

TESTATA	TITOLO	Data	Pag.
Corriere.it	Medico e paziente, anche le parole possono curare: la comunicazione dimenticata	15/11/2020	On Line



Le sfide della sanità

Medico e paziente, anche le parole possono curare: la comunicazione dimenticata

Utilizzare parole troppo brutali coi pazienti è una malpractice ancora troppo diffusa. La vicinanza emotiva e la valorizzazione contano molto nella psicologia del malato

di Cristina Marrone



La pandemia ha reso necessari importanti cambiamenti nella relazione fra medico e paziente. Le nuove tecnologie hanno da una parte reso possibile il mantenimento di un filo diretto che sarebbe stato altrimenti impossibile, ma hanno anche fornito nuovi spunti di riflessione sul tema.

La dolcezza nella comunicazione

Della comunicazione medico-paziente «se ne parla nei congressi e sui libri di testo, ma negli ospedali il problema è irrisolto» ha detto **Alberto Scanni**, oncologo, già direttore generale dell’Istituto dei tumori di Milano, intervenuto al Tempo della Salute. «**La parola è ancora dimenticata** e non c’è ancora la sensibilità ad affrontare il problema». Scanni ha ricordato un episodio personale, quando un parente dopo un’intervento molto complesso ha ottenuto una rispostaccia dal medico che lo aveva in cura. Alle proteste, il direttore sanitario di quella struttura ospedaliera ha risposto: «**Quel medico è brutale, ma è bravissimo**». Possibile? «Negli ospedali si parla spesso di **malpractice** - ha ricordato Scanni - ma di solito è associata ai problemi tecnici e pratici di un intervento o di una cura. Ma **malpractice è anche il non utilizzo corretto della parola nei riguardi del paziente**. Il problema della dolcezza della comunicazione va affrontato, anche per quel che riguarda la comunicazione non verbale. Il modo in cui si parla a un paziente può aiutarlo o distruggerlo e l’esempio dei capi conta molto».

Le aspettative

Anche **Valentina Di Mattei**, psiconcologa all’ospedale San Raffaele e professore di Psicologia all’Università Vita-Salute di Milano ha scelto di parlare in modo pratico sulle esperienze personali. «Lavoro affiancando i medici nei momenti più critici e con i pazienti. Devo **curare le ferite di relazioni non andate bene**, comunicazioni di diagnosi date in modo troppo brusco, se non addirittura brutale» La psiconcologa ha ricordato l’esperienza di un paziente che si presentava in studio con una lista di temi da affrontare che mano mano spuntava.

La prima spunta poco dopo l'ingresso. Ma che cos'era? Il paziente le ha confidato «salutare la dottoressa». «Questo episodio mi ha fatto riflettere perché quel **paziente aveva un'enorme aspettativa**, si preparava nel minimo dettaglio all'incontro. E noi come arriviamo in studio per incontrare i nostri pazienti? Spesso in ritardo, trafelati, con il cellulare acceso. Una relazione funziona se c'è simmetria e corrispondenza».

Vicinanza emotiva e valorizzazione

Fondazione Quarta si occupa da quindici anni di relazione medico-paziente con l'obiettivo di misurare il bene intangibile della comunicazione e gli effetti sul piano psicologico, coinvolgendo gli aspetti economico-sociali. «L'**aspettativa, negativa o positiva influisce in modo drastico sull'efficacia di un farmaco**» ha spiegato **Alan Pampallona**, managing director della Fondazione Quarta che negli ultimi anni ha prodotto diverse ricerche scientifiche «oggettive» sulla relazione fra medico e malato. «Vicinanza emotiva da parte del medico e valorizzazione dei comportamenti del paziente migliorano la disposizione alla situazione che il singolo sta vivendo e l'aderenza alla terapia».

Le parole che fanno male

Sandro Spinsanti, bioeticista, direttore dell'Istituto Giano per le Medical Humanities, autore di molti libri sull'argomento ha parlato di competenza comunicativa: «**Le parole possono fare male** e saper comunicare non dovrebbe essere relegato alla buona volontà, ma deve essere una caratteristica di chi cura. Non è ancora stato superato il paternalismo con cui si tratta il malato come un bambino. Se un professionista non applica la conversazione non è un buon medico anche se lo è dal punto di vista delle capacità di medicina o chirurgia». Un cenno alla **menzogna**. «Possono fare male le parole non oneste delle da persone oneste». Pensiamo a quando ancora viene nascosta la prognosi infausta al diretto interessato, magari su richiesta dei parenti. Ma comunicare, anche gli aspetti più duri di una malattia, è un dovere di ogni medico.

<https://www.corriere.it/salute/tempo-della-salute/notizie/medico-paziente-anche-parole-possono-curare-comunicazione-dimenticata-8b2f423e-2503-11eb-9615-de24e09c8a4a.shtml>