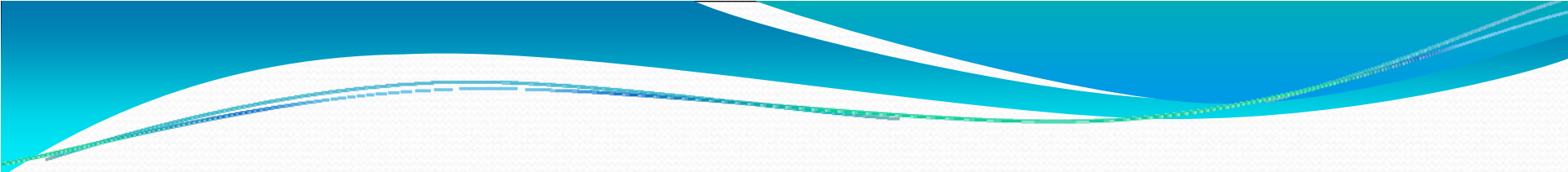


# LA COMUNICAZIONE TECNICA O ARTE ?

ENRICO LARGHERO





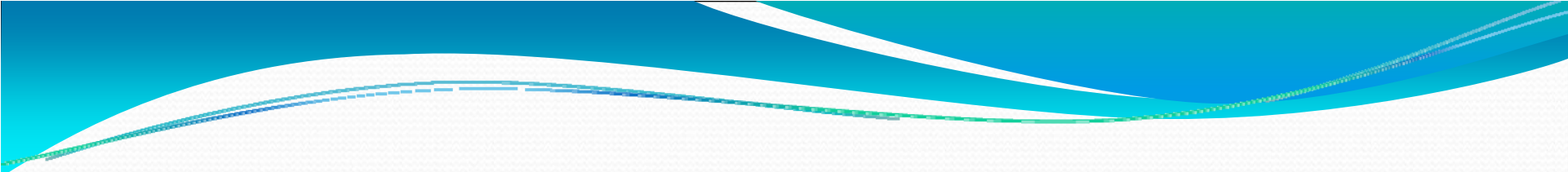
“Fai in modo che il tuo discorso sia migliore del tuo silenzio, o taci”

*Dionigi, il Vecchio (432-367 a.C.)*



# Post-modernità e comunicazione

Non è ancora passato un secolo da quando Guglielmo Marconi realizzò la sua scoperta, che la comunicazione ha sconvolto la nostra vita, i nostri rapporti relazionali...



...Da un iniziale sistema diffuso di comunicazione univoca come la radio e poi la televisione, i giornali e la carta stampata, lentamente siamo giunti a sistemi personalizzati di comunicazione biunivoca come la telefonia mobile e reti di comunicazione come internet (100 milioni di siti web) con le sue chats”

*Fabrizio Ferrari, Università di Padova*

# COMUNICAZIONE

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



# COMUNICAZIONE

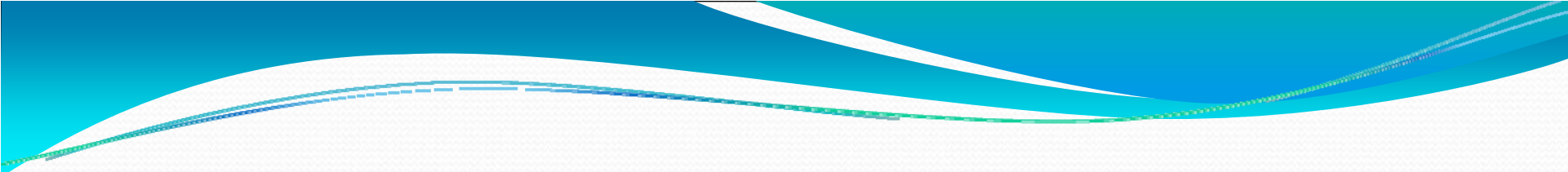
*Cum* = INSIEME

*Munus* = DONO

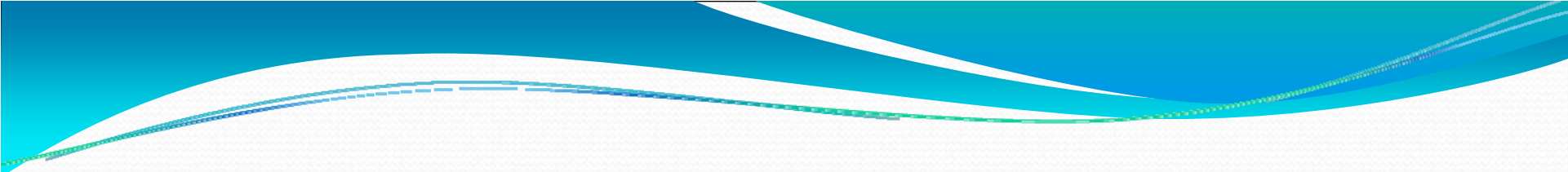


# La comunicazione

Irrompe nel quotidiano senza sosta ed è la sua chiave di accesso. E' fonte di benessere e di armonia interiore, ma anche di malessere e di frammentazione. Ci accompagna nelle prime relazioni significative, ci aiuta ad assimilare la cultura, le consuetudini, gli stereotipi, ci lega e ci divide dagli altri.



