche se a volte incidentalmente rispetto al contesto. In questi turni emerge tutta la sua competenza emotiva, esprime la sofferenza nell’aver lasciato casa sua per andare dalla figlia (turno 30) ma allo stesso tempo al turno 32 (“mi fate provare che io voglio andare in casa di riposo”) afferma la sua consapevolezza nel decidere da sola di voler andare in casa di riposo per non pesare sui figli.

Lungo tutta la conversazione prendo in seria considerazione le parole di Rosa e rispondo restituendo il motivo narrativo e riconoscendo alla signora la mia comprensione.

La parte successiva si focalizza sulla famiglia: anche qui fonte di ricordi ed emozioni a volte tristi e dolorosi per la signora come quando al turno 34 dice improvvisamente che una delle figlie abita in all’estero e che per lei è un grande dispiacere (“perché me l’ha portata via...”). Questo passaggio molto emozionante mi coglie impreparata e non riesco pienamente a dimostrare a Rosa la mia presenza con una frase o una parola empatica. Mi limito ad una conferma di aver ascoltato usando l’interiezione *mmh* e mantenendo l’aggancio visivo. Nei turni successivi, dal 36 al 40, emozioni positive e negative si intrecciano: esprime la felicità quando viene a sapere che in casa di riposo c’era un posto per lei; dice di essere contenta e che le vogliono tutti bene ma riferisce anche il malessere per aver lasciato la sua casa, acquistata con i risparmi di una vita con il marito...

In questi punti sono stata attenta a riconoscere le emozioni, a nominarle e a legittimarle. Soprattutto nei turni dal 46 all’80 Rosa afferma di essere tranquilla, che non le manca nulla, che è serena e

felice. Al punto 49 rinomino io questi sentimenti positivi dicendo a Rosa che si è rasserenata e lei risponde confermando (“non saprei quanto bene che mi vogliono”).

Al punto 60 ritorna il tema della figlia lontana che resta fondamentalmente il pensiero più malinconico dell’anziana. Al punto 61 cerco con empatia di dimostrarle il mio dispiacere.

Questi passaggi sono carichi di emozioni prima di tutto per la signora, che appare visivamente commossa, ma anche per me perché resto colpita del fatto che lei desideri condividere il suo mondo emotivo con un’estranea. Le sue parole sono ancora molto comunicative e quindi posso cogliere la sua competenza emotiva e la sua affettività. Al turno 62 emerge un sentimento nuovo la gelosia, la cui parola viene ripetuta da me, al punto successivo, con la tecnica dell’eco. Ai punti 66-68 della conversazione si raggiunge l’emozione più intensa quando Rosa parla di sofferenza delle sue figlie. Al turno 67, infatti, quando affermo che quanto lei provava era un dispiacere, la signora si commuove. Seguono alcuni secondi di silenzio in cui io le stringo la mano e lei mi guarda: un silenzio pieno di significati, davvero emozionante. Al turno 73, quando la signora dice che non si può avere tutto (riferendosi alla figlia lontana) mi sembra sconfortata e cerco di sollevarla affermando che la figlia è sempre nel suo cuore.

A questo punto veniamo interrotti da una telefonata che Rosa riceve. Riprendere la conversazione risulta difficile tuttavia si crea un bel momento simpatico, con sorrisi e risate, poichè la signora si rende conto di aver perso il filo del discorso e ci scherza su dicendo di non ricordare più cosa stesse dicendo...allora le restituisco il motivo narrativo felice del suo compleanno.

Al turno 101 Rosa riporta una bellissima immagine cioè che il suo cuore è “fresco” probabilmente in contrapposizione alla frase precedente in cui dichiara di essere vecchia vecchia mentre il suo cuore è fresco e giovane...

Un altro passaggio molto interessante della conversazione è dal turno 113 al 123 in cui parla del Natale e di come mette da parte i soldi per le bustine dei nipoti. Qui emerge di nuovo la competenza di Rosa a decidere e a negoziare con i figli. Al turno 121 è un po' confusa ma le sue parole risultano chiare: “faccio come voglio io”.

Conclusioni

Rileggendo la conversazione e riascoltando più volte la registrazione credo che la comunicazione creatasi con Rosa sia passata attraverso un dialogo emotivo. La signora infatti si è sentita libera di esprimere i propri sentimenti che io ho cercato di riconoscere e accogliere facendo capire a Rosa che ero lì per lei e che la comprendevo partecipando al suo mondo emotivo.

Analizzando le singole parole di Rosa si può contare il numero di ripetizioni che denotano uno stato di benessere come: bene (8 volte), felice/contenta (8 volte), bello/bellissima (4 volte), grazie (4 volte). Inoltre l’utilizzo del verbo *mancare* viene utilizzato dalla signora per 7 volte: in positivo quando afferma che in struttura non le manca nulla, che è amata da figli e nipoti e accudita da persone bravissime ma anche con un’accezione negativa quando dice che le manca tutto riferendosi alla figlia lontana...Nei passaggi in cui esprime sentimenti di malinconia e dispiacere Rosa riesce comunque a trovare parole di speranza e ottimismo: si vedano i turni 78-80 in cui dice “avanti, andiamo avanti” oppure quando afferma, con una certa consapevolezza e fiducia, che non può chiedere di più come al turno 56 quando esclama: “vado a letto la sera, mi sveglio la mattina e dico Signore son qua”.

Concludendo mi pare che il risultato ottenuto sia quello di una conversazione rassicurante e gratificante, sebbene in alcuni tratti Rosa citi momenti dolorosi e difficili della sua vita.

La pratica è stata senz’altro utile per me perché, da un punto di vista professionale, ho potuto mettermi alla prova con l’utilizzo dell’approccio capacitante e, da un punto di vista umano ed emotivo, mi sento di essere riuscita a costruire una relazione di benessere con l’anziana signora. Sicuramente svolgere altre conversazioni capacitanti mi permetterà di affinare la tecnica ma sento che il mio bagaglio di esperienza ora è più ricco.

