

MMSE 11/30. Riconoscere il disagio valutando il linguaggio verbale e non verbale

Testo inviato da Clarice Dalumpines (OSS) per il Corso di formazione Operatore Capacitante di 1° livello, tenutosi in modo ibrido (online e in telepresenza con ZOOM) nell'anno 2023. 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 del residente o 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 e l'uso per attività di ricerca, formazione, divulgazione scientifica e cura.

Introduzione

La mia decisione di intraprendere il percorso per diventare Operatore Capacitante nasce da un bisogno personale. In particolare, non essendo di madre lingua italiana, in certe situazioni mi sentivo inadeguata. Ho partecipato ad alcuni corsi sul miglioramento del comfort, della libertà e del mantenimento della capacità residue dei residenti, ma dentro di me mancava ancora un aspetto, la comunicazione, soprattutto per coloro che possono essere disturbanti e ripetitivi perché la situazione poteva diventare frustrante e spiacevole sia per gli altri residenti che per gli operatori. Infine sono convinta che l'approccio capacitante non è utile solo per conversare con le persone affette da decadimento cognitivo. L'approccio capacitante può essere applicato nei diversi setting nella nostra quotidianità, dentro le famiglie, al lavoro, nelle amicizie e con le persone del nostro ambiente. Forse stiamo vivendo in una società dove la maggior parte delle volte siamo sollecitate a parlare senza accorgerci che abbiamo perso la capacità di ascoltare. Spero di apprendere bene le tecniche dell'approccio capacitante per poter conversare in modo soddisfacente e felice.

Il conversante

Anna ha 98 anni e vive in RSA da due. È una signora dolce, cordiale e disponibile a dialogare con gli altri residenti della struttura. Però la maggior parte delle volte diventa una fonte di stress per gli altri per il suo modo di parlare: invece che parlare normalmente la signora tende ad esprimersi ad alta voce e per questo motivo viene evitata dagli altri residenti. Anna tende ad agitarsi quando si trova in un ambiente troppo stimolante. Esprime i suoi disagi e bisogni urlando ripetutamente "mamma" o con una preghiera incessante. Nonostante una grave compromissione cognitiva, se le viene chiesto se ha male o ha bisogno di essere cambiata riesce a farsi capire. MMSE 11/30.

Il contesto

La conversazione è avvenuta nella stanza della residente. Il dialogo non è stato pianificato ed è avvenuto in modo casuale. Mentre ero nel piano a sistemare gli altri residenti e a prepararli per la cena, nel corridoio si sentiva già la voce alta della signora. Quando sono arrivata in prossimità della sua stanza ho pensato di approfittare della situazione per registrare la conversazione. Prima di entrare l'ho salutata. Non avendo la possibilità di sedermi accanto a lei, ho alzato il letto per fare in modo che i nostri sguardi si potessero incrociare. Mentre stavo alzando il letto ho messo una mano nella sua per farla sentire sicura e lei ha preso la mia e l'ha baciata.

La conversazione

La signora per comunicare il proprio bisogno di attenzione e il suo disagio fisiologico urla ripetutamente a gran voce. È una signora che nei limiti delle sue possibilità cerca comunque di far capire il proprio bisogno. Infatti in questo dialogo ha fatto capire chiaramente che aveva bisogno di essere vista dall'infermiera. Il ritmo del dialogo è abbastanza regolare anche se in alcuni turni verbali le nostre voci si sovrappongono. La durata complessiva del dialogo è stata di 5 minuti e 15 secondi.

