

713. 17 dicembre 2024. [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it)  
SPMSQ n.s.

**Sul valorizzare anche le parole malate**  
**Anna Einaudi**, Educatrice Professionale

---

**Gruppo Anchise**

**Anno 2024**

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

**HO TENUTO TUTTO QUELLO CHE HO POTUTO**  
**sul dare valore alle parole, anche malate**



**Einaudi Anna**

## INDICE

INTRODUZIONE	3
LA CONVERSAZIONE	4
COMMENTO	7
CONCLUSIONE	8

## INTRODUZIONE

Metà della mia vita lavorativa come Educatrice Professionale, dopo circa 15 anni nel mondo dei giovani, si è svolta in alcune Residenze per Anziani della provincia di Cuneo (Piemonte): un ambito in cui “sono capitata per caso, ma sono rimasta per scelta”.

Da 6 anni lavoro nella *RSA Casa Famiglia della Fondazione Opere Diocesane Cuneesi*, con un incarico part time che prevede sia attività animative e di socializzazione con gruppi più o meno numerosi di Residenti sia, con tempi purtroppo residuali, momenti di relazione individuale.

Il fatto che sia un tempo residuale non ne sminuisce, ai miei occhi, l'importanza, né l'attenzione dedicata.

Nel corso degli anni è aumentata e continua ad aumentare la presenza nelle strutture residenziali di persone con deterioramento cognitivo importante: individuare strumenti, strategie e competenze per la Cura di queste persone è fondamentale per svolgere al meglio il mio lavoro, finalizzato alla qualità della vita dei Residenti.

Tra i riferimenti metodologici che hanno destato il mio interesse c'è il Metodo Capacitante: ho letto, negli anni: *“L'Approccio Capacitante”*, *“Aria nuova nelle case per anziani”* e *“Cinque minuti per l'accoglienza in RSA”*, traendone conferme di mie intuizioni operative ed interessanti stimoli che hanno orientato il mio stile relazionale.

Al Meeting delle Professioni sanitarie del 20 e 21 aprile 2023 ho partecipato al workshop *“Le trappole delle buone prassi”* ed ho tratto dall'intervento del dottor Vigorelli maggiore forza e sicurezza nel praticare l'Approccio Capacitante, confortata da studi e ricerche validanti.

L'opportunità di frequentare il corso per Operatore Capacitante è stata quindi per me l'occasione di approfondire i contenuti e, soprattutto, di sperimentarmi concretamente nella pratica delle Conversazioni Capacitanti.

Le *parole chiave* dell'Approccio Capacitante: *ascoltare, riconoscere, accompagnare* sono, almeno apparentemente, condivisibili da parte di chiunque, ma è nel quotidiano che ogni operatore desideroso di migliorare si rende conto di quanto spesso si decida al posto delle persone affidateci, senza ascoltarle realmente, ponendole in posizione passiva, oggetti di cure e non persone con una propria storia, competenti pur se fragili e in difficoltà.

Per tutti noi professionisti della cura mi appare sempre più importante cambiare prospettiva: un approccio prestazionale ci rende determinati a farci capire (per curare, per fare il bagno, per nutrire, per stimolare cognitivamente, per mantenere le capacità residue) e la delusione per l'assenza di comprensione da parte dei destinatari delle nostre cure rischia di portarci a una spersonalizzazione ed alla rinuncia a comunicare. Ricordo ancora che molti anni fa un infermiere mi aveva detto, riferendosi a una anziana appena inserita in Struttura: “la luce è accesa, ma in casa non c'è nessuno”.

Il cambio di prospettiva deve e può rendere protagonista l'altro, la persona con le sue abitudini, le sue preferenze, le sue competenze: fin che la luce è accesa in casa qualcuno c'è!

## LA CONVERSAZIONE

La conversazione che segue è stata registrata in modo palese con il consenso informato della conversante e dei familiari di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome dell'anziana e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettare la privacy. Inviando il testo ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### La conversante

Maria, 91 anni, vive in questa struttura dal 2021

(Punteggio MMSE non disponibile, non utilizzato nella mia struttura)

SPMSQ non somministrabile (equivalente a 10 errori): punteggio 2 deterioramento cognitivo grave  
Progressiva depressione, decadimento cognitivo su base vascolare (qualche segnale precedente, ma divenuto evidente dopo ricovero ospedaliero successivo a investimento sulle strisce pedonali: politrauma e ematoma cerebrale)

Maria era casalinga, prima del matrimonio in giovane età, aveva studiato da sarta; è vedova dal 2016, ha 2 figli che le fanno visita con regolarità.

