

TESINA FINALE DEL CORSO PER OPERATORE CAPACITANTE DI 1° LIVELLO

**L'ARTE DI SAPER PARLARE**

**Cristina Buso**

**INTRODUZIONE**

Il mio percorso in Casa di Riposo è cominciato circa 25 anni fa, ma mi piace usare la misura del quarto di secolo che sembra tanto di più dei 25 anni; non per quantificarlo in termini di minuti, ore, anni ma per la pienezza di vita vissuta in quel tempo: accadimenti, esperienze, vite incrociate emozioni, sentimenti e mille altre cose ancora. In casa di riposo ci sono arrivata un po' per caso e con la convinzione che la passione per questa realtà fosse di per sé sufficiente a fare un buon lavoro.

Non ci è voluto molto per capire e sperimentare che la passione da sola è molto simile a quella famosa strada lastricata di buoni propositi che conduce all'inferno. Quasi subito mi è apparso chiaro la necessità di coltivare la professionalità come competenza sine qua non, da arricchire man mano, cammin facendo. Ancora oggi quando qualcuno, e non sono pochi, riferendosi al mio lavoro, ma più in generale al lavoro di cura, ne parla come di una missione (condita con il buon senso) io un poco rabbrivisco.

Sia chiaro che la passione, fortunatamente non è passata, ma quella senza il supporto, l'ancoraggio forte della professionalità, sarebbe probabilmente già morta, schiacciata sotto il peso della burocrazia, dei minutaggi, della mancanza endemica di personale da tamponare, e non ultima della pandemia...

Approfondire l'invecchiamento come fase della vita e trovare strumenti per essere un professionista competente mi ha dato anche un'arma personale potente: abbattere tanti stigmi che purtroppo ancora oggi sono legati a questa fascia di popolazione (e a 51 anni è in quella direzione che vado) e che spesso sono appiccicati come un marchio alle RSA. Essere competente rende la mia voce più credibile e ho al mio attivo un buon bagaglio per sfatare tanti miti e quindi eccomi qui per arricchire il mio essere professionista. Forse l'idea del bagaglio non rende a pieno quello che è il mio pensiero perchè mi rimanda a qualcosa che più si riempie più diventa pesante. In questo caso invece più arricchisci più diventi leggero, il tuo lavoro si alleggerisce ed è più facile ritrovare la passione e la meraviglia di questa splendida professione dove, se non agisci in questo senso, il burn out è una realtà fin troppo vicina.

E quindi eccomi qui, per un costo irrisorio ad "acquistare" uno strumento che non pesa, puoi portare con te sempre, spendibile nel lavoro come nella vita, che puoi fare tuo semplicemente usandolo e che non richiede ulteriori spese per fare un'attività di senso, soddisfacente sia per l'operatore oltre che per l'utente e che restituisca ad entrambi il mondo della possibilità anche quando i test ti dicono che non è possibile.

Oltre i numeri impietosi dei risultati di un test, oltre alle diciture del tipo "insalate di parole", c'è uno spazio possibile che è quello della conversazione capacitante.

Quando ho riascoltato per la prima volta il dialogo avuto con Giovanna, mi sono sembrata molto innaturale, tanto da pensare: "oh mamma mia!".

Eppure, la conversazione si era dipanata senza difficoltà, con una percepibile soddisfazione di Giovanna e ad onor del vero anche mia. Era stata per entrambe una conversazione piacevole ma anche soddisfacente e dopo averla riascoltata, ecco che, quello che in un primo momento mi aveva quasi infastidito, l'innaturalità, mi è apparsa sotto altre vesti e con tutta la forza della sua semplicità.

