

# **UMANIZZARE LA MEDICINA**

**Comunicazione, linguaggio e guarigione**

*Enrico Larghero*

# COMUNICAZIONE

‘Comunicare’ significa inviare, trasmettere, trasferire, notificare, illustrare, far conoscere, investire, partecipare, unire, mettere in comune con gli altri ciò che è nostro.

# COMUNICAZIONE

```
graph TD; A[COMUNICAZIONE] --> B[VERTICALE]; A --> C[ORIZZONTALE]; B --> D[DIO]; C --> E[UOMO]; F[COMUNICAZIONE SANITARIA];
```

*VERTICALE*

*ORIZZONTALE*

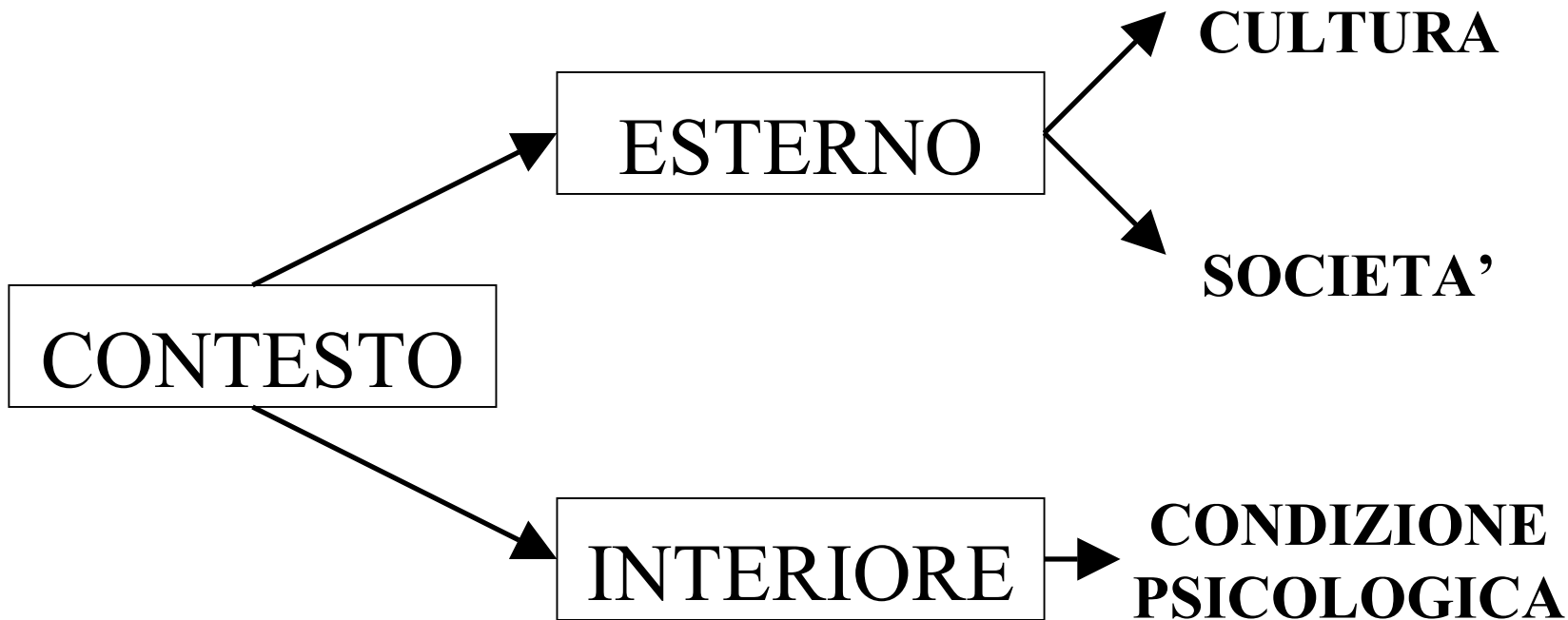
*DIO*

*UOMO*

*COMUNICAZIONE SANITARIA*

# LINGUAGGIO

Il linguaggio è l'insieme di codici che permettono di trasmettere, conservare ed elaborare informazioni tramite segni intersoggettivi in grado di significare altro da sé. E' quindi un sistema di comunicazione utilizzato per trasmettere delle informazioni tramite l'uso di segni.