### Il contesto

La conversazione è avvenuta nella stanza della signora Maria, allettata, alle ore 11.

### La conversazione

La conversazione si è svolta con un ritmo lento, con toni di voce pacati e sorrisi da entrambe le parti. La signora Maria ha utilizzato alcune espressioni in piemontese, che sono state tradotte nella stesura scritta, come da indicazioni metodologiche fornite. È durata 18 minuti e 58 secondi.

### Il testo: *Ho tenuto tutto quel che ho potuto.*

1. MARIA. Mmmmmmmmm, mmmmmmmmm, mmmmm.
2. OPERATORE. *(sulla porta della stanza)* Buongiorno Maria.
3. MARIA. Oh ciao vieni avanti, vieni!
4. OPERATORE. Buongiorno!
5. MARIA. Vieni, vieni gioia.
6. OPERATORE. Eccomi!
7. MARIA. Uno son già riuscita a recuperarlo, uno di quei così...
8. OPERATORE. Sei già riuscita a recuperarlo.
9. MARIA. Uno, sì.
10. OPERATORE. Uno... bene!
11. MARIA. Guardalo lì, lo vedi lì... questo qui è recuperato si può mettere *(pausa)*
12. OPERATORE. Va bene, lo mettiamo
13. MARIA. Lo mettiamo e... valà. Dici che, dici che uno dovrebbe bastare... per tirar su quella roba là... che c'è lì sotto.
14. OPERATORE. Per tirar su quella roba là.
15. MARIA. È questa *(Maria prende in mano un angolo della coperta e lo tende verso di me)*
16. OPERATORE. Eccola!
17. MARIA. Eh.
18. OPERATORE. Grazie! grazie Maria.
19. MARIA. Perché lì han detto cha bastava uno...

20. OPERATORE. Sì.
21. MARIA. Allora uno c'è.
22. OPERATORE. Uno c'è!
23. MARIA. Guarda son già matta, son già venuta matta per (registrazione non comprensibile) se sapevo non cacciavo il naso (*pausa lunga*)
24. OPERATORE. Se sapevi non cacciavi il naso?
25. MARIA. Eh. (*pausa di 12 secondi*) perché adesso ho la... una bella, una bella... cosa... com'è che si chiamano quei... quelle cose lì... che non bisogna lasciarle andare, bisogna tenerli... hanno le cape, le cope, le coperioli, hanno tutto attaccato...
26. OPERATORE. Hanno tutto attaccato.
27. MARIA. Tutto, tutto le, i coperioli attaccati (*pausa*) questa qui (*accarezza e maneggia la coperta*) per esempio ce n'ha due... uno di sicuro, è qui e puoi toglierne da uno puoi farne due e sai bisogna esserne anche... capaci. E io non son capace, aspettavo qualcuno per vedere... se vedevo te (*sorride*)
28. OPERATORE. Eccomi! sono arrivata!
29. MARIA. Sei arrivata, brava (*pausa di 11 secondi*) c'era anche la... la cosa la... questa qui.
30. OPERATORE. Questa qui.
31. MARIA. Solo che io non son capace a fare il... queste cose qui, non son capace (*pausa*) Adesso però abbiamo già due, due cose, due di quelle cose lì, di queste cose qui (*mi prende la mano*)
32. OPERATORE. La mia mano.
33. MARIA. Due!
34. OPERATORE. Due mani!
35. MARIA. Due mani... fai tu! che sai, io le ho tenute per te perché... ho visto che l'altra sera ti... ti servivano, per questo.
36. OPERATORE. Grazie! Grazie Maria!
37. MARIA. Fai pure tu, tu quello che c'è da fare...
38. OPERATORE. Va bene.
39. MARIA. E poi speriamo che vada bene e se non va bene pazienza!
40. OPERATORE. Se non va bene pazienza!
41. MARIA. Eh... si tiene per un altro, sai ce n'è poi degli altri.
42. OPERATORE. Si tiene per un altro, va bene.
43. MARIA. Come va tu? E la bimba? Sta bene?
44. OPERATORE. Io sto bene, grazie!
45. MARIA. Anche la mia bimba?
46. OPERATORE. Anche la tua bimba sta bene.
47. MARIA. Tutte e due?
48. OPERATORE. Tutti e due, stanno bene!
49. MARIA. Ah ma quella là è... è favolosa!
50. OPERATORE. Quella là?
51. MARIA. Quella che Piero aveva adoperato... adoperato adesso per questo (*pausa di 22 secondi, accarezza la coperta*) poi qui c'è quell'altra, l'altro pezzo di quella là (*indica la parete di fronte*)
52. OPERATORE. C'è anche l'altro pezzo di quella là.
53. MARIA. Sì!
54. OPERATORE. Bello!
55. MARIA. Eh ma mancano i pezzi da mettere lì dietro, per attaccare!
56. OPERATORE. Mancano i pezzi.
57. MARIA. (*pausa lunga*) Vedi ci sono anche questi pezzi qui! Guarda qui dove era andata quella là!
58. OPERATORE. Dove era andata quella là?