Il testo: *Ho male allo stomaco*

1. OPERATORE. Buongiorno Anna. (*mi avvicino al letto*)
2. ANNA. Buongiorno (*espressione preoccupata*)
3. OPERATORE. Come stai?
4. ANNA. Non sto bene.
5. OPERATORE. Non stai bene?
6. ANNA. Non sto bene niente (*alzo il letto*)
7. OPERATORE. Posso sapere cosa ti senti? (*appoggio la mia mano sulla sua*)
8. ANNA. Oh che man... (*mi bacia la mano*)... oh che mani fredde.
9. OPERATORE. Eh mi sono lavata con l'acqua fredda.
10. ANNA. Oh poveretta. (*pausa breve*) Sono lavata, sì sì.
11. OPERATORE: Sì, mi sono lavata, sì!
12. ANNA. Beh adesso dove sei contenta.
13. OPERATORE. Sì! Sono contenta, adesso ho le mani pulite.
14. ANNA. Sì... Brava.
15. OPERATORE. Grazie.
16. ANNA. Aspetta! aspetta! che mando asciugarmi anch'io (*si strofina le mani nella coperta*)
17. OPERATORE. Hai anche tu le mani bagnate?
18. ANNA. Bagnate anch'io, (*pausa breve*) ho, sono le mani fredde.
19. OPERATORE. Le mani fredde.
20. ANNA. Le mani fredde.
21. OPERATORE. Vuoi metterle sotto le coperte?
22. ANNA. Sì.
23. OPERATORE. Allora fai così... mettile dentro... bravissima, e copriamoci bene.
24. ANNA. Grazie grazie.
25. OPERATORE. Prego Anna. Va bene così?
26. ANNA. Sì... va bene così.
27. OPERATORE. Sei abbastanza comoda? (*pausa breve*)
28. ANNA. Sì ma sono nervosa.
29. OPERATORE. Sei nervosa.
30. ANNA. Sono nervosa... (*pausa breve*)
31. OPERATORE. Perché sei nervosa Anna?
32. ANNA. Sono nervosa di stomaco.
33. OPERATORE. Ah hai male allo stomaco!
34. ANNA. (*si sovrappone*) Sullo stomaco.
35. OPERATORE. Ho capito...
36. ANNA. (*pausa breve, poi urla*) Mamma!... (*sembra avere conati di vomito*) Perché ho tutto un gonfiore sullo stomaco.
37. OPERATORE. Ti viene da rimettere?
38. ANNA. Sì, mi viene da rimettere.
39. OPERATORE. Ho capito, ma avevi già mangiato qualcosa?
40. ANNA. Avete mangiato, no, non mi ricordo più.
41. OPERATORE. Ho capito, ma hai bevuto?
42. ANNA. Ho bevuto.
43. OPERATORE. Ho capito. Ok... aspetta che tiriamo un po' su la testa, va bene?
44. ANNA. Sì.

