“La cura delle parole”: il progetto di Anni Azzurri e Parole O_Stili per la giornata della gentilezza

In occasione dell’ultima Giornata mondiale della Gentilezza – iniziativa avviata nel 1997, per promuovere comportamenti rispettosi ed empatici e diffondere solidarietà – Anni Azzurri KOS, in collaborazione con Parole O_Stili, ha presentato il progetto “La cura delle parole”, un percorso dedicato a promuovere una comunicazione consapevole e gentile nei luoghi di cura per persone anziane e fragili. Basata su dieci parole chiave e altrettante linee guida, l’iniziativa mira a formare gli operatori e a diffondere una cultura della relazione responsabile all’interno delle RSA.

Di Laura Capardoni *(direttrice marketing e comunicazione, Anni Azzurri Gruppo KOS)*, Rosy Russo *(presidente, Parole O_Stili)*

Le RSA rappresentano un crocevia di vite e di esperienze, in cui ospiti, familiari e operatori si incontrano per dare forma a un modello di cura e di assistenza che pone al centro la dignità della persona. In un tempo complesso e frenetico, che i social network enfatizzano, **è fondamentale custodire la centralità della relazione**, perché solo attraverso una comunicazione attenta e consapevole è possibile accompagnare anche i momenti di fragilità, favorendo il benessere emotivo dell’anziano. Perché **anche le parole curano, e per questo vanno curate**.

Un progetto per valorizzare il potere delle parole

In un mondo dove la comunicazione è spesso veloce e superficiale, “La cura delle parole” invita a riscoprire l’importanza dell’ascolto e della scelta consapevole del linguaggio. Nelle RSA Anni Azzurri, **ogni parola, ogni tono e ogni gesto diventano parte integrante della relazione di cura**: dal saluto del mattino, al modo in cui si spiega un’azione assistenziale, fino all’accoglienza di una paura o di una difficoltà.

Quando le parole sono scelte con consapevolezza e rispetto, sostengono l’emotività della persona anziana, rafforzano la fiducia e generano benessere psicofisico. Il progetto intende promuovere un approccio *gentle care,* che riconosca la comunicazione come parte integrante della cura: **uno strumento terapeutico a tutti gli effetti**.

Dal lavoro congiunto di **Anni Azzurri KOS** e **Parole O_Stili**[1] sono nate **dieci linee guida per una buona comunicazione in RSA**, ispirate al “Manifesto della comunicazione non ostile”: questo è un decalogo che declina dieci principi e intende sensibilizzare contro la violenza delle parole, nato nel 2017 ed elaborato da un insieme di 300 professionisti e professioniste uniti dalla volontà di rendere la rete un luogo meno violento e orientati a un impegno di responsabilità condivisa, che intende favorire comportamenti rispettosi e civili.

La comunicazione come strumento di cura

Le dieci parole chiave che guidano il progetto “La cura delle parole” – **cura, umanità, tempo, incontro, empatia, consapevolezza, premura, dialogo, rispetto e conforto** – rappresentano i pilastri di una comunicazione autentica, nelle RSA Anni Azzurri, capace di unire linguaggio, attenzione e professionalità.

L'iniziativa parte dal riconoscimento del ruolo centrale della comunicazione e del linguaggio nel benessere delle persone fragili*:* **parlare con gentilezza non è un gesto accessorio, ma un atto di responsabilità**. Nelle RSA le parole non sono solo un mezzo per trasmettere informazioni, ma uno strumento di cura che può rassicurare, orientare, sostenere; **un linguaggio più attento e rispettoso è parte integrante della qualità dell'assistenza**. Con questo progetto si intende portare la cultura della parola consapevole dove il suo valore è particolarmente evidente: nei luoghi dove il linguaggio può davvero prendersi cura delle persone e delle loro emozioni.

"La cura delle parole" è un invito collettivo a costruire relazioni basate sul rispetto, sull'ascolto e sulla presenza: elementi fondamentali della filosofia assistenziale del Gruppo KOS.