- *Attenzione alle parole*: attenzione che ha viaggiato sempre nei due sensi ovvero come attenzione ad accogliere tutte le parole dell'altro in senso ampio, quindi, sia dal punto di vista grammaticale ma anche con tutto il mondo del para-verbale, cioè espressioni della mimica facciale, il tono, l'inflessione della voce, l'accento posto deliberatamente su alcune parole, ma anche l'attenzione per ogni mia parola. Quella attenzione che, mi ha portato a parlare forse in maniera meno naturale, è però al contempo anche la stessa che mi ha portato ad utilizzare parole pensate, misurate, calibrate nella forma ma anche nel numero. Il riflesso che naturalmente si è generato ponendo più cura alle mie parole, è stato che senza sforzo queste sono uscite con un'altra velocità.
- *Modificare il ritmo*: porre attenzione ha fatto sì che io modificassi il mio ritmo, per sintonizzarmi ai ritmi, ai tempi e ai modi di Giovanna. Di conseguenza ho usato anche un tono più chiaro, fermo; non ho sfumato le affermazioni, che a volte nella fretta delle conversazioni possono apparire quasi domande.
- *Cura*: questa attenzione giocata su più livelli, su più piani, la metterei a pieno titolo nella dimensione della cura. Curare le parole, le mie e le sue, mi ha permesso di curare la relazione: a) da un punto di vista più formale, nel senso proprio di curare la forma appunto, organizzare il setting, il momento, avvisare in reparto che mi sarei presa del tempo con Giovanna a quell'ora, quindi usare un tempo dedicato e non ritagliato o rubato alle mille attività  
b) sia in senso più emotivo, ovvero avere cura della relazione che nasce proprio in quello spazio e in quel tempo, fra me e Giovanna, che nasce tra le righe delle parole che io e lei stiamo usando e creando, delle espressioni che ci scambiamo guardandoci negli occhi, in qualcosa che alla fine è una nostra *co-creazione*. Una conversazione, dunque, che diventa relazione perchè in una dimensione capacitante la si lascia diventare tale, usando tecniche precise non improvvisate sulla base del buon senso. Una tecnica che coccola la conversazione, con gli stimoli giusti (anche una pianta muore se le dai troppa acqua) e permette quindi alla relazione di nascere e di crescere.
- *Intenzionalità*: per registrare quella conversazione mi ero organizzata e ritagliata del tempo ad hoc per dedicarlo a Giovanna e solo a Giovanna; quindi, mi ero creata un appuntamento importante da rispettare
- *Consapevolezza*: ero lì per provare a produrre e registrare una conversazione capacitante, non due chiacchiere qualsiasi, ma una conversazione mi viene da dire evidence based, basata cioè su principi rigorosi, saldi, su tecniche che nella pratica producono un certo tipo di risultato per altro misurato.
- *Qui e ora*: essere lì con Giovanna per accogliere proprio quel momento con le emozioni che sono destinate a nascere specificatamente in quello spazio sia fisico che temporale; (è probabile che andando verso l'ora del tramonto bisogna essere preparati ad accogliere emozioni differenti)
- *Dignità*: essere lì con Giovanna in una modalità molto professionale per dare dignità alle sue parole così come sono uscite, ma al contempo per vivere a pieno un momento anche mio, professionalizzante, che restituisse tutta la dimensione del mio essere una professionista preparata, formata e non solo quella della tombola, in poche parole che restituisse dignità al mio ruolo.
- *Tranquillità*: aver organizzato il momento mi ha fatto stare lì tranquilla, non con il pensiero delle mille cose da fare e non ultimo, rallentare il ritmo delle parole mi ha fatto rallentare sul serio, una sorta di effetto meditazione, mi sono sentita proprio libera dalle tensioni, cosa che credo sia anche passata a Giovanna. Questa tranquillità, nascendo in seno alla conversazione mi ha anche tolto quella sorta di ansia da prestazione: prima di iniziare mi ero fatta mente locale sulle varie tecniche capacitanti, mi ero chiesta quali sarei riuscita a **dimostrare** di utilizzare...ma ponendomi io stessa in un approccio capacitante mi è stato molto chiaro che dentro Giovanna, molto semplicemente, c'erano questi pensieri che avevano solo bisogno di uscire e di qualcuno che li accogliesse così com'erano in quel momento e in quel modo e quindi anche solo non facendo domande e facendole eco, la conversazione è sgorgata.

La tecnica da usare era proprio lì in quello specifico dialogo, fra quelle due persone e quelle due personalità e nella voglia di mettersi davvero in ascolto, mettendosi un po' da parte e lasciando l'altro essere protagonista. Ovviamente con l'esercizio è chiaro che la possibilità di usare le tecniche a disposizione si amplia, ma il succo è che già porsi in un atteggiamento capacitante porta a dei risultati per entrambi gli interlocutori.

- *Il senso:* in conclusione di nuovo torno all'attenzione data alle parole, al ritmo, all'espressione del viso, al movimento delle mani e certamente conoscendo anche parte della biografia di Giovanna, mi ha permesso alla fine di comprendere il filo del suo discorso, il senso di quanto mi ha detto ed è chiaro che se non avessi dato la giusta attenzione, un senso davvero non ce lo avrebbe avuto. Permettendo alle parole di fluire senza introdurre dinamiche che di solito le bloccano (fare domande, finire le parole, correggere...) il pensiero che rischia di rimanere incagliato appunto nelle famose insalate di parole, nelle parole inventate, tronche, nelle lallazioni, riesce ad emergere. Ma non solo, emerge anche la filosofia di vita di Giovanna, il suo senso del dovere, le cose davvero importanti per lei, la sua cura dell'aspetto esteriore, i ricordi, l'indulgenza verso sé stessa per errori di valutazione, la capacità ancora intatta di fare inferenze, la consapevolezza che qualcosa non va e i meccanismi di fuga rispetto a questo. In poche parole, emerge Giovanna ma se non vi si pone la giusta attenzione rischiamo di perdercela, perché la diagnosi ci dice che Giovanna si è persa e lo short portable ci dice che ritrovarla non è possibile. "La struttura del calabrone in relazione al suo peso non è adatta al volo ma lui non lo sa e vola lo stesso".

### **Il testo della conversazione**

Testo inviato da Cristina Buso, Animatore, Casa di Riposo Giovanelli di Tesero, per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in telepresenza con Zoom, nell'anno 2024. 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 ne autorizzo la pubblicazione su [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

### **Il conversante**

Giovanna, 94 anni. La signora Giovanna era una donna molto attiva e colta. È residente in Rsa da circa 5 anni, da quando più o meno ha ricevuto una diagnosi di disturbo neurocognitivo maggiore in malattia di Alzheimer; a domicilio la sua situazione cognitiva e comportamentale era velocemente peggiorata con la perdita del marito. Ad agosto di quest'anno il suo SPMSQ era pari a 0/10 (grave compromissione cognitiva). Alcuni tratti caratteriali di Giovanna così come descritti all'entrata in Rsa e poi confermati all'ingresso erano la diffidenza, che la patologia aveva poi esacerbato, la tendenza a lamentarsi molto. Si presentava spesso ansiosa e convinta che tutti volessero approfittarsi di lei.  
Punteggio SPMSQ 0/10.