59. MARIA. Lì dietro, lì dietro, a letto! (*indica il letto accanto*) Questo qui... (registrazione non comprensibile) due pezzi (*pausa lunga*) invece questo pezzo qui non c'è più... perché si è rovinato cadendo per terra.
60. OPERATORE. Questo pezzo qui non c'è più.
61. MARIA. Sì, sì...quale? Sì sì, c'è, c'è è attaccato a qui, a questo...
62. OPERATORE. Ah, si è rovinato cadendo per terra?
63. MARIA. Eh... E invece qui c'è quel pezzo lì, questo.
64. OPERATORE. Sì!
65. MARIA. Questo qui, quello lungo e invece lì c'è solo il mezzo... ho tenuto tutto perché ho detto do tutto a lei, lei sa i pezzi che vanno lì... che sarei, che lei saresti tu!
66. OPERATORE. sì, lei sarei io...so che i pezzi che vanno lì?
67. MARIA. (*fa sì con la testa*) Mmm, no questo qui non c'è, non c'è quello lì, r...rotto.
68. OPERATORE. È rotto?
69. MARIA. Si è rotto ma si può aggiustare perché si può attaccare con con con... qualcosa, appunto ho tenuto quei pezzi lì per attaccarli (*pausa 18 secondi*) stai attenta a non far cadere per terra questi pezzi qui perché si rompono, io ne ho già rotto uno.
70. OPERATORE. Va bene, starò attenta.
71. MARIA. Non c'è il caso di dirtelo perché tu... sai meglio di me come aggiustarti (*ride*) mmmmmmmmmmm, mmmmmmmmm, mmmmmmm (*pausa 20 secondi*) Io ho rotto tutto qui per prendere questi pezzetti qui... ma sai? Servono!
72. OPERATORE. Servono!
73. MARIA. Di questi ce n'è due (*pausa lunga*) questi (*accarezza la coperta*)
74. OPERATORE. Sì!
75. MARIA. Ce ne sono attaccati a quella abatjour lì...quelli... quelli colorati (*porta la coperta al naso e aspira*)
76. OPERATORE. Ha un buon odore?
77. MARIA. Sì, sì, no, son buoni, sono ancora buoni!
78. OPERATORE. Sono ancora buoni.
79. MARIA. Sì!... Poi tu sai meglio di me perché tu te ne intendi di più (*pausa lunga*) di quelli ne abbiamo due, di quelli lì... sì perché uno sono da togliere, due sono da togliere anche.
80. OPERATORE. Li dobbiamo togliere.
81. MARIA. Eh sì perché sai che te dicevi che...che erano... che si potevano ancora aggiustare
82. OPERATORE. Si possono ancora aggiustare.
83. MARIA. Perché ci sono ancora quei pezzi che vanno attaccati lì.
84. OPERATORE. Sì.
85. MARIA. Mmmmmmm, mmmmmmm... mia mamma mi diceva ma butta via quei pezzi che li hai tagliati! (*registrazione non comprensibile*) Io non ho li ho mai voluto buttar via...
86. OPERATORE. La tua mamma diceva buttalì via?
87. MARIA. Sì, i pezzi, sai quei pezzi? Che vanno attaccati a quelle altre robe (*pausa lunga*)
88. OPERATORE. Anche la mia mamma mi dava sempre dei consigli.
89. MARIA. Ah sì? (*sorride*) Che care loro! Fanno bene! Fanno bene! Io li adopero già ora da dare a Silvia, adesso, da dare a s...da dare a mia mamma.
90. OPERATORE. Sì, a Silvia.
91. MARIA. Eh (*pausa, avvicina la coperta al naso*)
92. OPERATORE. Ha un buon odore?
93. MARIA. Vedi? Odori non ne hanno perché sono nuove...sì, loro le hanno già adoperate, ma sono nuove (*pausa 16 secondi*) vedi quei pezzi lì sono già stati adoperati, si possono recuperare.
94. OPERATORE. Li recuperiamo.
95. MARIA. Uno l'ho già messo da parte per adoperarlo sempre perché è nuovo... gli altri due...ce ne sono altri due nuovi...sai tu sei brava anche a attaccarli.

