Con la salute non si scherza. Ma chi l'ha detto?

Maddalena Bertello

Il convegno itinerante sulla comunicazione negli ospedali italiani

Il linguaggio in ambito medico-sanitario è una questione molto seria.

E proprio per questo, quando sono gli stessi medici e infermieri a interpretare con autoironia situazioni divertenti, come in una serie tv comica, il messaggio arriva alla platea diretto, forte, colpisce nel segno. Il processo di identificazione tra medico e paziente è il punto di partenza del convegno "*Relazione, linguaggio e salute*" che dal 2011 la Palestra della scrittura propone negli ospedali italiani.

Come ci è venuta l'idea di un convegno con queste particolari caratteristiche?

Ora ve lo racconto.

Qualche estate fa dovevo passare qualche giorno in ospedale, alle prese con un problema per fortuna non grave, ma abbastanza fastidioso da turbare sonni e pensieri.

La mia vicina di letto è una vecchina minuscola, che nella sua vita non ha mai avuto neanche un raffreddore. Lucida nonostante i suoi novanta abbondanti, per cui spaventatissima di trovarsi in quel luogo asettico, dove tutti vanno di fretta, dove aspetti qualcuno che parli la tua lingua (e non sempre lo trovi subito) per capire che cosa ti sta accadendo.

Così, fin dal suo arrivo, Caterina inizia a lamentarsi, a piangere, a fare anche un po' di capricci.

Tutti tolleranti, data l'età avanzata, ma dopo un po' il personale, alla centesima scampanellata, inizia a essere un po' sbrigativo. Ma meno la considerano, e più lei diventa esigente e piagnucolosa.

Poi ecco che accade il miracolo. Una mattina, dopo una notte terribile, di lamenti praticamente ininterrotti, nervosismi e mugugni, Caterina tutta imbronciata si sta passando il pettine fra i capelli con le mani tremanti quando entra in camera Guido, un infermiere ciociottello dal viso aperto che la guarda sorpreso e le butta là un «Siam di cucco stamattina, eh Caterina?».

Bene, quella semplice frase buttata là, bizzarra, imprevedibile per una novantenne dolorante, vedova da oltre 50 anni, è riuscita in un istante a ribaltare la situazione, a scardinare un meccanismo inceppato.

Tutta la camera scoppia in una risata empatica, accogliente.

Un abbraccio con il sorriso. E Caterina inizia a fidarsi.

Assistere a questa scena mi ha fatto capire che spesso, per comprendere davvero l'importanza di certe sfumature, non occorre ragionarci più di tanto, bisogna viverle, starci un po' dentro. Meglio se passando dalla porta del sorriso.

Per questo motivo abbiamo pensato a un momento di incontro rivolto a chi opera nel mondo della sanità costruito intorno a casi reali, spesso interpretati dal vivo dagli stessi protagonisti: medici, infermieri, pazienti, familiari.

Le situazioni che portiamo in scena sono lo spunto per riflettere insieme sull'importanza di una comunicazione chiara.

Assistiamo infatti a momenti della vita di tutti i giorni di qualsiasi ospedale: code al pronto soccorso, fretta, distrazione, scarsa disposizione all'ascolto, uso del "medichese", lingua incomprensibile ai più e via così.

Situazioni (e atteggiamenti) che possono essere lette dal cosiddetto "paziente" (che non sempre però riesce ad esserlo), come manifestazioni di disinteresse verso il suo problema.

E le conseguenze sono ovvie quanto inevitabili.

Perché di fronte a una resistenza, per trovare una soluzione che con-vince, occorre negoziare.

Attraverso esempi concreti di linguaggio dell'accordo, suggeriamo come riportare la comunicazione a uno stato "freddo", come evitare l'escalation, come abbassare la temperatura e riportare l'interlocutore (e se stessi) ad agire invece che reagire.

Saper vincere le resistenze e trovare le motivazioni, professionali, personali e sociali.

Questi gli spunti che nei convegni hanno lasciato delle tracce, che poi spesso riprendiamo con approfondimenti specifici e mirati.

Queste le riflessioni che pensiamo possano aiutare a pensare alla comunicazione in sanità non come a un qualcosa che se c'è, bene, se no fa lo stesso, ma come a un nodo cruciale delle cure che rivolgiamo al paziente. E, allo stesso tempo, a noi stessi.

Le scene sono rappresentate quasi sempre in chiave umoristica e a volte sono davvero esilaranti (i nostri complimenti agli attori).

Nella vita reale però quelle circostanze possono trasformarsi in conflitti complicati da gestire.

Proprio per questo partiamo da lì, dal possibile rischio di disaccordo, per proporre delle riflessioni sulla delicatezza e sull'importanza del linguaggio nel creare e mantenere (così come nel distruggere) la relazione con l'interlocutore.

E lo facciamo attraverso l'analisi linguistica dei vari momenti (accoglienza, ascolto del problema, comunicazione della diagnosi) sottolineando l'importanza di una comunicazione semplice, efficace e soprattutto consapevole. Non solo fra medico e paziente, anche fra medico e familiari o accompagnatori. E fra medici, infermieri e altri colleghi.

Il tutto incrociato con un fattore determinante: il tempo.

Elemento ad altissima componente soggettiva, il tempo infatti può diventare cruciale in varie fasi: al triage, nel passaggio delle consegne, nella diagnosi, durante la cura.

Il tempo per l'ascolto cambia la prospettiva del medico, col rischio di spostare la conversazione su un altro piano, passando, sulla scala dei livelli logici⁴, dal mondo del fare (dove? quando? cosa? come?) al mondo dell'essere (identità, valori, missione).

E quando ciò accade, la temperatura si alza e ci si trova a dover affrontare e gestire delle resistenze.

Ed è proprio là che la comunicazione diventa un elemento strategico.

Perché di fronte a una resistenza, per trovare una soluzione che con-vince⁵ occorre negoziare.

Attraverso esempi concreti di linguaggio dell'accordo⁶ suggeriamo come riportare la comunicazione a uno stato "freddo", come evitare l'escalation, come abbassare la temperatura e riportare l'interlocutore (e se stessi) ad agire invece che reagire.

Saper vincere le resistenze e trovare le motivazioni, professionali, personali e sociali.

Questi gli spunti che nei convegni hanno lasciato delle tracce, che poi spesso riprendiamo con approfondimenti specifici e mirati.

Queste le riflessioni che pensiamo possano aiutare a pensare alla comunicazione in sanità non come a un qualcosa che *se c'è, bene, se no fa lo stesso*, ma come a un nodo cruciale delle cure che rivolgiamo al paziente. E, allo stesso tempo, a noi stessi.

³ Vedi su questo il libro *Ribaltà e contenuti*, Palestra della scrittura, Milano 2012, a cura di Annalisa Pardini e Paolo Carmassi,

⁴ http://www.youtube.com/watch?gl=IT&hl=it&v=MqWL1_mL2fw. Vedi anche l'appendice 1 di questo libro, che esplora i livelli logici applicati in fisioterapia.

⁵ <http://www.youtube.com/watch?gl=IT&hl=it&v=zp8EhagGjil>

⁶ Vedi il libro di Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi, *Il linguaggio dell'accordo*, Palestra della scrittura, Milano 2010,