### **Il contesto**

La conversazione è avvenuta in RSA, nella camera di Giovanna, alle 10 del mattino.

### **La conversazione**

La conversazione è avvenuta nella camera da letto di Giovanna dove ci siamo recate insieme, dopo averla incontrata, un po' assopita, nella sala comune. Ho proposto a Giovanna di fare due chiacchiere con me e le ho chiesto il permesso di poter registrare la nostra conversazione. Giovanna si è dimostrata aperta alla relazione e ben contenta di poter parlare. Il ritmo della conversazione è stato scadenzato da un ritmo rilassato, con frequenti piccole pause in cui Giovanna sembra cercare le parole ma senza mostrare

segni di ansia o frustrazione. Il tono di Giovanna è pacato ma al contempo deciso e accompagna le parole con una grande espressività facciale da cui trasparire a volte, un'espressione piacevolmente sorpresa e a volte divertita.

Durata: 21 minuti e 50 secondi.

## IL TESTO: LA TECNICA DEL FARE ECO

1. OPERATORE. Giovanna è sempre un piacere vederla!
2. GIOVANNA. Davvero? (*sorride*)
3. OPERATORE. Certo! La ritrovo sempre con gioia.
4. GIOVANNA. Sono contenta.
5. OPERATORE. La trovo anche molto elegante oggi.
6. GIOVANNA. Oh, oggi sono se sono non sono andata a scuola... sono andata per andare e c'era cre cre crepar (*piccoli colpi di tosse*) non sono andata (*pausa*) allora per quello sono brutta... perché non mi sono cambiata no.
7. OPERATORE. Giovanna, lei non è mai brutta, la trovo sempre molto curata.
8. GIOVANNA. Eh quello faccio sempre eh di tutto per fare per andare perché non voglio che la donna mi dica... una volta me l'ha detto... la la Cristina.
9. OPERATORE. Una volta gliel'ha detto.
10. GIOVANNA. Sì, mi ha detto come mai lei eh si veste... e insomma mi sono anche seccata no.
11. OPERATORE. A volte ci si secca.
12. GIOVANNA. Ecco e dopo io gli ho detto sì sì va... va bene eee dopo mi ha detto a tur... eh proprio hmm (*pausa*) in Italia sono col col italiano è diverso non non hanno questo questo questo colà colà di dire eeee (*registrazione non comprensibile*), la miniera tutte ste robe qua.
13. OPERATORE. Hanno usato termini differenti.
14. GIOVANNA. Sì... e allora dopo sono andata andata abbastanza abbastanza bene e se no io non vado non non succede mai che vado eh, c'ho sempre massimo non, oh, massimo ho il treno... quello del treno il ci il ci il cinema... e allora non vado o perché mi fa male qualcosa.
15. OPERATORE. Hmm, quando va in treno qualcosa le fa male Giovanna
16. GIOVANNA. Sì, va va alla testa eee... con con continua.
17. OPERATORE. Quindi sente qualcosa alla testa.
18. GIOVANNA. Eh, non so mai andata dal medico ma... ci deve essere qualcosa (*pausa lunga*) però è bella questa casa!
19. OPERATORE. Eh... questa casa è molto bella!
20. GIOVANNA. Quell'altro nooo... non non vorrei stare al cal cal cal caldo!
21. OPERATORE. Quindi preferisce questa casa.
22. GIOVANNA. Sì, una un po' con la schiena con la schiena un po' larga no? (*tocca la carrozzina su cui è seduta*)
23. OPERATORE. Certo, spaziosa.
24. GIOVANNA. Sì, invece ho visto una volta il suo signore quando l'ultima volta che è stato a Monza era una una settimana... mi ricordo... e allora lì si vede le finestre le le fa le fa le favre, eh eee soprattutto densever densegher. Ecco, eee è elegante e viene fuori, va bene in ogni modo, oggi perché as a scuola mamma non c'era neanche niente... pazienza (*pausa lunga*).
25. OPERATORE. Certo, lei è una donna che porta molta pazienza Giovanna?
26. GIOVANNA. Io?
27. OPERATORE. Sì.
28. GIOVANNA. Non non mi capita tante volte... non do mai ne nessuno de de depositar deposizione... ognuno deve lavorare secondo me no? Ognuno dice ai morae vestito... e anche la Giorgina quando l'avevo conosciuta credevo che fosse una che rompe (*sorride*)... perché veniva vedevo sempre... invece anche lei non è mai ha detto non mi avrebbe mai detto sta attenta alle alle ostazioni e allora poi dopo la sua eh sei sei seicia

