



[Pocherighe #16]:

## La grammatica della salute

### Scrittura e linguaggio nella comunicazione in sanità

Un libro inchiesta "La grammatica della salute", realizzato dalla **Palestra della scrittura**. Obiettivo: dimostrare che la scrittura può fornire tecniche e strumenti che aiutano i medici e gli altri operatori della sanità da un lato, i pazienti e i loro famigliari dall'altro, a comunicare meglio tra loro, e quindi a raggiungere l'obiettivo comune: la salute.

Ne parliamo con Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.

di Maria Rita Zanini

#### Perché l'idea di un libro sulla scrittura in ambito sanitario?

**Alessandro:** con questo libro-ricerca vogliamo dimostrare che la scrittura può agevolare l'alleanza terapeutica tra sanitari e pazienti, in tutte le fasi in cui entrano in relazione, dall'anamnesi alla terapia.

Secondo uno studio inglese, in genere i medici interrompono l'esposizione dei sintomi da parte dei pazienti al 22° secondo; peccato, perché i pazienti, se possono parlare, concludono il racconto entro un minuto e mezzo, massimo due, menzionando spontaneamente il 75% dei sintomi: questi tre quarti di informazioni utili vanno persi.

Inoltre, il 36% dei pazienti non ricorda le indicazioni fornite dal medico a fine visita, e il 70% assume i farmaci in modo scorretto.

Una visita che si concludesse con un breve report, scritto in cooperazione da medico e paziente, non avrebbe maggiore efficacia?

#### I percorsi formativi del personale sanitario prevedono momenti dedicati ad apprendere come instaurare una buona relazione con i pazienti?

**Paolo:** pochissimo. La gran parte dei corsi di laurea in medicina, e dei corsi per infermieri e personale sanitario non ha ancora preso seriamente in considerazione l'importanza della comunicazione, soprattutto di quella scritta. Sono pochi i momenti formativi in cui si apprende come instaurare una buona relazione con il paziente, con le loro famiglie, con gli stessi colleghi. E il breve tempo trascorso nei reparti è rivolto essenzialmente alla patologia, piuttosto che al malato.

#### Perché quando si pensa al linguaggio medico si pensa subito a un linguaggio freddo e incomprensibile?

**Alessandro:** il linguaggio medico è fatto di sigle, tecnicismi, frasi senza verbo, senza persona, e quindi anche senza la relativa assunzione di responsabilità. E poi, forme passive, infiniti, gerundi e participi, con al massimo qualche tentativo per attutire l'impatto di una cattiva notizia. E' un linguaggio per lo più spersonalizzato, c'è una volontaria neutralità emotiva, come se mantenersi asettici fosse una garanzia di obiettività e successo. E' invece il contrario, la fiducia è un'emozione, si alimenta di fattori emotivi. Gli sforzi per la comprensione reciproca alimentano, facilitano la credibilità, l'accettazione partecipe dell'autorevolezza e di conseguenza la collaborazione e la costanza nel seguire la terapia. Insomma, è più facile guarire se sentiamo che chi si occupa della nostra salute è emotivamente coinvolto.

#### A chi si rivolge "La grammatica della salute"?

**Paolo:** si rivolge a diversi lettori.

Medici, psicoterapeuti, infermieri e operatori sanitari e amministrativi operanti nel pubblico e nel privato: più di 1.000.000 di persone. Per loro il libro potrà essere un aiuto a costruire relazioni più proficue con i loro interlocutori, non solo nei contesti critici (relazioni a congressi, pubblicazioni scientifiche, referti, lettere a colleghi), ma anche negli scambi quotidiani.



Studenti delle facoltà di medicina e delle scienze mediche in generale: quasi 200.000 persone. Per loro potrà essere un'occasione per coltivare, fin dall'inizio dei loro studi, un maggior interesse umano, oltre a quello clinico, verso i destinatari dei loro sforzi cognitivi, professionali e umani.

E poi, per professionisti dell'industria farmaceutica e degli altri settori legati alla sanità, che potranno trovare suggerimenti per salvaguardare le motivazioni etiche e "di servizio" della loro comunicazione. Ma anche formatori, giornalisti, comunicatori, studiosi del linguaggio potranno apprezzare lo sforzo di concretezza nelle tecniche presentate.