***PROCESSO TERAPEUTICO***

**P E R S O N A**

**DIMENSIONE FISICA**

**DIMENSIONE PSICHICA**

**DIMENSIONE SPIRITUALE**



*Modello di Shannon-Weaver*

# Elementi di comunicazione

- La FONTE: il luogo da cui parte la comunicazione
- Il TRASMITTENTE: la persona che avvia la comunicazione
- Il CANALE: il mezzo del quale ci si serve per comunicare
- Il MESSAGGIO: ciò che si dice
- Il RICEVENTE: colui che riceve il messaggio
- La DESTINAZIONE: il luogo in cui giunge la comunicazione



Le STATISTICHE dimostrano  
che il destinatario ricorda:

**Dal 30 al 35% di ciò che VEDE**

**Dal 10 al 15% di ciò che SENTE**

# COMUNICAZIONE VERBALE

25% circa

# COMUNICAZIONE NON VERBALE

75% circa

- 1. Fenomeni paralinguistici**
- 2. Espressioni del viso**
- 3. Tutti i movimenti del corpo**
- 4. Comportamento visivo**
- 5. Prossemica:** come strutturiamo, usiamo e siamo influenzati dalla *distanza* rispetto agli altri

Lo spazio che circonda una persona  
viene ripartito in 4 ZONE:

ZONA INTIMA

ZONA PERSONALE

ZONA SOCIALE

ZONA PUBBLICA

# RELAZIONE MEDICO - PAZIENTE

- PATERNALISMO
- PRINCIPIO DI BENEFICENZA
- PRINCIPIO DI AUTONOMIA
- CONSENSO INFORMATO
- CONTRATTUALISMO
- FIDUCIA
- OBBLIGO DI DIRE LA VERITA'

# CRISI RELAZIONE MEDICO - PAZIENTE

- il concetto di *libertà individuale e autonomia nelle scelte* riguardo la propria salute
- il notevole *sviluppo tecnologico* e della medicina scientifica, con la conseguente alta *specializzazione*
- una *concezione nuova di salute*, sia in termini individuali che sociali, con l'evidente coinvolgimento dei Governi
- la necessità di *controllare le risorse finanziarie*
- la partecipazione di “*agenti esterni*”, quali le compagnie di assicurazione che controllano il “*mercato della salute*”

# PECULIARITA' NELLA COMUNICAZIONE SANITARIA

EMPATIA

CONTROLLO

FIDUCIA

APERTURA

DISPONIBILITA' PERSONALE

CONFERMA

RICONOSCIMENTO

# “CODICE” DELLA COMUNICAZIONE

- Siate consapevoli del significato multiplo delle parole
- Siate orientati alla persona, non alle parole
- Parafrasate frequentemente, ripetendo quanto detto dall'interlocutore con le vostre parole
- Siate disponibili
- Usate molti modi di comunicare: parlate, gesticolate, scrivete, disegnatte
- Siate consapevoli dei contenuti (verbali e situazionali)

*“Paradossalmente, più la tecnologia si raffina, più l’obiettivo della guarigione completa si allontana, più il medico deve potenziare l’efficacia del rapporto antropologico fra se stesso e il malato...” (G. Cosmacini)*



“Il medico deve fornire al paziente la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive, le eventuali alternative diagnostiche e terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate, al fine di promuovere la massima adesione alle proposte; il medico nell’informarlo dovrà tener conto delle sue capacità di comprensione. (...) Le informazioni riguardanti prognosi gravi o infauste o tali dal poter procurare preoccupazione e sofferenza alla persona, devono essere fornite con prudenza, usando terminologie non traumatizzanti e senza escludere elementi di speranza...”

Art.30, Informazione al cittadino,  
*Codice Deontologia Medica*, 1988

# **CARTA DEGLI OPERATORI SANITARI**

La malattia è più di un fatto clinico, medicalmente circoscrivibile ed è sempre la condizione di un uomo, il malato. Con questa visione integralmente umana della malattia gli operatori sanitari devono rapportarsi al paziente. Si tratta per essi di possedere, insieme alla dovuta competenza tecnico-professionale, una coscienza di valori e di significati con cui dare senso alla malattia e al proprio lavoro e fare di ogni singolo caso clinico un incontro umano.

*“Chi sa quanto sia stretta la connessione tra la mente di un uomo con il suo coraggio e la sua speranza e le sue condizioni di salute, comprenderà che l’improvvisa perdita di speranza e di coraggio può avere un effetto mortale”...*

*...“La maggior preoccupazione dell’uomo non è la ricerca del piacere o il tentativo di evitare il dolore, ma la comprensione del senso della sua vita. Ecco perché l’uomo è perfino disposto a soffrire, a condizione però di sapere che le sue sofferenze hanno un significato”*

*(Victor Frankl)*