



[Pocherighe #32]:

Un coro di voci sul linguaggio della salute

Intervista ad **Alessandra Mazzei**, Professore associato di Economia e gestione delle imprese dell'Università IULM di Milano e docente di Comunicazione d'impresa.

di Chiara Caselli

Come mai ha deciso di organizzare una tavola rotonda sul linguaggio della salute all'interno del suo corso di Comunicazione d'impresa?

Questa tavola rotonda all'interno del mio corso nasce da un'opportunità e da un pensiero strategico. Tutto è iniziato grazie alla collaborazione con **Alessandro Lucchini**, che ha lanciato ai miei studenti la proposta di contribuire alla ricerca sulla comunicazione della salute. È così che **Isabella Melchionda** e **Germana Pirillo** sono diventate delle studentesse-ricercatrici e sono state coinvolte nella ricerca che si è poi trasformata nel libro *"Il linguaggio della salute"*.

Da qui l'idea di riportare questa ricerca dove tutto ha avuto origine, all'interno del corso di Comunicazione d'impresa della laurea specialistica in Consumi, distribuzione commerciale e comunicazione d'impresa dell'Università IULM.

L'idea di fare questa tavola rotonda è un'opportunità: dare un seguito a una collaborazione di ricerca fra università e ricercatori esterni.

Che cosa intende per pensiero strategico?

Il titolo del corso di Comunicazione d'impresa rimanda chiaramente alla comunicazione delle organizzazioni profit, detta anche "corporate communication".

Gli studenti vengono formati sulla comunicazione delle imprese e delle organizzazioni ed è giusto che conoscano anche il tema sulla comunicazione della salute attuata da organizzazioni coinvolte in questo tipo di comunicazione come per esempio gli ospedali, le università, i mass media.

Pensiero strategico perché c'è l'obiettivo di potenziare e di rafforzare i contenuti offerti dal punto di vista formativo del corso.

Cosa si aspetta da questa giornata?

Agli studenti vengono presentate nel corso del loro curriculum di studi diverse testimonianze e case history legate al mondo produttivo e competitivo. Sono rare invece le occasioni come la giornata del 10 dicembre per trattare un tema così delicato come quello sulla comunicazione della salute.

Mi aspetto quindi di sensibilizzare gli studenti sia come cittadini, per essere consapevoli della delicatezza di un contesto di comunicazione come questo, e soprattutto come studenti per il fatto che la comunicazione nell'ambito della salute può essere un eccellente sbocco professionale.

Durante la presentazione del libro "Il linguaggio della salute", del 12 novembre scorso a Milano, il Presidente del Gruppo Cronisti Lombardi, Rosi Brandi, ha giocato con le parole del titolo del libro trasformandolo in: "La salute del linguaggio".

Cosa pensa di questo chiasmo?

Meraviglioso. Ero presente e questo gioco di parole mi aveva proprio colpito perché, secondo me, estende il concetto dell'efficacia e dell'importanza della comunicazione dall'ambito della salute a tutti gli ambiti relazionali che noi sperimentiamo.

"La salute del linguaggio" significa fare attenzione alle modalità linguistiche che adoperiamo nelle relazioni con gli altri e questa è una competenza comunicazionale sia professionale sia umana.

Un linguaggio sano cura la chiarezza, la precisione, la comprensibilità, come emerge bene dai risultati della ricerca. Oltre a questo vorrei sottolineare l'attenzione a costruire relazioni e quindi la necessità della cura della forma, della delicatezza e della cortesia. Purtroppo invece intorno a noi proliferano la disattenzione, la sciattezza, l'aggressività, l'oltraggio alle regole di cooperazione conversazionale.

"La salute del linguaggio" è fondamentale, ci vorrebbe un corso intitolato così, per migliorare la salute delle relazioni umane e professionali. Saremmo tutti un po' più felici.

Il 10 dicembre lei farà un intervento sugli "Attori, processi e linguaggi per la comunicazione della salute", può anticiparci qualcosa?

Più che volentieri. Quando pensiamo alla comunicazione sulla salute è importante partire dalla constatazione che non esiste un'unica fonte che comunica e una sola categoria di riceventi: è come un coro di voci.