- si chiamava ecco eeee mi ha fatto delleee interrelazioni: avessi sentito come com'è stata cattiva.
29. OPERATORE. Cattiva!
30. GIOVANNA. Sì dura!
31. OPERATORE. Dura!
32. GIOVANNA. Sì... ma neanch'io dopo tanti anni, sì ormai tra prima e dopo nessuno, mi ha mi ha mai fatto niente... questo è anche una cosa che che una persona dovrebbe sapere no? (pausa)
33. OPERATORE. Dovrebbero sapere.
34. GIOVANNA. Si dovrebbe sapere modo (*pausa lunga*) ad ogni modo (*pausa lunga*) meno male che abbiamo un uomo...eee a abbastanza a allagato: non dice niente.
35. OPERATORE. Quindi un uomo silenzioso Giovanna.
36. GIOVANNA. Sì sì (*pausa*)
37. OPERATORE. E per lei è importante che sia silenzioso.
38. GIOVANNA. Sì, eee poi insomma tante volte succede qualche cosa ah anche anche nelle a nelle Ande, no? Mhmm... tu sei figlia unica mi pare vero?
39. OPERATORE. In realtà no, Giovanna. Ho un fratello che si chiama Lorenzo.
40. GIOVANNA. Ecco mi sembra di averlo conosciuto, perché è uno che aveva intorno al collo un vano. È lui no?
41. OPERATORE. Lei ricorda che aveva intorno al collo.
42. GIOVANNA. Sì, io ricordo che un giorno mi han tova trovato sulla sulla grande ii iti itida... quello grande.
43. OPERATORE. Quello grande.
44. GIOVANNA. Sì... eee poi mi sono meravigliata perché parlava così bene l'italiano.
45. OPERATORE. Lei è molto attenta vero a chi parla bene l'italiano Lucilla?
46. GIOVANNA. Sì, veramente! Mi mi sono meravigliata maaa... proprio elegante era e c'è ancora no?
47. OPERATORE. C'è ancora.
48. GIOVANNA. Ma è sposato?
49. OPERATORE. Si è appena sposato Giovanna.
50. GIOVANNA. Ma dai...eh diciamo che è un ragazzo?
51. OPERATORE. È un ragazzo di 38 anni.
52. GIOVANNA. 38? (*voce ed espressione sorpresa*)
53. OPERATORE. 38... già 38 Giovanna.
54. GIOVANNA. Quanti! Ah così!?!
55. OPERATORE. Sì.
56. GIOVANNA. Poi c'era sua sorella che lo teneva diritto no? (*ride e dà un buffetto sulla gamba dell'operatore*).
57. OPERATORE (*ride*)
58. GIOVANNA. Invece lei non so se si è re re retata... laa... come si, come si chiamava? La Rita?
59. OPERATORE. La Rita?
60. GIOVANNA. No, il suo nome... le le lego Dio lego l'agenzia, era lego la genzigo mio! Mi ricordo che diceva.
61. OPERATORE. Ricorda così.
62. GIOVANNA. Ecco. (*sovrapposta*)
63. OPERATORE. Ricorda queste parole.
64. GIOVANNA. Sì e si vede che... see lei ancora là vuol dire che là sta bene...
65. OPERATORE. Vuol dire che si sente bene se è ancora lì.
66. GIOVANNA. Sì, a me piaceva eeee il suo il suo temu il suo tema: come faceva... eee invece non mi piaceva perché eee... in quella scuola non le piaceva a lei.
67. OPERATORE. Quindi c'erano cose che le piacevano e altre che non le piacevano.
68. GIOVANNA. Sì, la lasciava il ba il baratro mi ricordo quello sì.
69. OPERATORE. Caspita il baratro... addirittura!

