



[Pocherighe #142 – maggio 2020]

## COMUNICARE DIETRO UNA MASCHERINA

### Autisti, operatori dei CUP e del Servizio Clienti

di Claudia Comaschi

La sera di sabato 7 marzo qualcuno aveva già letto la notizia, ma la stragrande maggioranza degli italiani lo ha appreso la mattina dopo: lock down di due settimane. E poi di nuovo l'asticella spostata più in là, fino al tanto atteso 4 maggio.

E' appena cominciata la fase 2 e in Italia quasi **quattro milioni e mezzo di persone hanno ripreso a lavorare** e si sono aggiunte a tutte quelle professioni che erano considerate necessarie dal Governo. Via via sempre più utilizzeremo i mezzi pubblici, torneremo a prenotare visite ospedaliere o ambulatoriali, usciremo per riprendere poco alla volta la vita, il più possibile simile a quella di prima.

Ho conosciuto molti autisti, molti operatori dei CUP e molti impiegati al servizio clienti di ospedali e cliniche in questi anni di aula. Ho in mente visi, sguardi, parole che mi comunicavano la **fatica e l'impegno per costruire una buona relazione con i clienti**, spesso impazienti. Ricordo ad esempio i racconti in cui trasparivano le emozioni legate ad una professione complessa, come quella di **autista**, alle prese quotidianamente con altre vite, altri problemi e contemporaneamente la responsabilità di trasportare in sicurezza persone cercando di rispettare gli orari nel traffico, magari anche controllando e vendendo biglietti o titoli di viaggio, come vengono chiamati nelle aziende di trasporto pubblico.

Negli ospedali e nelle cliniche **gli impiegate al CUP e al servizio clienti** raccontavano il loro punto di vista: la giornata scandita da persone in fila, spesso di fretta, procedure da rispettare e modulistica da compilare on line e di cui i pazienti non sono consapevoli. E poi quelli che arrivavano già prevenuti allo sportello, perché magari avevano avuto esperienze negative e, si sa, quelle pesano ed entrano nella comunicazione anche involontariamente.

Pensando a tutti loro in questi giorni mi sono domandata se si ricorderanno di mettere **cura nella comunicazione**, tutta, non solo quella verbale, se ascolteranno anche con gli occhi e non solo con le orecchie i loro utenti, se hanno presente che avranno a che fare con persone che magari saranno un po' in ansia in questo momento perché proveranno emozioni non sempre positive, se useranno le **domande** come strumento di ascolto, di relazione.

Di tutte queste cose abbiamo sperimentato in aula l'importanza e l'utilità per lavorare bene e stare meglio, semplificare la vita e tornare a casa più sereni ma in momenti come questi metterle in pratica diventa ancora più necessario.

**Perché sarà più complicato comunicare attraverso una mascherina che protegge da un virus ma nasconde anche una parte del viso.**

---

Pocherighe è la newsletter della [Palestra della scrittura](#), fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi. Pocherighe è indirizzata ad amici e partner che hanno spontaneamente fornito il loro indirizzo di posta elettronica. Qualsiasi inoltro, diffusione o altro utilizzo da parte di persone o enti, diversi dai destinatari indicati è proibito ai sensi delle disposizioni di legge ed in particolare del Regolamento Europeo GDPR.

Se ha ricevuto questa e-mail per errore, per favore contatti il mittente e cancelli queste informazioni da ogni computer.