I protagonisti di questa comunicazione sono i pazienti con le loro famiglie e a tale proposito intervorrà **Anna Bartolini**, rappresentante italiana nel Consiglio dei consumatori dell'UE.

Poi abbiamo il medico che ha il suo linguaggio, le strutture ospedaliere, i mass media, i media on-line e anche le istituzioni pubbliche, che a loro volta forniscono informazioni e messaggi che sono soggetti a interpretazioni da parte dei diversi interlocutori.

La comunicazione della salute è fatta quindi da più attori, ognuno dei quali esprime un proprio contributo, raccoglie, interpreta e rilancia messaggi e ha una propria voce. Queste voci si inseriscono in un processo non lineare bensì reticolare, ridondante e spesso carico di ambiguità, utilizzando una pluralità di linguaggi.

Nessuno di questi attori può avocare a sé un maggior titolo, il diritto di avere una voce prevalente, ed è proprio per questo che ho usato la metafora del coro: esistono più attori, più voci, più linguaggi. Con Alessandro Lucchini abbiamo deciso di organizzare la lezione rendendo evidente questa natura corale della comunicazione della salute: intervorranno diversi ospiti ciascuno dei quali apporterà il proprio punto di vista.

Ci sarà anche un momento molto importante dove gli studenti avranno spazio per esprimere le loro opinioni e impressioni, e fare delle domande. Loro saranno un elemento cruciale del coro.

Secondo lei quale potrebbe essere la voce ufficiale sulla comunicazione della salute?

La comunicazione ufficiale è quella che proviene dalle fonti istituzionalizzate nell'esercizio del proprio ruolo. Quindi per esempio quella del Ministero della salute, degli assessorati alla salute delle Regioni, degli URP degli ospedali, del medico nell'esercizio del proprio ruolo di cura.

Dobbiamo essere consapevoli però del fatto che tutti i messaggi, anche quelli ufficiali ed espressi nelle sedi formali, vengono mediati, selezionati, interpretati, amplificati, contraddetti, discussi, criticati da tutti i soggetti che a vario titolo hanno un ruolo in questo processo.

Quindi il vero significato di questa comunicazione non è quello che avrebbero voluto esprimere le fonti ufficiali. Il vero significato, ciò che viene sedimentato nella percezione dei singoli e nell'opinione pubblica e che poi è alla base delle azioni successive, emerge da questa magica e confusa interazione fra le voci di molteplici soggetti.

Grazie per la sua disponibilità, ci vediamo il 10 dicembre alla IULM.

Programma:

- *Attori, processi e linguaggi per la comunicazione della salute* (Alessandra Mazzei, Università IULM)
- *Il linguaggio della salute: il progetto, i risultati, gli sviluppi futuri* (Alessandro Lucchini, Università IULM, coordinatore della ricerca)
- *L'esperienza delle studentesse-ricercatrici dell'Università IULM* (Isabella Melchionda e Germana Pirillo)
- *La voce dei pazienti-cittadini* (Anna Bartolini, rappresentante italiana nel Consiglio dei consumatori dell'UE)
- *La voce dell'istituzione ospedaliera* (Walter Bruno, responsabile comunicazione Istituto Humanitas)
- *La voce del medico* (Umberto Migliavacca, medico di base)
- *La voce delle aziende farmaceutiche* (Silvia Frattini, docente di comunicazione scritta, Palestra della scrittura)
- *La voce dell'esperto di comunicazione* (Paolo Iabichino, direttore creativo Ogilvy One)
- *La voce dei mass media* (Nicoletta Carbone, giornalista di Radio24)
- *La comunicazione del rischio e di crisi* (Carla Brotto, consulente di comunicazione)
- *Il ruolo delle istituzioni scientifiche* (Vincenzo Russo, Area Società e Salute Fondazione Università IULM)

Mercoledì 10 dicembre 2008
ore 13.30-16.45
Università IULM di Milano
Via Carlo Bo, 1 (zona Romolo)
aula 541

tavola rotonda per presentare la ricerca [IL LINGUAGGIO DELLA SALUTE](#) coordinata da Alessandro Lucchini

Vi aspettiamo!

**Pocherighe è la newsletter della [Palestra della scrittura](#),
fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.**