96. OPERATORE. Va bene, li attacco.
97. (*Maria bisbiglia Ave Maria piena di grazia...santo il suo nome... per 12 secondi*) Preghiamo.
98. OPERATORE. Stai pregando?
99. MARIA. Eeeehhh sembra che preghi, ma no, no cerco di mettermi un po' a posto nei.. quei pezzettini lì che ho...sai i pezzi alle volte servono.
100. OPERATORE. Sì! Sono a posto questi pezzi.
101. MARIA. Appunto (*continua a pregare sottovoce e accarezza la coperta*)
102. OPERATORE. Bene Maria.
103. MARIA. Ho tenuto tutto quel che ho potuto.
104. OPERATORE. Sì! Hai tenuto tanto!
105. MARIA (*continua a pregare*)
106. OPERATORE. Io ti saluto Maria.
107. MARIA. Vai già via?
108. OPERATORE. Devo andare.
109. MARIA. Fai pure fai pure quel che hai da fare.
110. OPERATORE. Va bene Maria, mia ha fatto piacere parlare con te.
111. MARIA. Quest'affare qui non buttarlo più via.
112. OPERATORE. Va bene, non lo butto più via.
113. MARIA. Questo qui che l'abbiamo attaccato per lì... per lì...vicino... questo qui per esempio è anche, è tutto un pezzo che è recuperato...sai...poi tu sai più e meglio di me!
114. OPERATORE. Va bene, io faccio per il meglio. Mi ha fatto piacere parlare con te Maria.
115. MARIA. Anche io parlo, parlo con te...parlo con te anche perché se mi dici questo lo tengo, questo mi serve, questo in base ci serve poi ancora, tutti pezzi che io ho tenuto per quello.
116. OPERATORE. Va bene, facciamo così allora! Torno poi ancora a trovarti, va bene?
117. MARIA. Sì, vieni! Vieni! Vieni quando vuoi! Mi fai sempre piacere vederti!
118. OPERATORE. Anche a me fa piacere, a presto Maria!
119. MARIA. Ciao, né gioia, ciao! Stai bene!

## COMMENTO

Nella rilettura del testo trascritto il *motivo narrativo principale* è la richiesta di aiuto della signora Maria, che torna ciclicamente.

La prima volta al turno 27: "...e io non sono capace, aspettavo qualcuno per vedere...se vedevo te". L'ho accompagnata nel suo mondo possibile e l'ho rassicurata del mio aiuto. Ma, nel farlo, mi sentivo un po' insicura: avevo davvero compreso quale aiuto mi chiedesse? A mettere insieme i pezzi della sua mente? della sua quotidianità? ... la signora era sarta: avrei forse dovuto entrare in quel mondo possibile di stoffe e fili?

È possibile che Maria abbia colto queste mie emozioni? Infatti nel proseguire la conversazione torna sul tema: al turno 31, quasi a spiegarsi meglio, chiede le mie mani e sembra rasserenata dalla mia risposta (turno 39 "speriamo che vada bene e se non va bene pazienza" quanta saggezza e serena accettazione in queste parole) e infatti cambia argomento: nei turni 45 – 48 mi chiede notizie dei suoi figli e le confermo che stanno bene e subito dopo esprime soddisfazione per il figlio (turni 49-51).

Poi torna a preoccuparsi dei "pezzi" e chiede nuovamente il mio aiuto (turni 65 - 71 – 79)

Un *secondo tema narrativo* emerge a tratti alternandosi al primo: la famiglia ("e la bimba? Sta bene?" turno 43, "Ah ma quella là è favolosa!" riferito al figlio, di cui ricorda il nome esatto, turno 49; al turno 85 nomina la mamma e io somministro un mio frammento biografico per provare ad ampliare il tema: nella sua risposta gioiosa nomina la figlia/mamma di cui ricorda il nome esatto, "che care loro! Fanno bene! Fanno Bene!", turno 89)

Al turno 92 mi scappa una domanda: Maria non sembra disturbata e mi risponde, ma poi torna al tema narrativo dominante e chiede nuovamente il mio aiuto (turno 95)

Dal turno 97 Maria prega tra sé ed io lo interpreto come un segnale di stanchezza, faccio una nuova domanda (segnale di stanchezza mia!) e Maria mi riconduce al tema dei “pezzi”, poi riprende a pregare.

Allora mi avvio alla conclusione...e anche Maria conclude: “ho tenuto tutto quel che ho potuto” (turno 103) emerge anche qui la saggezza di chi ha vissuto a lungo, un bilancio tutto sommato positivo di quanto è riuscita a fare.