70. GIOVANNA. E dopo non l'ho più vista... ma deve essere rimasta sempre aaaa lassù...
71. OPERATORE. Lei immagina che sia rimasta lassù.
72. GIOVANNA. Sì... perché era era una signo signora ormai eee era sempre col con un rimbetan rinventan mhmm... nella faccia!
73. OPERATORE. Hmm proprio nella faccia.
74. GIOVANNA. La faccia.
75. OPERATORE. Sì.
76. GIOVANNA. Me lo ricar... però mi mi ricordo che anche anche la come si chiamava la crista... eee Giorgina, eee sempre andava dietro eee si era innamorata!
77. OPERATORE. Addirittura, innamorata!
78. GIOVANNA. Sì davvero! Aave ave le fi fi fiscole che andavano lontane...
79. OPERATORE. Andavano molto lontani.
80. GIOVANNA. Andavano molto molto d'accordo ed è stata molto strano perché non aveva niente da da da da far vedere... c'era soltanto un fio un fio un fiocco del del del treno e dopo però non è successo mai niente!
81. OPERATORE. è una fortuna!
82. GIOVANNA. Sì e credevo che si spo si spoggiasse.
83. OPERATORE. Hmm e invece non l'ha fatto.
84. GIOVANNA. No, non l'ha fatto...
85. OPERATORE. E questo l'ha sorpresa Giovanna.
86. GIOVANNA. Sì, mi ha sorpresa perché quando parlava sembrava una donna sposata!
87. OPERATORE. Ah... quindi dalle sue parole lei aveva immaginato che fosse una donna sposata.
88. GIOVANNA. Sposata, perché lei parlava come parliamo adesso io e lei però sì sì tu... se a lei non andava qualcosa lo diceva ti metteva fuori...
89. OPERATORE. Era una donna molto diretta.
90. GIOVANNA. Sì... aveva rori roristà, però con lei lo faceva perché si vede che il suo italiano era di di diventato buono (*pausa*), mi ricordo sì.
91. OPERATORE. Quanti ricordi Lucilla!
92. GIOVANNA. Mi ricordo un grande can can con col co coiro... mhmm era brava... una ragazza arraggata: lei faceva quello che voleva!
93. OPERATORE. Faceva quello che voleva.
94. GIOVANNA. Sì.
95. OPERATORE. Lei, Giovanna, ha mai fatto nella sua vita quello che voleva?
96. GIOVANNA. ... Io credo di sì! Perché è ancora là e allora se è ancora là con tutto, con con ancora tutto da fare... vuol dire che qualcosa è andato storto, eh però eh si vede che Milano va molto bene, no?
97. OPERATORE. Milano è una bella città, Giovanna.
98. GIOVANNA. Sì... però non so altro.
99. OPERATORE. Non sa altro certo.
100. GIOVANNA. L' avevo invitata non no... non... aveva dei grandi problemi non si sa, a ca com'era andata (*pausa lunga*) ad ogni modo, lassù quella per me è stata unaaa una dodici dodici, sempre bene, mai uno che diceva qualcosa.
101. OPERATORE. Quindi per lei sempre bene.
102. GIOVANNA. Nelle nostre parti, ma anche nelle altre eeee, si sta attenti no? quando si va a fare questo lavoro!
103. OPERATORE. Certo!
104. GIOVANNA. invece lì dove ero io a Vigevano, era tutti i giorni una una brigatera...
105. OPERATORE. Hmm.
106. GIOVANNA. Sì, litigavano continuamente quelle delle scale g g grigie, contro quelle altre eccetera eee c'era sempre litigare.
107. OPERATORE. Litigare non è una cosa che le piace Giovanna.

108. GIOVANNA. No... io aaa (*registrazione non comprensibile*) non ho mai litigato con nessuno dico la verità e allora è andata bene.
109. OPERATORE. Certo.
110. GIOVANNA. Ecco... quando invece uno ti dà ti ti dà fa veramente fastidio che ce n'erano tanti là, perché ci sono ci sono tanti carri armati.
111. OPERATORE. Tanti carri armati Giovanna.
112. GIOVANNA. Sì, vengono tutti da da Vigevano ecco, e andavano direttamente lì alle alle arre arree eee poi a casa e basta...
113. OPERATORE. Giovanna lei ha molti ricordi e a me piace sempre fermarmi qui a parlare con lei.
114. GIOVANNA. Davvero!?
115. OPERATORE. Sì... lo trovo sempre un momento molto bello della mia giornata.
116. GIOVANNA. Ma io penso sempre: a me piace guardare (*pausa*).
117. OPERATORE. A lei piace guardare.
118. GIOVANNA. Sì, senza criticare... perché criticare è troppo facile.
119. OPERATORE. Troppo facile, ha ragione Giovanna.
120. GIOVANNA. Eee ma ma ma proprio quel questo questa to to toga mi mi ricordo che mi ha mi ha fatto vedere le fotografie degli animali che aveva perché era una signora che faceva bene aveva la la sua a area ecco... e mi ricordo la la la eee mi ricordo del ca del ca del cavo. Poi voglio dire gli è morto un bambino; insomma, di tutto.
121. OPERATORE. Di tutto Giovanna... Io spero di potermi fermare presto ancora con lei.
122. GIOVANNA. Ah grazie! (*sorride*) eh behio dovrò ancora stare parecchio... finché comincia perché eee nelle persone non si sa mai cosa c'è perché eee ci si cerca sempre di non fare il meglio perché a fare uno due e tre e quattro per mettere una stupidaggine no? Ricorda una volta sola mi ha portato un fiore, mi ricordo del del del del suo nella sua casa un fuo un fuore che era un girodi un giradischi! Pensi io non ero neanche parente... però ha fatto questo lavoro, poi mi ha mi ha raccontato non del suo paese, *ma della sua vita (dice con enfasi questo particolare)* così.
123. OPERATORE. Della sua vita Giovanna: una bella cosa che le abbia raccontato della sua vita.
124. GIOVANNA. Eh! e mi ricordo che volevate bene a quella ragazza no? ... Io adesso deve essere ancora lì... credo? ...
125. OPERATORE. Lei lo immagina.
126. GIOVANNA. Lo immagino e poi perché non ve non vado a Milano sempre, no? ... eeee però la mia vita c'è l'ho giusta.
127. OPERATORE. Giusta.
128. GIOVANNA. Giusta: senza tante storie! ... Allora mi piace lavorare e anche studiare...
129. OPERATORE. Le è sempre piaciuto lavorare e studiare.
130. GIOVANNA. Sì sì e dopo altro non... so che da voi eee eee c'erano delle liti... mi ricordo che che quando arrivava e poi dopo diventata abbastanza aaa affabile insomma... aaa aveva qualche cosa col fuo col fuoco e che aveva ha detto che aveva aiuto nascondere. Non lo so ma quello non me lo ricordo. Però poi non l'ho più vista... non so se è viva (*pausa*) e basta.
131. OPERATORE. E basta Giovanna. In realtà mi ha raccontato veramente tante cose! E come le ho detto sono sempre contenta di poter chiacchierare con lei...
132. GIOVANNA. Ah davvero?!
133. OPERATORE. Davvero Giovanna! Dice che possiamo trovarci ancora qualche momentino per chiacchierare assieme io e lei?
134. GIOVANNA. Ma io credo di sì, perché eh è sempre una un'arte quella di saper parlare perché per dire mi faccia vedere le sue mutande insomma... (*ride*)
135. OPERATORE (*ride*)
136. GIOVANNA. Stupidaggini così non li cerco.

