

TESTATA	TITOLO	Data	Pag.
HR On Line	Le conseguenze della buona relazione di cura: evidenze neuroscientifiche	07/10/2019	On Line



HR On Line

Il Primo Periodico di Risorse Umane On Line

n. 16 anno 2019

Le conseguenze della buona relazione di cura: evidenze neuroscientifiche

di *Andrea Di Ciano*

La Fondazione Giancarlo Quarta, Onlus per la Ricerca Scientifica di particolare interesse sociale, opera con la missione di sviluppare e diffondere la cultura della corretta Relazione di Cura, al fine di alleviare la sofferenza dei Malati e dei loro familiari. In particolare dei malati con patologie critiche, quelle che producono conseguenze anche sulla vita affettiva, emotiva, professionale e sociale. Con questa finalità FGQ svolge attività di Ricerca Intervento, Psicosociale, Neuroscientifica e di potenziamento delle competenze relazionali dei medici.

Sulla base della profonda esperienza nella formazione al comportamento manageriale della Fondatrice e Presidente Lucia Giudetti Quarta, la Fondazione ha elaborato un Modello Relazionale, *IPPOCRATES(1)*, mirato ad aiutare i medici a corrispondere ai Bisogni dei pazienti in modo sempre più mirato e ottimale. Il Modello, individua 5 grandi categorie di Bisogni relazionali dei pazienti e indica, per ciascuna, lo Stile argomentativo più efficace, ossia in grado di soddisfare in modo diretto il corrispondente Bisogno.

Molti modelli presenti nel panorama del Rapporto Medico-Paziente sono focalizzati sull'aspetto del *cosa*, cioè su quello che il medico dovrebbe fare per instaurare una buona relazione. Il Modello Ippocrates, invece, comprende *anche* l'aspetto del *come*, ovvero le concrete modalità, verbali e non verbali, per utilizzare in modo efficace le strategie argomentative a seconda delle diverse situazioni di rapporto.

I 5 Bisogni propri del paziente possono essere schematicamente riassunti come: bisogno di conoscere e capire; bisogno di avere un legame continuativo; bisogno di gestire gli aspetti emotivi; bisogno di riconoscimento personale; bisogno di orientamento e decisione. I corrispondenti Stili relazionali, o Rinforzi positivi, (Rinforzi di: Razionalità, Continuità, Influenzamento, Valorizzazione, Realizzazione) sono finalizzati a rispondere in modo efficace ai Bisogni, generando soddisfazione sia nel medico, sia nel paziente. I Bisogni, infatti, sono reciproci, per esempio come il paziente ha la necessità di capire, così il medico ha quella di farsi capire. Tali Rinforzi positivi sono ispirati alla matrice behaviorista e sono improntati a criteri di efficacia ed efficienza, dato che i tempi delle interazioni Medico-Paziente sono sempre più ridotti, mentre la complessità delle situazioni cliniche cresce esponenzialmente. Infatti, l'utilizzo appropriato e ripetuto dei Rinforzi da parte del medico è in grado di produrre conseguenze positive, che hanno l'ulteriore vantaggio di essere, in larga parte, prevedibili e di lungo periodo. Il Modello Ippocrates è stato applicato in interventi di successo, realizzati con una modalità di formazione innovativa che, invece di portare i medici in aula sottraendo loro tempo, muove da casi di buona relazione raccontati dai pazienti stessi,

commentati dalla Fondazione in rapporto al Modello, e poi diffusi ai medici protagonisti dei casi e ai vertici della struttura. Le misurazioni di efficacia al termine degli interventi hanno rilevato aumenti fino a oltre il 50% della frequenza e della qualità dei buoni comportamenti espressi dai medici e percepiti dai pazienti, con riconoscimento e soddisfazione di tutti gli attori coinvolti.

Sulla base di questi risultati, considerata l'attitudine scientifica dei medici, la Fondazione ha pensato di dare un ulteriore contributo di ricerca, per consolidare e promuovere l'apprendimento formativo. Con il Progetto FIORE(2), mediante l'utilizzo della risonanza magnetica funzionale fMRI, sono state indagate le conseguenze che le parole del medico producono sul paziente a livello cerebrale, in particolare: *le specifiche attivazioni cerebrali correlate a differenti modalità argomentative e comportamentali previste dal Modello Relazionale Ippocrates.*

Con la direzione scientifica del dottor Alan Pampallona, Direttore Generale della Fondazione e del prof. Fabio Sambataro (Professore Associato di Psichiatria - Università degli Studi di Udine) lo Studio ha testato due Rinforzi del Modello: Influenzamento e Valorizzazione. Il loro più ampio significato è stato sperimentalmente ridotto: l'Influenzamento è stato inteso come "incoraggiamento e aiuto concreto", dove per "aiuto concreto" si intende un'azione liberale, non dovuta né scontata.

