

619. Sull'ascolto e il fare eco; io sano e io malato. MMSE 11/30

Testo inviato da Edda Valentinuzzi, infermiera geriatrica in una RSA del Friuli, per il Corso di formazione Operatore capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con Zoom, nell'anno 2022). 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 attività di ricerca, di formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

L'arte di comunicare è ciò che caratterizza l'uomo. E' una capacità che si affina con la crescita attraverso l'istruzione, il relazionarsi con gli altri, entrando in contatto con le proprie e altrui emozioni. La comunicazione è la base per l'instaurarsi delle relazioni interpersonali su cui si fonda la società. Come sostiene la scuola di Palo Alto "è impossibile non comunicare" (primo assioma della comunicazione), perché qualsiasi comportamento comunica qualcosa di noi ed è impossibile avere un non comportamento.

Così tutto diventa comunicazione... non solo le parole, ma anche il linguaggio non verbale, il para verbale, la metacomunicazione.

Una comunicazione è efficace se il para verbale, il non verbale e il verbale sono congruenti e se la comunicazione è finalizzata ad entrare in contatto con l'altro, dare e ottenere fiducia, affermare e tranquillizzare, coinvolgere.

Così per una comunicazione efficace bisogna ascoltare con attenzione, mostrare empatia, essere assertivi, parlare in prima persona, essere sé stessi, conoscere bene l'argomento, focalizzare ogni canale comunicativo verso lo stesso obiettivo, tener conto del contesto e della diversa percezione della realtà.

Ciò che mi ha spinto a frequentare questo corso è stata la necessità di affinare l'arte della comunicazione nei suoi tre livelli (verbale, non verbale, para verbale) per creare una relazione felice sia per me che per l'anziano demente nel rispetto dell'*io sano* e dell'*io malato* e nel riconoscimento delle competenze elementari senza cadere nell'errore di far sentire l'anziano "sbagliato". Nel percorso formativo triennale per infermieri e nel percorso del Master nella Cura dell'Anziano di 1° livello non ho avuto modo di sviluppare nello specifico la competenza di creare un contesto in cui l'anziano demente stia bene con sé stesso, con l'interlocutore e con l'ambiente. Nel mio percorso accademico nessuno mi ha parlato dell'Approccio Capacitante. L'ho scoperto per caso attraverso i corsi ECM e mi sono subito approcciata per migliorarmi professionalmente e per ottenere un maggior benessere sul posto di lavoro.

Per la mia tesi ho scelto la signora Flora perché socievole e predisposta al dialogo. Spesso, infatti, nei vari momenti della giornata si appresta a parlare con gli altri anziani. Inoltre l'ho scelta perché affascinata dal rapporto che ha con Sergio.

Quest'ultimo ha di frequente degli episodi di agitazione psicomotoria che a volte vengono affievoliti dal dialogo con Flora che si relaziona in modo pacato e in modalità di ascolto.

Sergio parla in siculo con qualche parola di italiano, tanto che Flora dice "Sì, lo capisco non proprio del tutto ma comunque lo capisco" e poi "Be' adesso basta parlare tu che non si capisce niente". Credo che Flora comprenda Sergio più che altro dal tono di voce e dalla gestualità.

Il conversante

Flora ha quasi 90 anni, un anno di scolarizzazione, ha tre figli, è vedova, ha fatto per tutta la vita la contadina. Da alcuni anni presenta un declino progressivo delle funzioni cognitive superiori. Uno dei figli mi ha raccontato che prima ha perso l'autonomia nel camminare (ora si aiuta con il bastone) e successivamente sono iniziati i problemi di memoria. In un primo momento è stata gestita a casa con delle badanti, ma queste hanno avuto difficoltà ad assisterla tanto che ne sono state cambiate diverse. Sempre il figlio racconta che la madre non era di semplice gestione in quanto disorientata, tendente alla fuga e quindi c'era la necessità di sorvegliarla h 24. Considerate le difficoltà a garantire un'assistenza a domicilio, la famiglia ha condiviso la necessità di inserimento in struttura protetta che è avvenuto nel 2021.

Attualmente Flora è autonoma nel camminare e nel mangiare, necessita di aiuto nella cura della persona. E' disorientata nello spazio e nel tempo. Necessita di continua vigilanza.

MMSE:11/30 (due anni fa).