45. OPERATORE. Così un po', per evitare che ti... (*sorrido con gli occhi*)
46. ANNA. Ah brava... brava...
47. OPERATORE. Va bene così?
48. ANNA. Sì. (*pausa breve*) Ah mamma! (*pausa breve*) mamma! la mia mamma!
49. OPERATORE: La tua mamma.
50. ANNA. La mia mamma che non la vedo più! (*pausa breve*) posso vederla adesso?
51. OPERATORE. Sì! Magari dopo vediamo le foto della mamma.
52. ANNA. Va bene... (*pausa breve*).
53. OPERATORE. La mamma è sempre la mamma.
54. ANNA. (*si sovrappone*) È sempre la mamma.
55. OPERATORE. Eh sì... sono d'accordo.
56. ANNA. Vuoi mettermi vicino la mamma?
57. OPERATORE. Sì... adesso cercherò dove sono le foto della mamma, va bene?
58. ANNA. Sì.
59. OPERATORE. Come si chiamava tua mamma?
60. ANNA. Tiziana (*mi guarda bene e ripete il nome lentamente*) Ti-zia-na.
61. OPERATORE. Che bel nome Tiziana.
62. ANNA. Sì!
63. OPERATORE. Molto bello.
64. ANNA. Bello sì.
65. OPERATORE. Sì sì, è molto bello.
66. ANNA. Ah che mi viene da rimettere... mi viene da rimettere.
67. OPERATORE. (*pausa breve mentre le sistemo di nuovo il cuscino*)... Così va meglio?
68. ANNA. Va meglio sì... mi viene da rimettere.
69. OPERATORE. Aspetta. Aspetta, facciamo così, allora... (*cerco di posizionare le spalle bene*) oplà! Eccola... adesso sei bella seduta.
70. ANNA. Sì, ma non sono contenta lo stesso.
71. OPERATORE. Non sei contenta lo stesso.
72. ANNA. No, non sono contenta per niente.
73. OPERATORE. Adesso faccio così. Io ti abbasso appena appena ok, per non stare proprio seduta così (*cerco di metterla in sicurezza*) e poi vado a chiedere all'infermiera di darti qualcosa, va bene?
74. ANNA. Grazie grazie.
75. OPERATORE. E poi torno subito.
76. ANNA. Brava. Grazie.
77. OPERATORE. Ok Anna. Intanto grazie del tuo tempo sai.
78. ANNA. Grazie.
79. OPERATORE. Arrivo subito, signora.
80. ANNA. Va bene, va bene grazie (*pausa breve, mentre mi assicuro che la signora sia in sicurezza prima di lasciarla*) ah ne ho avuti abbastanza, (*pausa breve*) ne ho avuti abbastanza.
81. OPERATORE. Ne hai avuti abbastanza...
82. ANNA. Sì.
83. OPERATORE. Riesci a stare un attimino qua senza di me?
84. ANNA. Sì sì sì.
85. OPERATORE. Vado a chiamare l'infermiera ok?
86. ANNA. Va bene, va bene.
87. OPERATORE. Va bene cara.
88. ANNA. Eh che... sì sì, va bene, grazie.
89. OPERATORE. Prego Anna. Arrivo subito signora.
90. ANNA. Va bene grazie.
91. OPERATORE. Prego.

Commento

Già dall'inizio del corridoio del piano si sentiva la voce alta della signora. Conoscendo le sue abitudini sapevo che aveva bisogno di qualcosa.

La presenza di una persona con cui parlare la tranquillizza abbastanza, purtroppo non è sempre possibile metterla insieme ad altri residenti per il fatto che non è cosciente della sua intonazione di voce che li infastidisce.

Il dialogo è iniziato con un saluto. Già nei primi momenti la signora esprime di avere un disagio, lo si capisce anche dall'espressione facciale (turni 4, 6).

Ha conservato bene la capacità di osservazione (turno 8) e si rende conto che ho le mani fredde. Credo che abbia apprezzato la mia presenza dandomi un bacio sulla mano.

Nonostante un lieve cambio di tema narrativo ha potuto riprendere il filo iniziale del discorso esprimendo di nuovo il suo disagio (28, 30, 32).

Dopo aver accertato di quale malessere fosse afflitta la signora (turno 34), c'è di nuovo un lieve cambio di tema. Adesso chiama la mamma, probabilmente per chiedere aiuto e rassicurazione (48, 50, 54, 56).

La signora è comunque in grado di esprimere il disappunto per il suo stato fisico (turni 66, 70, 72).

Osservando la signora era evidente che dovevo chiudere la conversazione per poter chiamare l'infermiera ad intervenire subito (turno 73), ho cercato di mantenere la calma nell'espressione del volto e nel tono della voce, per rasserenarla.

Può sembrare inopportuno il mio ringraziamento finale (turno 77), ma ho apprezzato molto il fatto che Anna abbia avuto la pazienza di raccontarmi il suo disagio e mi abbia dato la possibilità registrare.

Conclusione

Nella conversazione ho cercato di usare la tecnica dell'eco. Ho cercato di chiedere la sua approvazione per tranquillizzarla e valorizzare la sua capacità di decidere. Per accertarmi della sua condizione fisica non ho potuto evitare di farle alcune domande, anche se forse alcune avrei potuto evitarle.

L'infermiera è venuta subito a visitare la signora. Ha fatto tutto il necessario e l'abbiamo lasciata tranquilla e in sicurezza. Più tardi ho chiesto ai miei colleghi se la signora avesse avuto episodi di vomito. La risposta è stata negativa. Anna stava già dormendo quando sono andate a sistemarla per la notte.