La riflessione sul linguaggio come leva strategica nella costruzione delle relazioni di cura all'interno delle RSA ha evidenziato la sua funzione determinante nella gestione dei rapporti quotidiani tra operatori, ospiti e familiari. Le parole, infatti, possono fungere da strumenti relazionali capaci di generare prossimità, di creare e sostenere relazioni, oppure, al contrario, di innescare conflitti e distanza. Da tale consapevolezza è emersa la volontà di **contestualizzare e declinare il "Manifesto della comunicazione non ostile" nel perimetro specifico delle RSA**, riconoscendo l'impatto che il linguaggio ha sul benessere relazionale ed emotivo all'interno delle residenze.

L'avvio del percorso

Attraverso il progetto "La cura delle parole", Anni Azzurri KOS e Parole O_Stili si sono incontrate per portare nei luoghi della cura una riflessione concreta sul linguaggio come forma di attenzione, come cura che comincia dal modo in cui comunichiamo. **L'avvio del percorso è avvenuto ascoltando e dando voce alle persone che vivono o lavorano all'interno di residenze del Gruppo KOS**, per riflettere insieme sul fatto che le parole sono importanti, possono creare o distruggere relazioni, possono davvero curare, nell'ambito dei rapporti vissuti nella quotidianità e nella vita professionale.

L'iniziativa pilota è rappresentata da un workshop rivolto a un gruppo di operatori di alcune RSA Anni Azzurre lombarde. L'incontro ha rappresentato un'**occasione formativa centrata sulla riflessione critica e condivisa rispetto al ruolo del linguaggio e delle parole nella quotidianità professionale**. Attraverso una metodologia partecipativa, i professionisti sono stati accompagnati ad assumere prospettive diverse dalla propria, favorendo una maggiore consapevolezza sul valore delle parole, sia pronunciate che ricevute.

Il coinvolgimento attivo di alcuni ospiti ha ulteriormente arricchito la riflessione, offrendo uno sguardo esperienziale sui loro punti di vista, sui desideri, sulle percezioni e sulle emozioni vissute in risposta al linguaggio utilizzato dagli operatori e dai familiari.

La partecipazione al workshop ha, secondo la voce degli operatori, aumentato la consapevolezza di come le parole abbiano un peso, su come effettivamente porsi in ascolto e soppesare molto di più le parole che si usano nel proprio lavoro. Le parole possono accogliere, accompagnare e restituire dignità; e quando sono scelte con consapevolezza, diventano parte della salute, del benessere e della vita condivisa nelle RSA.

Le 10 linee guida per una buona comunicazione in RSA

Il percorso si è concretizzato nell'elaborazione del manifesto "La cura delle parole", che esprime sinteticamente e tramite parole chiave 10 linee guida, per orientare la riflessione e l'azione quotidiana degli operatori.

1. **Cura**

Nelle RSA ogni gesto conta: uno sguardo, un sorriso, il tempo condiviso sostengono davvero ospiti e famiglie. La tecnologia può distrarre, ma se usata con criterio aiuta a personalizzare l'assistenza e a mantenere i legami, senza sostituire la presenza.

Perché "virtuale è reale" anche quando sostiene la relazione di cura e il benessere di chi vive in RSA.

2. **Umanità**

Parole e gesti costruiscono l'identità della comunità RSA. Gentilezza e rispetto verso ospiti, colleghi e caregiver rafforzano fiducia e benessere. Evitare etichette e soprannomi aiuta a valorizzare la persona per ciò che è, senza considerarla unicamente per la sua malattia.

Perché "si è ciò che si comunica" e ogni parola contribuisce al rispetto dell'umanità e alla dignità di chi vive e lavora in RSA.

3. **Tempo**

Comunicare con chiarezza e tono adeguato fa sentire sicuri ospiti e familiari, e facilita il lavoro degli operatori. La gentilezza non fa perdere tempo: dà qualità alla cura e alle collaborazioni quotidiane.

Perché "le parole danno forma al pensiero", e nelle RSA prendersi il tempo di scegliere le parole giuste è già un gesto di cura.

4. **Incontro**

L'ascolto attivo è cura: guardare, attendere, cogliere anche i segnali non verbali aiuta a capire bisogni ed emozioni di ospiti e caregiver, e riduce i conflitti.

