

# Perché un linguaggio della salute

Alessandro Lucchini

*La consapevolezza del linguaggio può aiutare da un lato i medici e gli altri operatori della sanità, dall'altro i pazienti e i loro familiari, a comunicare meglio tra loro, e quindi a raggiungere l'obiettivo comune: la salute. Le ragioni di questo libro, i destinatari, i contenuti e lo stile.*

## Perché un libro-ricerca sul linguaggio in ambito sanitario

Questo libro riprende e aggiorna lo studio condotto nel 2007-2008 e pubblicato con lo stesso titolo, *Il linguaggio della salute*, da Sperling & Kupfer, e ora integralmente online (354 pag.).

---

Il libro prende le mosse da cinque ragioni.

### **1) Un interesse ampio e trasversale.**

Nessuna scienza come la medicina coinvolge specialisti e profani: anche se la divulgazione comporta rischi di banalizzazione e di alterazione delle verità scientifiche, il diritto alla salute è sancito dalla Costituzione (art. 32). Inoltre il consenso informato, spesso presentato ai pazienti come una formalità, è una grande opportunità per entrare in comunicazione con loro ed è il punto di partenza della terapia.

### **2) Il vuoto formativo.**

Gran parte dei corsi di laurea in medicina ignora l'importanza della comunicazione. La formazione di infermieri e personale amministrativo degli ospedali dedica poco spazio all'instaurare una buona relazione con i pazienti, con le loro famiglie, con i colleghi. E il breve tempo trascorso nei reparti è rivolto essenzialmente alla patologia, non al malato.

### **3) Un orizzonte che va oltre il lessico.**

Gli studi sul linguaggio medico hanno fatto centro finora sul lessico di questa lingua settoriale, che maneggia nomenclature complesse e moltissimi *tecnicismi specifici*. Ma, soprattutto da quando la conoscenza viaggia in rete, con i rischi di cattiva interpretazione, oltre al lessico sono in gioco altri fattori linguistici: la struttura del messaggio, la sua tridimensionalità, lo stile, l'equilibrio tra sintesi e approfondimento.

### **4) L'opportunità di coinvolgimento emotivo.**

Il linguaggio medico è per lo più freddo e spersonalizzato: sigle, tecnicismi, frasi senza verbo e senza persona, forme passive; oppure infiniti, gerundi e participi, che chiudono i significati anziché aprirli; al massimo, qualche eufemismo per attutire una cattiva notizia. Una neutralità emotiva, come se mantenersi asettici fosse garanzia di obiettività. È invece opportuno il contrario: la fiducia è un'emozione, e guarire è più facile se il paziente sente emotivamente coinvolto chi si occupa della sua salute.

## **5) La terapia della scrittura.**

Un ruolo centrale nel nostro studio ha la scrittura, che può agevolare l'alleanza terapeutica. Secondo uno studio inglese(1), in genere i medici interrompono al 22° secondo l'esposizione dei sintomi da parte dei pazienti, i quali invece concluderebbero il racconto entro un minuto e mezzo, menzionando spontaneamente il 75% dei sintomi: in genere, tre quarti di queste informazioni utili vanno persi. Secondo un altro studio(2) il 36% dei pazienti non ricorda le indicazioni fornite dal medico a fine visita, e il 70% assume i farmaci in modo scorretto.

Concludere una visita con un breve report scritto da medico e paziente insieme moltiplicherebbe la propria efficacia.

La parola scritta rimane. La si può analizzare con più facilità, la si può girare, per vedere come funziona meglio.

### **Per chi è pensato**

Il libro è pensato per diversi lettori.

Medici, psicoterapeuti, infermieri, professionisti sanitari e amministrativi: più di un milione di persone. Per loro, può essere uno stimolo e un aiuto a costruire relazioni più proficue con i loro interlocutori.

Studenti delle facoltà di medicina e delle scienze mediche in generale: circa 190mila persone. Per loro, un'occasione per coltivare verso i pazienti un maggior interesse umano, oltre che clinico.

Professionisti che operano nell'industria farmaceutica e negli altri settori legati alla sanità: trovano qui suggerimenti per salvaguardare le motivazioni etiche della loro comunicazione, pur in una legittima visione "di profitto".

Formatori, giornalisti e divulgatori di scienza, comunicatori e studiosi del linguaggio.

E poi, tantissime persone che stanno attraversando periodi di malattia o che cercano il supporto di una comunicazione più efficace per superare quei momenti. Persone che vogliono essere informate e vogliono partecipare attivamente alle decisioni sulla propria salute.

Oltre ai 21 milioni di persone che transitano ogni anno negli ospedali italiani: - 10 milioni malati lievi, 2 milioni malati gravi e 9 milioni visitatori e accompagnatori -. Si considerino poi gli studi medici privati e le farmacie: tutti luoghi dove le persone sono esposte a discorsi, avvisi, manifesti, referti, moduli e testi vari di difficile comprensione.

Se sommiamo queste cifre abbiamo un'idea della portata sociale della comunicazione legata alla salute, e quindi della rilevanza di riflettere su come migliorarla.

1 W. Langewitz et al., *Spontaneous Talking Time at Start of Consultation in Outpatient Clinic: Cohort Study*, in *British Medical Journal*, 28 september 2002, 325 (7366): 682-3. Lo studio è citato in A. Roberti, C. Belotti, L. Caterino, *Comunicazione medico-paziente*, Nlp Italy.

2 P. Ley, *Memory for Medical Information*, in *British Journal of Clinical Psychology*, June 1979, 18(2): 245-55.

## **Di che cosa tratta e come è scritto**

Questa nuova edizione de *Il linguaggio della salute* prende il via dalle testimonianze di alcuni protagonisti di prima linea della comunicazione medica. Dopo la sintesi di una nostra indagine compiuta tra pazienti e cittadini per rilevare la percezione dei problemi di comunicazione esistenti, nella prima parte il libro analizza i principali problemi emersi da quell'indagine, passando in rassegna gli strumenti della relazione tra i vari attori del "teatro della salute" e individuandone gli aspetti che influiscono sul rapporto di fiducia in gioco, sia con i pazienti sia con le famiglie. Nella seconda parte, i racconti di reali situazioni di comunicazione legate alla salute in cui il linguaggio è determinante.

**P.S.:** Questa ricerca continua dal 2007 e continuerà, oltre questo libro. I lettori che vogliono aggiungersi ai ricercatori possono inviare un pensiero, un'esperienza personale a questo indirizzo:  
alessandro.lucchini@palestradellascrittura.it.  
Grazie fin d'ora.

**P.P.S.:** Anche per questa nuova edizione, i diritti d'autore sono a favore di Emergency.