137. OPERATORE. Lei non le cerca. Ha detto una frase bellissima Giovanna: “l'arte di saper parlare”.
138. GIOVANNA. Sì, veramente... avevamo però nei nei componenti eee a a anonici e allora ... ci mettevano... la ba la ba la batteva la batteria sulla mano (*fa il gesto di battere una bacchetta sulla mano*) tac... ecco che dopo quello era il Corano... (*piccola risata*).
139. OPERATORE. (*piccola risata*) Bene Giovanna...
140. GIOVANNA. (*sovrapposta*) Ecco, bisognerà andare perchè se no...
141. OPERATORE. Bisognerà andare... e io le offrirei anche un goccio d'acqua perchè mi ha raccontato veramente tante cose e magari adesso la gola è un po' asciutta.
142. GIOVANNA. Ah (*sorride con espressione stupita*) ... ma no... faccia come crede.
143. OPERATORE. (*porge il bicchiere*).
144. GIOVANNA. (*beve*).
145. OPERATORE. Giovanna, io la ringrazio di nuovo di cuore perchè è stato proprio un piacere stare qui con lei e spero che ci ritroveremo molto presto!
146. GIOVANNA. Eh sì, sono stata anch'io! Perché eh c'era di mezzo mia, la mia ragazza no? si era anche abbastanza noiosa: e voleva una cosa poi la zia non ce l'aveva... allora brontolava eh tutte queste sto sto stove così no?... bon!
147. OPERATORE. Bon! Allora Giovanna...
148. GIOVANNA. (*si alza*) Lei sta qua?
149. OPERATORE. No e io lo accompagnerei volentieri visto che siamo arrivate fino a qua assieme io direi che...
150. GIOVANNA. (*sovrapposta*) Ma se vuole...
151. OPERATORE. Volentieri Giovanna e grazie ancora di tutto!
152. GIOVANNA. Eh, di niente!

## COMMENTO

Se ci limitassimo a leggere la diagnosi (disturbo neurocognitivo maggiore in malattia di Alzheimer) e il test cognitivo (SPMSQ) somministrato a Giovanna e lo aggiungessimo al disturbo comportamentale, la conversazione possibile sembrerebbe fine a sé stessa, uno scambio verbale o più semplicemente un momento in compagnia più che un vero atto comunicativo ricco di contenuto, emozioni, pensieri, filosofia, racconti, ricordi... Se ci fermiamo allo scoring dello short portable potremmo ascoltare solo una fila di parole tronche e spesso inesistenti. Invece la registrazione del testo prima e la trascrizione fedele in turni sono illuminanti: riescono a restituirti in maniera precisa anche le emozioni che nella conversazione sono trapelate, che filtrano attraverso le parole e che con la rilettura attenta del testo emergono in maniera precisa, trovano dignità e voce.

- In 76 turni di parola di Giovanna sono 40 le **frasi di senso compiuto** che compaiono
- La conversazione ha assunto da subito e poi in linea generale una **connotazione positiva**, nonostante Giovanna abbia menzionato qua e là elementi per lei negativi.
  - Turno 4: “sono contenta”
  - Turno 14: “dopo sono andata abbastanza bene”
  - Turno 24: “va bene in ogni modo”
  - Turno 66: “sì, a me piaceva il suo [...] tema”
  - Turno 100: “sempre bene, mai uno che diceva qualcosa”
  - Turno 108: “non ho mai litigato con nessuno dico la verità e allora è andata bene”
  - Turno 116: “a me piace guardare”
  - Turno 128: “allora mi piace lavorare e anche studiare”
- **Il motivo narrativo che permea la conversazione è il mondo della scuola**, trasversale alla sua esperienza di vita; in alcuni turni parla di alcune dinamiche relazionali o di persone che mi giungono come appartenenti a questo microcosmo.
  - Turni 6,24,66: nomina la scuola.



