

178. SULL'IMPORTANZA DELLE PAUSE

Testo di una conversazione di Francesco Usai (infermiere, ASL 4 Chiavarese, Genova) durante il Corso di formazione "L'Uso della Parola nell'Attività di Cura" tenutosi a Chiavari, ottobre - dicembre 2013. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante e il contesto

Maddalena ha circa 85 anni e vive con una demenza multinucleare di grado moderato. E' una signora allegra e socievole, ama conversare. Sta tutto il giorno in carrozzina, è totalmente dipendente per gli spostamenti. Solitamente collaborante, si rifiuta di fare il bagno.

La conversazione

Durata: 3' 35".

Il testo: *Non voglio fare il bagno*

1. INFERMIERA: Buongiorno signora Maddalena, posso registrare la sua voce?
2. MADDALENA: Sì.
3. INFERMIERE: Posso? mi dà il consenso?
4. MADDALENA: Sì sì.
5. INFERMIERE: Ok. Andiamo a fare il bagno?
6. MADDALENA: No, no, no.
7. INFERMIERE: Perché non vuoi andare a fare il bagno?
8. MADDALENA: Non posso...
9. INFERMIERE: Come mai non puoi?
10. MADDALENA: E non po... non ci vado... adesso no.
11. INFERMIERE: Ma ti preoccupa fare il bagno?
12. MADDALENA: No no, non ci vado proprio, non ci voglio, non me lo dire che non ci vado proprio.
13. INFERMIERE: Ho capito, non ti arrabbiare, ho capito...
14. MADDALENA: Non ci vado.
15. INFERMIERE: Ma mi spieghi perché non ci vuoi andare?
16. MADDALENA: Perché non posso andare, è...
17. INFERMIERE: Che impegni hai?
18. MADDALENA: Eh, non lo so...
19. INFERMIERE: Non sai che impegni hai?
20. MADDALENA: Non lo so... no, no, no, per nessun motivo...
21. INFERMIERE: Per nessun motivo... Ti vedo un po' preoccupata per...
22. MADDALENA: No, no, ti ho detto che non ci vado, ti ho detto di no...
23. INFERMIERE: Ho capito, stiamo solo parlando, volevo sapere come mai non vuoi andare a fare il bagno...
24. MADDALENA: No no, non vado a fare il bagno io!
25. INFERMIERE: Perché non vuoi andarci?
26. MADDALENA: (*alza la voce*) E non ci vado io, eh!
27. INFERMIERE: Va bene...
28. MADDALENA: Non ci vado e non ci vado e non ci vado.
29. INFERMIERE: Va bene.
30. MADDALENA: No, no, no...

31. INFERMIERE: Voglio solo sapere.
32. MADDALENA: (*alza la voce*) Non posso andarci, oh cavolo!
33. INFERMIERE: Va bene, ma è una cosa che ti preoccupa?
34. MADDALENA: Non posso, non posso...
35. INFERMIERE: Va bene, va bene, non ci andiamo a fare il bagno, volevo solo sapere se...
36. MADDALENA: (*alza la voce*) Non posso andarci!
37. INFERMIERE: Ti preoccupa?
38. MADDALENA: Sì... ma non ci vado, non ci vado.
39. INFERMIERE: Come mai ti preoccupa? hai paura di prendere freddo?
40. MADDALENA: No, ma non ci vado...
41. INFERMIERE: No.
42. MADDALENA: No, no, no... per carità, non me lo dire che non ci vado, eh, è così...
43. INFERMIERE: Eppure ti farebbe bene fare il bagno...
44. MADDALENA: Non mi interessa, per il momento non si può.
45. INFERMIERE: Per il momento non si può...
46. MADDALENA: Non si può.
47. INFERMIERE: Come mai?
48. MADDALENA: Oh madonna, e non posso! Eh, ma guarda un po', io non ci vado adesso, eh.
49. INFERMIERE: Ma hai paura che ti succeda qualcosa andando a fare il bagno?
50. MADDALENA: Non ci posso andare adesso!
51. INFERMIERE: Come mai non puoi andarci?
52. MADDALENA: E e non posso andarci adesso, oh!
53. INFERMIERE: Hai qualche impegno?
54. MADDALENA: Non ci posso andare, no non ci vado, eh!
55. INFERMIERE: Non ci vai perché non vuoi, o non ci vai perché non ne hai bisogno?
56. MADDALENA: No no no, non posso, non ci posso andare... no, niente da fare.
57. INFERMIERE: Niente da fare, quindi non lo facciamo... e se andassimo a fare la doccia per esempio?
58. MADDALENA: (*alza la voce*) Ma no, ti dico, ma porca miseria! quando ti dico di no è no, è così!
59. INFERMIERE: Ho capito, va bene, non ti arrabbiare...
60. MADDALENA: Io non mi arrabbio, ma però è così, non posso.
61. INFERMIERE: Non ti piace fare il bagno?
62. MADDALENA: (*alza la voce*) Oh madonna, ma non ci posso andare eh!
63. INFERMIERE: Come mai non ci puoi andare?
64. MADDALENA: Non posso, no ecco...
65. INFERMIERE: Va bene.
66. MADDALENA: Non posso andarci... eh... no.
67. INFERMIERE: Va bene... grazie.
68. MADDALENA: Prego.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il testo in esame si riferisce a una situazione problematica che si verifica frequentemente anche con altre persone nelle Case per Anziani: l'infermiere vorrebbe accompagnare Maddalena a fare il bagno ma lei non vuole. La conversazione che ne nasce è una conversazione infelice: si assiste a una contrattazione tra due persone che hanno obiettivi opposti e nessuna delle due recede dal proprio. Le argomentazioni di Maddalena sono ripetitive e quelle dell'infermiere cercano di variare ma tendono anch'esse alla ripetitività. La conversazione sembra avvatarsi in un corto circuito senza via d'uscita