E tutti coloro che stanno attraversando periodi di malattia o che desiderano sapere come superare quei periodi, anche con l'aiuto della scrittura.

### **Un interesse ampio e trasversale. Non è fin troppo?**

**Alessandro:** nessuna scienza come la medicina coinvolge specialisti e profani, istruiti e non istruiti, abbienti e non abbienti, giovani e anziani. È vero che la spinta alla divulgazione comporta rischi di banalizzazione e di alterazione delle verità scientifiche: ma è altrettanto vero che il diritto alla salute è sancito dalla Costituzione (art. 32), e che il consenso informato è riconosciuto oggi come il punto di partenza di ogni terapia. Tra l'altro il consenso informato sembra essere in buona parte sottovalutato dagli stessi operatori sanitari, presentato ai pazienti come poco più che una formalità, un obbligo di legge cui assolvere alla svelta ("Firmi qui, per favore"), ma è una grande opportunità per entrare in comunicazione con il paziente.

### **Un orizzonte, dunque che va ben oltre il lessico.**

**Paolo:** certo. Moltissime persone, oggi, sempre più critiche ed esigenti, vogliono partecipare attivamente alle decisioni sulla propria salute, vogliono essere informate, consultano internet, cominciano a scegliere gli ospedali in base alle specializzazioni. E sono davvero tante: negli ospedali italiani transitano ogni anno 21 milioni di persone - di cui 10 milioni malati lievi, 2 milioni malati gravi e 9 milioni visitatori e accompagnatori - tutte più o meno esposte ad avvisi, manifesti, referti di analisi, moduli e testi vari di contenuto medico o di servizio. Si considerino poi gli studi medici privati, le farmacie e gli altri luoghi in cui si concentrano le persone alle prese con disturbi di varia natura. Se sommiamo queste cifre abbiamo un'idea della portata sociale della comunicazione legata alla salute, e quindi della rilevanza di una riflessione sulle sue opportunità di miglioramento.

### **Come è strutturato?**

**Alessandro:** la prima parte del libro è un'indagine realizzata tramite un **sondaggio on line** e con un approfondimento a cura di ricercatori professionisti, per rilevare la percezione generale dei problemi di comunicazione esistenti.

La seconda parte analizza i principali problemi emersi da quell'indagine. Passa in rassegna gli strumenti della relazione scritta: bugiardini, consensi informati, cartelle cliniche, referti, screening, slide, articoli giornalistici e pubblicazioni divulgative, pubblicità, siti web. Distingue e paragona, in questi strumenti, gli aspetti di contenuto e di relazione che influiscono sul rapporto di fiducia in gioco, sia con i pazienti sia con le famiglie.

La terza parte illustra le tecniche che possono aiutare a risolvere quei problemi con la scrittura: i modelli linguistici più efficaci, gli schemi argomentativi adeguati a informare il paziente o a indirizzarlo verso un obiettivo terapeutico, le scelte di stile e i metodi creativi che rendono il messaggio più chiaro, preciso, interessante, quindi più efficace.

La quarta parte illustra casi di uso efficace della comunicazione scritta tra vari attori della comunicazione sanitaria.



\*\*\*\*\*

Questo libro è il primo frutto di una ricerca che continuerà, con curiosità d'indagine e di sperimentazione. I lettori che vogliono aggiungersi alla squadra dei ricercatori possono inviare un pensiero, un esempio, un'esperienza personale a questi indirizzi:

[alessandro.lucchini@palestradellascrittura.it](mailto:alessandro.lucchini@palestradellascrittura.it), [paolo.carmassi@palestradellascrittura.it](mailto:paolo.carmassi@palestradellascrittura.it).

Grazie fin d'ora.

I diritti d'autore dono a favore di Emergency.

\*\*\*\*\*

"**La grammatica della salute**" è anche un convegno:

**COMPA - 6 novembre 2007, ore 14.15 (sala B - padiglione 19)**

In collaborazione con Regione Lombardia.

Presentazione della prima ricerca italiana sull'informazione e la comunicazione scritta in sanità.

\*\*\*\*\*

**Pocherighe è la newsletter della Palestra della scrittura, fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.**