- Turno 10: dice di essere seccata per un appunto che le è stato fatto sul suo abbigliamento e dalla disposizione delle frasi sembra appunto sia successo a scuola.
- Turno 66: ha un ricordo legato ad una donna (forse Giorgina che nomina più tardi) e dice che la scuola dove si trovava non le piaceva.
- Turni 106/130: ricordi di litigi che sembrano sempre avvenuti all'interno di alcune scuole.
- Turno 138: simula il gesto di battere la bacchetta (nel testo battèria) sulle mani, come poteva accadere forse quando era alunna lei stessa.
- **Giovanna condivide delle deduzioni:**
    - Turno 64: “se lei è ancora là vuol dire che sta bene”
    - Turno 86: “quando parlava sembrava una donna sposata”
    - Turno 130: “non l’ho più vista...non so se è viva”
  - **Riesce a descrivere le persone** sottolineando alcune caratteristiche:
    - Turni 24, 46: “è elegante” questo per altro denota anche un’attenzione personale di Giovanna alla cura di sé.
    - Turno 28: “credevo fosse una che rompe”
    - Turni 28,30: “avessi sentito com’è stata cattiva” “sì, dura!”. Qui è molto evidente l’*io sano* di Giovanna che non solo descrive la persona con una caratteristica ma in un secondo tempo specifica meglio il concetto. La cattiveria a cui fa riferimento sembra più essere legata all’essere inflessibili che al non essere giusti, e infatti amplia dicendo “dura”, che è per altro un concetto metaforico.
    - Turno 34: “meno male che abbiamo un uomo [...] non dice niente” questa frase arriva dopo il racconto di un episodio di cattiveria legato ad una figura femminile e prima di altri accenni di litigi e sembra quasi denotare il sollievo per una caratteristica maschile, cioè l’esimersi dal parlare in un mondo di donne un po' litigiose.
    - Turno 88: “se a lei non andava qualcosa lo diceva”
    - Turno 92: “brava” “lei faceva quello che voleva”
    - Turno 130: “affabile”
    - Turno 146: “era anche abbastanza noiosa”
  - **Emerge per un attimo la consapevolezza** che a livello cognitivo qualcosa non va (“mi fa male qualcosa”, “va alla testa”) ma poi cambia subito argomento cambiando anche inflessione della voce e qui per me è apparso un chiaro tentativo di fuga dell’*io sano*:
    - Turno 18: “eh, non sono mai andata dal medico ma... ci deve essere qualcosa” e poi subito cambia argomento e tono “però è bella questa casa!”
  - **In modo molto chiaro emerge la filosofia di Giovanna rispetto alla sua vita e al lavoro:**
    - Turni 126, 128: “però la mia vita ce l’ho giusta” “giusta: senza tante storie! ...allora mi piace lavorare e anche studiare”. Appare chiaro che una vita che sia giusta per lei è senza fronzoli: le piace lavorare e studiare.
    - Turni 116, 118: “a me piace guardare”, “Sì, senza criticare... perchè criticare è troppo facile.”
- Continua ad emergere in maniera molto forte **l’io sano di Giovanna che è portatrice di grandi valori morali** e che mi rende partecipe in questo modo di alcuni temi importanti che hanno percorso la sua vita.
- Turno 122: “pensi io non ero neanche parente... però ha fatto questo lavoro, poi mi ha raccontato non del suo paese, *ma della sua vita*”. Qui di nuovo l’*io sano* emerge con un grande senso del pudore direi, che le fa provare meraviglia ma anche orgoglio per il racconto intimo che qualcuno ha voluto donarle, pur non essendo neanche una parente. Quando sottolinea “*ma della sua vita*”, Giovanna pone una grande enfasi sia con il tono di voce che con la mimica facciale a sottolineare come il condividere la propria vita sia una cosa da prendere seriamente, da accogliere con delicatezza, valori di un tempo che forse non c’è più, ma che mi restituiscono anche l’importanza che Giovanna dà al suo raccontare e quindi al mio privilegio di ascoltare.

- Fra le righe arriva forte **il suo senso del dovere e la sua etica del lavoro** che la portano a provare disappunto e anche fastidio per le liti ed un certo modo di relazionarsi:  
 Turno 28: “ognuno deve lavorare secondo me no?”  
 Turno 102: “si sta attenti no? Quando si va a fare questo lavoro!”  
 Turno 108: “non ho mai litigato con nessuno dico la verità e allora è andata bene”  
 Turno 110: “fa veramente fastidio che ce n’erano tanti là”  
 Turno 128: “mi piace lavorare”
- **Saper parlare bene l’italiano** per lei è davvero importante e ritorna sia nei termini di un valore, di un bene che è importante possedere, ma anche di qualcosa che le dà emozioni, tanto da sentirsi meravigliata quando uno delle figure che emergono nel colloquio dimostra di saper parlare bene l’italiano.  
 Turno 44: “poi mi sono meravigliata perché parlava così bene l’italiano”  
 Turno 90: “perché si vede che il suo italiano era diventato buono”  
 Turno 134, 136: “perché è sempre un’arte quella di saper parlare perché per dire mi faccia vedere le sue mutande insomma...” “stupidaggini così non li cerco”.  
 In questi due turni Giovanna davvero riesce ad andare ben oltre il deterioramento a cui la sua malattia l’ha portata. Intanto perché c’è una frase di senso compiuto molto lunga se rapportata ad uno zero allo short portable. In secondo luogo, per il contenuto di queste parole che di nuovo sottolineano il valore che per lei ha, parlare: È UN’ARTE (e questo già basterebbe a rimandare il senso di una conversazione capacitante), ma non intesa come virtuosismo grammaticale ma un’arte ricca di senso, le parole devono essere portatrici di ricchezza (“stupidaggini così non li cerco”)
- Turno 38: dimostra di essere aperta alla presenza dell’altro e quindi mi chiede notizie relative alla mia vita informandosi se sono figlia unica, e poi allora chiede notizie di mio fratello (turni 48,50)
- Turno 56: scherza sulle possibili dinamiche che spesso si instaurano fra una sorella maggiore e il fratello maschio più piccolo.  
**In questa sequenza di turni che vanno dal 48 al 56 il deterioramento cognitivo sembra quasi sparire!**
- Turni 133,150: alle mie richieste di rivederci e di accompagnarla appare la competenza a contrattare.
- **Il mondo emotivo** di Giovanna così come è apparso è molto variegato  
 Gioia/contentezza: che si evince di sicuro dai sorrisi e poi nelle parole (turno 2, 134)  
 Disagio/fastidio (turni 6, 10, 106, 110)  
 Caparbia (turno 8)  
 Serenità/tranquillità: (turni 14, 24, 32, 108, 116, 118, 126, 128)  
 Indulgenza verso sé stessa (turno 28)  
 Sollievo (turno 34)  
 Meraviglia/incredulità (turni 2, 44, 46, 50, 52, 76, 82, 86, 132,)  
 Tenerezza (turno 56)  
 Senso del dovere (turno 102)  
 Orgoglio (turno 122)