finché l'infermiere prende atto della decisione irremovibile di Maddalena e rinuncia al proprio progetto.

Il punto di vista capacitante

Dal punto di vista capacitante si può osservare che Maddalena esprime la propria *competenza a contrattare e a decidere*; lo fa in modo chiaro, coerente e vigoroso. Vista sotto questa luce la conversazione ha anche un valore positivo. Quello che Maddalena dice (non voglio andare a fare il bagno) e quello che fa (si oppone, fa valere la sua volontà) è molto importante *dal suo punto di vista*, è irrinunciabile e le permette di sentirsi una persona libera, adulta, dignitosa, consapevole, in grado di controllare la propria vita.

La situazione sarebbe di facile soluzione se si potesse vivere e convivere bene senza lavarsi, ma sappiamo che non è così. Il mondo reale, con i problemi di incontinenza, di igiene, di odori, di irritazioni cutanee, si impone: qui non si tratta solo di realizzare una conversazione felice, ma bisogna anche raggiungere l'obiettivo che Maddalena prima o poi si lavi e sia pulita. Che fare?

I tentativi dell'infermiere

L'infermiere ha cominciato col dare a Maddalena il riconoscimento del suo essere persona e della sua identità, inoltre le riconosce anche la sua competenza a contrattare.

1.INFERMIERE: Buongiorno signora Maddalena, posso registrare la sua voce?

Dopo aver ottenuto il suo consenso, l'infermiere dichiara in modo esplicito il proprio progetto e chiede nuovamente il consenso di Maddalena. E' a questo punto, con l'opposizione di Maddalena, che cominciano i problemi.

5.INFERMIERE: Ok. Andiamo a fare il bagno?

6.MADDALENA: No, no, no.

L'infermiere non si scoraggia, non si arrabbia, non si pone su un piano conflittuale e cerca una soluzione spostando l'attenzione dall'obiettivo primario (accompagnare Maddalena a fare il bagno) a un obiettivo più accettabile e preliminare (parlare delle difficoltà che si oppongono al fare il bagno).

Dapprima chiede perché Maddalena non vuole fare il bagno (turno 7, 9 poi turni 15, 23, 25, 31, 35, 47, 51, 63), poi chiede se fare il bagno sia per lei motivo di preoccupazione (turno 11, 21, 33, 37, 39), poi chiede se ci sia qualche impegno che le impedisce il fare il bagno (turni 17, 19, 53), se ha paura di prendere freddo (turno 39) o che le succeda qualcosa (turno 49), poi dice che le farebbe bene fare il bagno (turno 43), poi le chiede se il problema sta nel non volere o nel non avere bisogno di fare il bagno (turno 55), se forse preferisce fare la doccia (turno 57), se non le piace fare il bagno (turno 61).

La strategia verbale dell'infermiere e i suoi interventi in altri casi forse avrebbero potuto sbloccare la situazione, ma nel caso di Maddalena no.