Il contesto e la conversazione

La conversazione è avvenuta in refettorio alle 13,30, a parte noi tre non c'era nessun altro. Flora era seduta di fronte a Sergio (ospite con decadimento cognitivo molto avanzato e importanti disturbi comportamentali diurni e notturni con aggressività. MMSE non somministrabile. Completa perdita dell'autonomia). Consumano i pasti allo stesso tavolo ed spesso parlano tra di loro anche se Sergio si esprime in un dialetto siculo incomprensibile con qualche parola di italiano.

Io mi siedo con una sedia tra Flora e Sergio così da poter osservare e ascoltare entrambi.

Durata: 11 minuti e 49 secondi.

Il testo: *Ti dico che quando puoi vienimi a trovarmi*

1. OPERATORE: Buongiorno... sono Edda l'infermiera.
2. FLORA: Sì...
3. OPERATORE: Sono Edda l'infermiera, posso fare due chiacchiere con te?
4. FLORA: Sì, puoi dirmi, sì.
5. OPERATORE: Sì, volevo sapere come stai.
6. FLORA: Stai zitto. Vai a dormire che stai più bene. (*si rivolge a Sergio che sta parlando di continuo di fronte a lei*)
7. OPERATORE: Come stai?
8. FLORA: Sì, bene.
9. OPERATORE: E' venuto a trovarti tuo figlio oggi?
10. FLORA: Sì.
11. OPERATORE: Ti vuole bene.
12. FLORA: Sì.
13. OPERATORE: Ti ha reso felice?
14. FLORA: Sì sì, mi tiene felice... viene sempre, viene spesso.
15. OPERATORE: Viene spesso.
16. FLORA: Eh sì, allora quando viene sono contenta.
17. OPERATORE: Domani viene l'altro figlio... quello più giovane, Matteo... Questo signore (*indico con l'indice Sergio*) è il tuo amico Sergio?
18. FLORA: No...
19. OPERATORE: No... non è tuo amico. Chi è?
20. FLORA: No, è mio nipote
21. OPERATORE: Tuo nipote sì... come si chiama?
22. FLORA: Matteo, no, Valerio. (*pausa di 5 secondi in cui ascolta Sergio*) Non può dire quello che vuole, come sei buono tu di dire come e cosa...
23. OPERATORE: Valerio è un grande parlatore vero?
24. FLORA: Chi?
25. OPERATORE: Valerio è un grande parlatore.