Riguardando le emozioni emerse noto che meraviglia/incredulità tornano per ben 9 turni. Facendo un paragone con la biografia era stata segnalato un tratto di diffidenza visto quindi in chiave negativa che qui secondo me un po' ritorna ma in una sfumatura più positiva quello dell’incredulità (ah davvero? Credevo che...)  
 Dopo la meraviglia, serenità/tranquillità si ripropongono a parole per 8 turni e sono percepibili anche nell’atmosfera del colloquio.

## CONCLUSIONE

Questa breve tesina arriva sul finire del corso ed è come guardare l’esperienza da più prospettive. Pur intuendo dal punto di vista “scientifico” la necessità di registrare e trascrivere

le conversazioni è solo cimentandomi in prima persona in questa attività che ne ho compreso realmente la portata.

Più ho riascoltato, più ho riletto la conversazione avuta con Giovanna e più le cose mi sono apparse chiare, più tutto ha acquistato un senso. Addentrarsi nelle conversazioni capacitanti in maniera consapevole è un po' come frugare in un baule dei tesori che non sapevi di avere lì davanti o forse lo immaginavi ma non ci avevi ancora guardato dentro bene.

Sia chiaro che non baso la mia professione su risultati e successi secondo i canoni tradizionali che a questi termini di solito sono associati; ma a volte c'è davvero bisogno di una buona notizia, di qualcosa che rialzi il livello di entusiasmo. E frugando in quel baule, rovistando fra le parole di Giovanna ho trovato i tesori di cui avevo bisogno. Ho trovato emozioni, sentimenti, ricordi, attimi di vita vissuta, volti...

È stata la migliore conversazione capacitante di sempre? Certo che no! Era la prima volta che mi cimentavo! C'è molto da fare? Assolutamente sì! Ma è proprio qui che sta l'ottima notizia: che c'è molto da fare, che nonostante la diagnosi io posso fare qualcosa. Era la prima conversazione con Giovanna? Assolutamente no... lei è in struttura da alcuni anni e io ho chiaramente delle basi per poter parlare con le persone con disturbo neurocognitivo maggiore e anche ho delle buone capacità comunicative. E allora perchè questo corso? Perchè tutto questo entusiasmo? Parto dal presupposto che credo fermamente nella formazione, nella nostra professione ritengo sia un diritto, un dovere, una necessità, e in generale sostengo l'ottica del Long Life Learning, ma se all'inizio della mia carriera mettevo insieme un po' di corsi (magari comodi dal punto di vista della sede, meglio se in compagnia di altre colleghe), ad un certo punto ho iniziato a darmi una forma come professionista e quindi a scegliere con attenzione i corsi basandomi su ciò che ritenevo più necessario, prioritario, sia certamente rispetto alle necessità dell'organizzazione ma anche rispetto al mio modo di essere Animatore/Educatore.

In questo mio percorso ho fatto certamente corsi su come comunicare, su come fare stimolazione cognitiva, sulle modalità di relazione, sulle terapie non farmacologiche, sulle cure palliative e tanto altro... ma un corso che mi portasse a dare grande attenzione a qualcosa che io personalmente spargo in maniera industriale per la maggior parte del tempo che non dedico al sonno, ecco non l'avevo ancora fatto, un corso che desse valore alle parole! E qui sta la risposta alle domande perchè questo corso e perchè questo entusiasmo: io Cristina Buso come educatore, quindi non in generale, sto parlando proprio per me in prima persona, lo strumento che mi porto appresso sempre, che uso praticamente il 90% delle volte, che per altro amo... sono le parole: strumento utile se le maneggi con cura, arma dannosa se non ci poni attenzione. Oltre alla teoria, quello che davvero mi ha entusiasmato è stato proprio questo riguardare, rileggere le parole, vederle materialmente, perchè un conto è sentirle e un conto è vederle, questo scandagliarle che mi ha permesso di trovare proprio lì il mondo di Giovanna.

Questo parte del corso con il Dott. Vigorelli è molto esperienziale, calata nella realtà delle conversazioni che i corsisti hanno realmente avuto e quindi da subito ti puoi cimentare con questa tecnica senza dover aspettare di arrivare all'ultima giornata. L'immediata spendibilità della tecnica è senza dubbio un valore aggiunto non di poco conto.