L'infermiere ha cercato anche di favorire una conversazione felice con interventi come la risposta in eco (turni 21, 41, 45), senza ottenere risultati favorevoli. Ha cercato anche di utilizzare frasi che volevano essere empatiche, dicendo *ho capito*, senza però esplicitare che cosa ha capito (turni 13, 23, 59) oppure dicendo *va bene*, senza però dare seguito coerente alle sue parole (turni 27, 29, 33, 35, 59). Ha cercato di tranquillizzare (tranquillizzare Maddalena o se stessa?) dicendo *non ti arrabbiare* (turni 13, 59), senza però ottenere il risultato desiderato.

Gli interventi dell'infermiere sono tutti animati da sincera attenzione ai bisogni della paziente e sono ineccepibili, a parte qualche sbavatura nel formulare frasi empatiche e nell'eccessiva ripetitività (10 volte) nel chiedere *perché non vuole fare il bagno* a una persona che non sa o non vuole rispondere.

Ciò nonostante la situazione non si sblocca, la conversazione è infelice e Maddalena non fa il bagno.

Altre soluzioni possibili?

E' difficile immaginare se altri interventi avrebbero potuto ottenere risultati migliori. Spesso l'atteggiamento oppositivo permane irremovibile e l'operatore non riesce a capire il perché.

La mia impressione, come commentatore che non ha partecipato al dialogo in questione, è che in quel momento, in quel luogo, con quella persona non ci fossero altre parole possibili in grado di convincere Maddalena a fare il bagno.

Un operatore capacitante, fin dalle prime battute, dopo alcuni tentativi come quelli messi in atto dall'infermiere, prende atto della volontà espressa da Maddalena, l'accetta e rinuncia, sul momento, ad accompagnare la paziente a fare il bagno. I turni 65 – 67 con cui si conclude una conversazione per lungo tempo infelice, avrebbero potuto essere anticipati.

64.MADDALENA: Non posso, no ecco...

65.INFERMIERE: Va bene.

66.MADDALENA: Non posso andarci... eh... no.

67.INFERMIERE: Va bene... grazie.

68.MADDALENA: Prego.

Dal mondo delle parole al mondo concreto

Maddalena ha espresso ripetutamente e chiaramente la propria volontà, non può essere ignorata. Chi dice *va bene* deve dare seguito alle proprie parole, rinunciare al proprio progetto e accettare quello dell'altro, così come è logico dopo aver detto *va bene*.

Nella situazione in esame il *mondo concreto* (quello in cui si può fare o non fare il bagno) prevale sul *mondo delle parole* (quello in cui si parla del fare o non fare il bagno).

Offrendo a Maddalena il *Riconoscimento della sua competenza a contrattare e a decidere* si evita una conversazione infelice e si favorisce l'instaurarsi di un'*Alleanza terapeutica*. Un altro giorno, lontani dall'urgenza di accompagnarla a fare il bagno, forse sarà possibile parlarne senza che l'argomento risulti per lei minaccioso. Gli interventi effettuati dall'infermiere, gli stessi che oggi sono risultati infruttuosi davanti alla sala da bagno, domani potrebbero ottenere un risultato migliore se effettuati in un clima di *Alleanza terapeutica*, lontani dalla vasca da bagno. La soluzione di questo difficile problema forse si può trovare facendo attenzione non solo alle parole ma anche al contesto (vicino o lontano dalla vasca da bagno).

Il ritmo della conversazione

Se si confronta la lunghezza del testo con la durata della conversazione si deduce che i due conversanti parlavano abbastanza rapidamente. Questa considerazione è confermata dall'ascolto della registrazione audio: il ritmo della conversazione è incalzante, con turni verbali brevi. Si potrebbe dire che si assiste a un *botta e risposta*. L'espressione *botta e risposta* rievoca, non a caso, un confronto di pugilato. Ciascun contendente è occupato soprattutto a parare il colpo e a rilanciare. Ovviamente con questo ritmo non c'è il tempo e il modo di trovare una via d'uscita felice da una situazione di stallo, infelice e dominata dalla ripetitività dei comportamenti verbali.

L'operatore capacitante, per cercare una via d'uscita felice, innanzitutto modifica il ritmo del dialogo: dopo aver ascoltato la signora oppositiva, invece di rispondere a corto circuito, tace, sta zitto per alcuni secondi, poi sceglie le parole da dire. Questo breve tempo d'attesa è sufficiente per interrompere il clima da ring e per creare uno spazio conversazionale per il riconoscimento delle parole e dei sentimenti dell'altro ed eventualmente per una serena contrattazione.