La Valorizzazione è stata intesa come "riconoscimento personale e apprezzamento dei comportamenti messi in atto".

Durante l'esecuzione della risonanza magnetica, 31 soggetti hanno osservato, attraverso un visore elettronico, delle interazioni sociali nelle quali un individuo esprimeva uno dei due Bisogni relazionali e il suo interlocutore soddisfaceva questo bisogno utilizzando il Rinforzo adeguato(3). Ai 31 soggetti veniva richiesto di immedesimarsi nel soggetto portatore del bisogno.

Con un esempio concreto: una paziente si reca dalla propria dietologa per dirle che, con impegno e fatica, ha seguito alla lettera il piano alimentare riuscendo a perdere 2kg. In questa situazione la signora ha bisogno di ricevere un *feedback* positivo che riconosca lo sforzo fatto e i suoi meriti, pertanto il contesto è di Valorizzazione.

Lo Studio ha rilevato che l'Influenzamento attiva maggiormente le aree connesse con l'empatia e con la "teoria della mente" (*sistema limbico, sistema dei neuroni specchio, network ToM*), cioè con le capacità pro-sociali dell'essere umano di comprendere le emozioni altrui e di "mettersi nei panni" degli altri, aumentando la probabilità di generare una reciprocità positiva tra i soggetti in rapporto.

Il Rinforzo di Valorizzazione attiva in modo differenziale la *corteccia visiva secondaria*. In questa specifica situazione sperimentale, ciò indica che il cervello della persona che riceve un apprezzamento tiene traccia del valore di tale ricompensa ricevuta e questo favorisce il processo di apprendimento dall'esperienza. La Valorizzazione recluta anche il *network* della "Ricompensa Sociale": nello specifico il cosiddetto *Vicarious Reward* (dato che i partecipanti allo Studio non vivono le situazioni sociali, ma le guardano), funzionale per consolidare il comportamento che è stato rinforzato e per aumentare la probabilità che il soggetto lo ripeta.

I Risultati ottenuti mostrano ampia sovrapposibilità e coerenza tra le funzioni delle aree cerebrali attivate dai Rinforzi e il valore che tali Rinforzi hanno all'interno del Modello Ippocrates. Infatti, questi due Stili relazionali sono deputati: produrre cooperazione e sintonia emotiva (Influenzamento); dare riconoscimento alla persona e al suo peculiare modo di agire, incentivando la ripetizione dei comportamenti positivi espressi (Valorizzazione).

In sintesi, le evidenze conseguite dallo Studio Fiore rappresentano il primo significativo tassello per coniugare gli effetti comportamentali e quelli cerebrali della qualità relazionale, in un'ottica integrata. In conclusione, proiettando la ricerca in un quadro più ampio, è noto e sostenuto da autorevoli fonti che la qualità relazionale incide sull'*outcome*, sulla sicurezza e sull'economicità delle cure, sul contenzioso legale e sul clima interno alle strutture. Il progetto Fiore, e l'attività della Fondazione, ineriscono e contribuiscono attivamente alla visione per cui la corretta Relazione genera soddisfazione e crea valore.

Si precisa, infine, che le situazioni sociali presentate durante la fMRI erano di area medica, ma anche di altro tipo, per esempio familiare e lavorativo, come contesti di *feedback* capo-collaboratore, oppure

interazioni tra colleghi. Questo ci ha permesso di rilevare che le positive conseguenze dei Rinforzi di Influenzamento e di Valorizzazione sono attive anche negli altri contesti sociali.

(1) Acrostico di: **I**nterventi di **P**remiazione e **P**otenziamento degli **O**pportuni **C**omportamenti **R**elazionali dei Medici in **A**mbito **T**erapeutico **E** **S**anitario.

(2) Acrostico di: **F**unctional **I**maging **O**f **R**einforcement **E**ffects

(3) La ricerca prevedeva anche la possibilità, e la conseguente analisi, di una risposta di tipo neutro che non soddisfaceva il Bisogno. In questa sede non è possibile presentare tutta la complessità del disegno sperimentale e delle rilevazioni svolte, a cura del dottor Daniele Olivo (Medico, Ricercatore - Università degli Studi di Udine) pertanto per ulteriori approfondimenti rimando alla pagina dedicata sul sito della Fondazione

<https://www.fondazionegiancarloquarta.it/attivita/convegni/convegno-relazione-medico-paziente-evidenze-neuroscientifiche/>

Dott. Andrea Di Ciano
Coordinatore Ricerche Scientifiche
Fondazione Giancarlo Quarta Onlus