Perché "prima di parlare bisogna ascoltare", e solo un ascolto autentico permette di incontrare davvero chi si assiste.

5. **Empatia**

Un linguaggio empatico e rispettoso crea ponti fra ospiti, famiglie ed équipe; non è solo informare, ma includere, spiegare e rendere partecipi, semplificando burocrazia e percorsi.

Perché "le parole sono un ponte" fatto di empatia fra chi si prende cura e chi riceve attenzione ogni giorno.

6. **Consapevolezza**

Parole frettolose o toni inappropriati possono ferire ospiti e colleghi, e compromettere la fiducia. Relazioni consapevoli aiutano a esserci anche nei momenti di fragilità, con rispetto, dignità e sicurezza.

Perché "le parole hanno conseguenze" e in RSA la consapevolezza del loro peso protegge la dignità di tutti.

7. **Premura**

La privacy in RSA è rispetto: dati, immagini e storie si condividono solo se è necessario e dietro autorizzazione. Si bussa, si chiede permesso, si spiegano le azioni: così si proteggono intimità e autonomia degli ospiti.

Perché “condividere è una responsabilità” e in RSA richiede sempre premura, discrezione e rispetto reciproco.

8. **Dialogo**

In RSA convivono esperienze e culture diverse. Discutere le idee, senza giudicare le persone, trasforma il conflitto in occasione di crescita e migliora la collaborazione fra operatori, ospiti e familiari.

Perché “le idee si possono discutere, le persone si devono rispettare”, e un dialogo aperto rafforza la comunità di cura.

9. **Rispetto**

Il linguaggio inclusivo, che rispetta senza giudicare, evita etichette e microaggressioni e sostiene la dignità di ospiti e operatori. Descrivere i fatti e non etichettare le persone aiuta a trovare soluzioni e a costruire fiducia.

Perché “gli insulti non sono argomenti” e in RSA il rispetto favorisce la sicurezza, l’ascolto e la comprensione.

10. **Conforto**

Il silenzio consapevole comunica presenza e rispetto: lascia spazio a emozioni e parole di ospiti e caregiver. Tacere senza spiegare, però, può allontanare: serve equilibrio fra ascolto e chiarezza.

Perché “anche il silenzio comunica”, e in RSA una presenza silenziosa può confortare quanto una parola gentile.

Prospettive

Il manifesto “La cura delle parole” è stato diffuso il 13 novembre 2025 in tutte le residenze Anni Azzurri del Gruppo KOS, in occasione della **Giornata della Gentilezza**: questa è un’osservanza internazionale, introdotta a livello mondiale nel 1997 e a livello nazionale nel 2000, che celebra e promuove la gentilezza, la cortesia, l’empatia e il rispetto reciproco, sottolineando l’**importanza dei piccoli gesti quotidiani nel fare la differenza nella vita propria e altrui e nel rendere migliore il mondo in cui viviamo**.

Quale ulteriore sviluppo del progetto sono state individuate due strade: una interna, tramite l’**avvio di percorsi formativi dedicati o integrazioni nei percorsi già in essere** realizzati da KOS Academy, la struttura di formazione del Gruppo KOS; l’altra esterna, tramite un **percorso di condivisione delle linee guida per una buona comunicazione in RSA con altre realtà del settore**. Entrambe si orientano all’ampliamento e al consolidamento di una cultura della comunicazione gentile, anche alla luce delle evidenze scientifiche sul benefico effetto della gentilezza sul benessere psicoemotivo e fisico delle persone fragili.

Bibliografia di approfondimento

Cristini C., Arrigoni F., Fumagalli M. (2018), *La qualità della comunicazione. Alla scoperta dell’anziano in difficoltà,* Maggioli.

Cristini C., Porro A., Arrigoni F., Fumagalli M. (2020), *Gentilezza e galateo in RSA. La rivoluzione silenziosa,* Maggioli.

Russo R. (2022), *A chi lo dici? Consigli e strategie per comunicare con rispetto,* Erickson.

Russo R. (2021), *La parola che cura,* Parole O_Stili Editore.

Silverman J., Kurtz S., Draper J. (2016), *Skills for communicating with patients,* CRC Press.