

## SCHEDA n° 1

# Colloquio infermiera-paziente

### **ROLE-PLAY n° 1** **Paziente arrabbiata**

**CONDIZIONE CLINICA:** paziente con diagnosi oncologica, in fase avanzata, presenta dolore; la signora è consapevole della prognosi infausta

**PROBLEMA PRINCIPALE DELLA PAZIENTE:** la signora è molto arrabbiata

**Scenario:** la paziente è una donna di circa cinquant'anni, a cui è stata fatta diagnosi, da tempo, di patologia oncologica. Dopo essere stata trattata dal punto di vista terapeutico, con risultati mediocri, ha dovuto sospendere i trattamenti e ora si trova in fase avanzata di malattia e con presenza di dolore, non sempre adeguatamente controllato.

(...)

**Setting del colloquio:** stanza di degenza.

**Obiettivo del colloquio:** l'infermiera entra nella stanza per vedere se la signora ha bisogno di qualcosa. L'obiettivo del colloquio che segue s'instaura durante il colloquio stesso, in cui l'infermiera cerca di *accogliere* quanto la paziente esprime.

**Legenda:** in parentesi quadra [...] si trovano una sintesi del paraverbale e quella del non verbale della signora e dell'infermiera.

## INIZIO DEL COLLOQUIO

L'infermiera entra nella stanza della paziente per verificare i bisogni di quest'ultima. La signora è a letto, ha lo sguardo basso e appare sofferente.

**Infermiera:** *ha bisogno di qualcosa, signora?*

**Paziente:** *aspettavo l'infermiera che mi facesse il lavaggio alla vena, ma qui non si è visto ancora nessuno!* [Il tono della voce è alto e i gesti sono concitati].

**Infermiera:** *in questi accessi venosi il lavaggio non è indicato, ma se lo desidera lo possiamo fare lo stesso. Ha bisogno di altro? Il dolore come va?* [L'infermiera risponde con tono di voce pacato, senza cogliere la provocazione della paziente].

(...)

## DEBRIEFING: OSSERVAZIONI DEGLI ATTORI E DEI FACILITATORI

### **Dalla parte di chi ha interpretato il ruolo di infermiera**

Secondo l'infermiera, risulta difficile gestire e accogliere la rabbia della paziente, qualsiasi ne sia la causa; il rischio è di percepirla come un fatto personale, qualcosa di rivolto direttamente al professionista.

(...)

### **Dalla parte di chi ha interpretato il ruolo di paziente**

Secondo la paziente, questa infermiera è riuscita a infonderle un senso di tranquillità e di sicurezza. La paziente avrebbe preferito che l'infermiera dedicasse alcuni minuti in più a lei, sebbene abbia risposto a tutte le sue necessità.

### **Dalla parte dei facilitatori: gestione del colloquio**

In questo caso, l'infermiera ha accolto ciò che la paziente esprimeva, semplicemente ascoltando e comprendendo ciò che la malata stava manifestando, sospendendo il giudizio, legittimando quindi questo stato d'animo di rabbia. Capire le emozioni di chi si ha davanti e dare la possibilità di esprimerle rappresentano i primi passi per il passaggio da una semplice relazione a una relazione di cura.

(...)

### **Dalla parte dei facilitatori: suggerimenti**

In questa situazione, sarebbe stato importante che l'infermiera facesse da specchio alle emozioni espresse dalla paziente e che allo stesso tempo esternasse ciò che lei stava provando (per esempio, *mi spiace vederla così arrabbiata*).

(...)

## SCHEDA n° 3

# Colloquio infermiera-*caregiver* (mamma della paziente)

### **ROLE-PLAY n° 2** *Caregiver ansiosa e preoccupata*

**CONDIZIONE CLINICA:** paziente con tumore metastatico in fase avanzata

#### **PROBLEMA PRINCIPALE**

**DELLA CAREGIVER:** la madre della paziente è molto ansiosa e preoccupata

**Scenario:** la *caregiver* è la mamma di una donna di 48 anni, con diagnosi di carcinoma del pancreas in fase metastatica, senza nessuna possibilità di trattamento chemioterapico. La paziente, ricoverata già da qualche tempo, si presenta ora in stato soporoso, non risvegliabile.

(...)

**Setting del colloquio:** luogo attiguo al corridoio della degenza.

**Obiettivo del colloquio:** accogliere le emozioni della *caregiver* e cercare di tranquillizzarla.

**Legenda:** in parentesi quadra [...] si trova una sintesi del non verbale della signora e dell'infermiera.

## INIZIO DEL COLLOQUIO

La madre della paziente ferma l'infermiera, nel corridoio del reparto, per chiedere spiegazioni rispetto alle condizioni della figlia. L'infermiera l'accompagna in un luogo appartato e si siedono entrambe.

**Caregiver:** [*mia figlia, n.d.r.*] non mi risponde più..., non riesco più a parlarle...

Tendendo le mani verso l'infermiera, la signora le fa una domanda.

**Caregiver:** lei ha figli...?

**Infermiera:** *sì, ho figli e posso immaginare quello che sta provando e io starei come lei.* [Infermiera e *caregiver* sono sedute una di fronte all'altra. L'infermiera si avvicina alla mamma e le prende la mano].

(...)

## DEBRIEFING: OSSERVAZIONI DEGLI ATTORI E DEI FACILITATORI

### **Dalla parte di chi ha interpretato il ruolo di infermiera**

L'infermiera ammette di avere avuto una certa difficoltà a mantenere il silenzio a causa di una sensazione di impotenza e inutilità. Un'altra difficoltà emersa è quella relativa al contatto corporeo, per la paura d'invadere uno spazio intimo e privato.

(...)

### **Dalla parte di chi ha interpretato il ruolo di paziente**

La mamma si è sentita accolta e rassicurata dal tono tranquillo e pacato usato dall'infermiera, dal fatto che abbia assunto una posizione seduta e comoda e che abbia mantenuto un contatto fisico con la signora.

### **Dalla parte dei facilitatori: gestione del colloquio**

In questo spezzone di colloquio si può notare, innanzitutto, la congruenza tra linguaggio verbale e non verbale utilizzato dall'infermiera.

(...)

### **Dalla parte dei facilitatori: suggerimenti**

In una situazione come questa, sarebbe stato importante riuscire ad accogliere i silenzi della signora.