26. FLORA: Valerio, lui quando si mette anche con me, mamma mia, non ti lascia un momento in pace. E' sempre che parla. Non si è tutti uguali (*pausa di 5 secondi*). Non so che lettera dici. Va bene, adesso vestiti se sei capace sì o devo aiutarti io (*si rivolge a Sergio che si è messo la maglia all' incontrario*)
27. OPERATORE: Fa da solo Flora, fa da solo. Sì, è bravo.
28. FLORA: E così è, sì allora fai come l' hai messo no. Se io sto aspettando qualcuno che venga a vestirmi dovrei andare sempre via nuda.
29. OPERATORE: Ah sì (*rido*).
30. FLORA: Ma quella camicia lì l'hai attaccata per ledroso. Sì, quella camicia l'hai attaccata per ledroso. Quella banda qua l'hai messa per ledroso. Bon se a te piace così, hai attaccato quella lì.
31. OPERATORE: Ma Flora tu lo capisci quando parla? (*indico Sergio*)
32. FLORA: Sì, lo capisco non proprio del tutto ma comunque lo capisco.
33. OPERATORE: Sì...
34. FLORA: E così eh cosa si deve fare? Prendere tutto quello che viene.
35. OPERATORE: Giusto.
36. FLORA: E così che cosa si deve fare? E' un bel pezzo che sono con lui, sai? Eh sì che età avevi in quella volta? Sì... ah sì sì che abbiamo lasciato tutto là poi siamo venuti a casa qua.
37. OPERATORE: A casa dove, a casa qua?
38. FLORA: A casa qua. (*si interrompe e ascolta Sergio, pausa lunga*). Bon, adesso basta parlare tu che non si capisce nulla. Bon bon sei un bravo pacciatore.
39. OPERATORE: Cosa vuol dire pacciatore?
40. FLORA: Cosa vuol dire pacciatore? Non dico niente perché mi è venuto così ma uno che parla sempre.
41. OPERATORE: Ah un bravo parlatore! Ma ti rende felice parlare con Valerio?
42. FLORA: No.
43. OPERATORE: No? Ti rende triste?
44. FLORA: Sì, perché lui se vuole parla bene, ma se non vuole ti dice di quelle parole.
45. OPERATORE: Ah sì di quelle parole!
46. FLORA: Però le parole fanno male, sempre male.
47. OPERATORE: Sì, fanno male, sempre male...
48. FLORA: Vedi mia nonna, io, che mi parlava mi diceva non parlare male te perché io parlo bene a te, mi diceva mia nonna Maria.
49. OPERATORE: Sì.
50. FLORA: Allora io ho cominciato a parlare con lui (*si riferisce a Sergio*) quando ero avanti con l'età. Allora gli dicevo qualche parola ma a lui non gli andava tanto bene. Cosa hai messo per ledroso? Ben ben metti un camiciotto, anche qualcosa e dopo andrai fuori in qualche parte, anche in un negozio e lì ti farai prestare. Devo andare io a trovare la roba? Ben ben finiscila va! Ta ta ta ta, sù. Non va ben. Devo venire ad aiutarti col braccio (*Sergio si sta affacciando ancora con la maglia e sta ancora parlando di continuo in siculo*). Più fai con lui e meno fai. Così cattivo non si può andare d'accordo con nessuno (*ride*). Ben ben metti su il braccio almeno... Fa come vuoi. Se va bene va bene, se va male ti arrangi (*pausa lunga*).
51. OPERATORE: Ti lascio Flora.
52. FLORA: Sì, cosa devo dirti?
53. OPERATORE... Raccontami qualcosa.
54. FLORA: Ti dico che quando puoi vienimi a trovarmi.
55. OPERATORE: Ben volentieri... Grazie, ciao Flora, grazie di aver parlato con me.
56. FLORA: Vai a casa ora?
57. OPERATORE: Fra mezz'ora.
58. FLORA: Stai bene e tienti da conto.
59. OPERATORE: Va bene. Ciao Flora!

Commento (a cura di *Edda Valentinuzzi*)

Nel testo si intuisce come la conversazione sia stata impostata prevalentemente sull'ascolto, sul rispetto dell'*io malato*, sul riconoscimento della competenza a decidere, emotiva, a parlare, a comunicare. Sono stati rispettati i tempi di Flora e i suoi silenzi. Sono state fatte solo domande essenziali ed è stato omesso il *non*. E' stata prestata attenzione alla prossemica nella creazione del contesto. Mi sono presentata per nome e mi sono qualificata.

Le tecniche capacitanti

Ho utilizzato alcune tecniche capacitanti:

- Ascoltare. La conversazione inizia con il buongiorno seguito da alcuni secondi di silenzio così da far capire a Flora che sono lì per lei, senza fretta, per ascoltarla (turno 1).
- Non correggere (turno 21,23,37; 30,50).
- Accettare che parli così come può (v. *ledroso* ai turni 30,50; *pacciatore* ai turni 38,40)
- Riconoscere la competenza a decidere (turno 3).
- Riconoscere la competenza emotiva (emozioni sia positive che negative), (turno 14,16,42,44,46).
- Riconoscere l'*io sano* (turno 47,49).
- Fare eco (turno 15,45,47).

Il risultato

Al termine della conversazione Flora con le sue parole mi ha confermato che sono riuscita a creare un momento felice nel qui e ora del nostro incontro:

54.FLORA: Ti dico che quando puoi vienimi a trovarmi.

Conclusione

Il corso mi è piaciuto molto in quanto mi ha permesso di acquisire una maggiore apertura mentale che supera il pregiudizio di una comunicazione infelice con l'anziano demente.

Molto spesso questo, sotto l'aspetto comunicativo, viene considerato un paziente di seconda serie perché si sono ridotte le sue capacità di comprensione, di parlare, di comunicare, di decidere, di contrattare, emotiva. Eppure è un essere umano che nella sua unicità prova delle emozioni e che a modo suo le esprime, che a modo suo parla (frittata di parole) e comunica, che vive la realtà dell'*io sano e malato*, che vive in più mondi possibili, con cui è possibile stare bene insieme.