Ringrazio Maria per la conversazione e anche lei sottolinea il *Punto di Incontro Felice*: “Anche io parlo, parlo con te”, turno 115.

Facendo un *inventario delle competenze* emerge chiara la *competenza emotiva* della signora Maria: la sua ansia per il problema dei pezzi (“Son già venuta matta” turno 23), la consapevolezza della sua incapacità ed il suo sollievo nel vedere che arriva qualcuno ad aiutarla (“E io non sono capace, aspettavo qualcuno per vedere...se vedevo te!” turno 27), la sua gioia nel trovare le mie mani (“due mani...fai tu! che sai” turno 35), il suo amore per i figli (analizzato anche nel paragrafo precedente: “e la bimba? Sta bene?” turno 43 “Ah ma quella là è favolosa!” riferito al figlio, turno 49, “che care loro! Fanno bene! Fanno Bene! Riferito alla figlia/mamma, turno 89), la serenità e saggezza di chi ha vissuto a lungo (“e poi speriamo che vada bene e se non va bene pazienza!” turno 39, “ho tenuto tutto quello che ho potuto” turno 103) e il piacere di parlare con qualcuno (“io parlo, parlo con te” turno 115).

La *competenza a parlare* non manca alla signora Maria: parla molto, parla spesso da sola (o più probabilmente con le sue allucinazioni) ma le sue parole ad un ascolto superficiale appaiono prive di senso e ciò porta noi operatori ed anche i familiari a cercare sempre meno il dialogo con lei. Lo strumento di registrare, trascrivere ed analizzare le parole permette di individuare una, seppur imperfetta, *competenza a comunicare* (Maria chiede aiuto perché è consapevole di non essere più in grado di fare da sola, Maria chiede notizie dei suoi cari, Maria esprime la soddisfazione di parlare con una persona reale)

## CONCLUSIONE

L’attenzione a condurre conversazioni in cui prevale l’ascolto mi appartiene da molti anni ed è stata intensificata da questo percorso formativo.

Ho consapevolezza che la padronanza delle tecniche capacitanti può avvenire solo con il costante esercizio ed è evidente in questa conversazione il cammino ancora da fare: la tensione a rispettarne le regole ha influito, credo, sulla mia capacità di cogliere tutti segnali, se non successivamente nel riascoltare e trascrivere la conversazione.

Durante la conversazione mi sentivo da un lato “imbrigliata” dal metodo e dall’altro un po’ troppo adesiva al delirio di Maria, ma nel riascoltarci mi sembra emerga chiara la mia intenzionalità di rendere Maria protagonista della conversazione, di stare con lei nel suo mondo possibile sintonizzandomi sul suo ritmo, ascoltandola con attenzione, scegliendo le parole da dire, spesso facendo eco.

L’esperienza di trascrivere il testo è stata estremamente interessante e mi ha permesso di cogliere aspetti di cui è difficile rendersi conto in tempo reale, mentre si è coinvolti nella conversazione: come ci è stato evidenziato durante il corso, lavorare alla trascrizione fedele delle parole



pronunciate e ascoltate, mi ha fatto acquisire maggiore consapevolezza delle parole stesse e della loro importanza.

Questo è un aspetto dell'Approccio Capacitante che mi affascina sempre di più man mano che lo approfondisco: la centralità della parola, il linguaggio più nobile di cui disponiamo, a cui dare valore anche quando le parole sono malate, per conferire dignità a chi parla, per stare in relazione anche con chi tende ad isolarsi, per comunicare anche quando sembra impossibile.

Ho utilizzato differenti tecniche capacitanti: non fare domande (tranne 2 domande che, per fortuna, non sembrano aver disturbato Maria), non completare le frasi, non correggere, rispettare le pause ed il ritmo, somministrare un mio frammento biografico, fare eco, riconoscere il motivo narrativo (e rispondere alla sua richiesta), cercare un punto di incontro felice nel qui e ora, cercando di valorizzare il suo io sano e le sue competenze.

Credo che il cammino intrapreso debba prevedere nei prossimi mesi almeno tre percorsi paralleli: sia sperimentarmi in altre conversazioni formali, registrate, trascritte e analizzate per acquisire una maggiore padronanza, sia spendere queste competenze nelle molte conversazioni informali che quotidianamente ho con i Residenti della mia Struttura, sia suggerire ai colleghi ed ai molti parenti a disagio nella relazione con i propri cari disorientati di sperimentare almeno alcune delle tecniche conversazionali del metodo.