

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.) all'indirizzo

http://www.palestradellascrittura.it/public/files/Il_Linguaggio_della_salute.pdf

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.