La comunicazione ci aiuta a definire chi siamo, a riconoscere la nostra identità, ci offre la possibilità di capire chi abbiamo di fronte. E' una rivelazione verbale e non verbale di come siamo in questo preciso momento: è narrazione di sé del proprio gruppo, della propria cultura.



“La comunicazione è uno strumento fondamentale della connessione che salva ciascuno di noi dall’isolamento... Nondimeno è un fenomeno complesso che funziona al meglio se ci saturiamo della nostra intima esistenza e nello stesso tempo regaliamo la nostra piena attenzione all’altro”

*Erving Polster*



# LA COMUNICAZIONE

*E' la conditio sine qua non* della vita umana e dell'ordinamento sociale.

Un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tale corpo di regole è consapevole solo in minima parte.

*Paul Watzlawick*

# 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

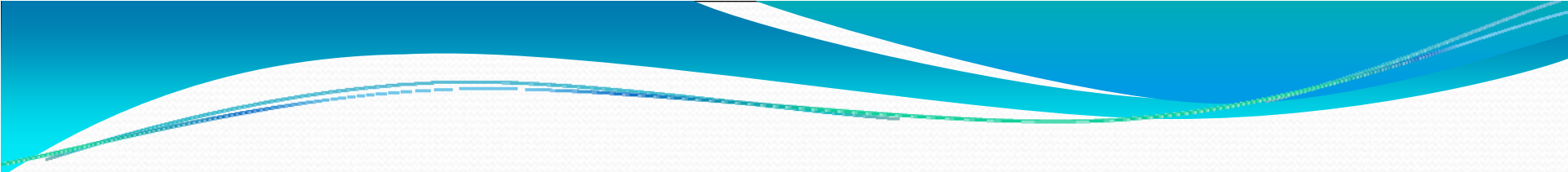
Il linguaggio è l'insieme di codici che permettono di trasmettere, conservare ed elaborare informazioni tramite segni intersoggettivi in grado di significare altro da sé. E' quindi un sistema di comunicazione utilizzato per trasmettere delle informazioni tramite l'uso di segni.

# Le nostre due lingue

“L’una dà delle definizioni, è obiettiva, cerebrale, logica, analitica; è la lingua della ragione, della scienza, dell’interpretazione...”

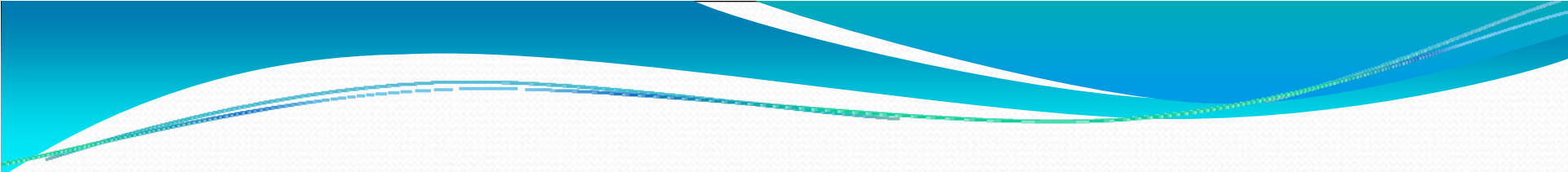
L’altra la si potrebbe chiamare la lingua dell’immagine, della metafora, della *pars pro toto*, forse del simbolo”

*Paul Watzlawick*



“Le parole e la loro sintassi, il loro significato, la loro forma sia esterna sia interna, non sono indici indifferenti della realtà, bensì possiedono un peso ed un valore propri”

*Roman Jakobson*



“Guai se non si completasse col  
sogno il magro piacere che la  
realtà ci concede”

*Guido Gozzano*



# Corpo e comunicazione

“Il corpo è lo spazio espressivo che esce dai limiti spazio-temporali per andare verso la totalità”

*Maurice Merleau-Ponty*

# ***PROCESSO TERAPEUTICO***

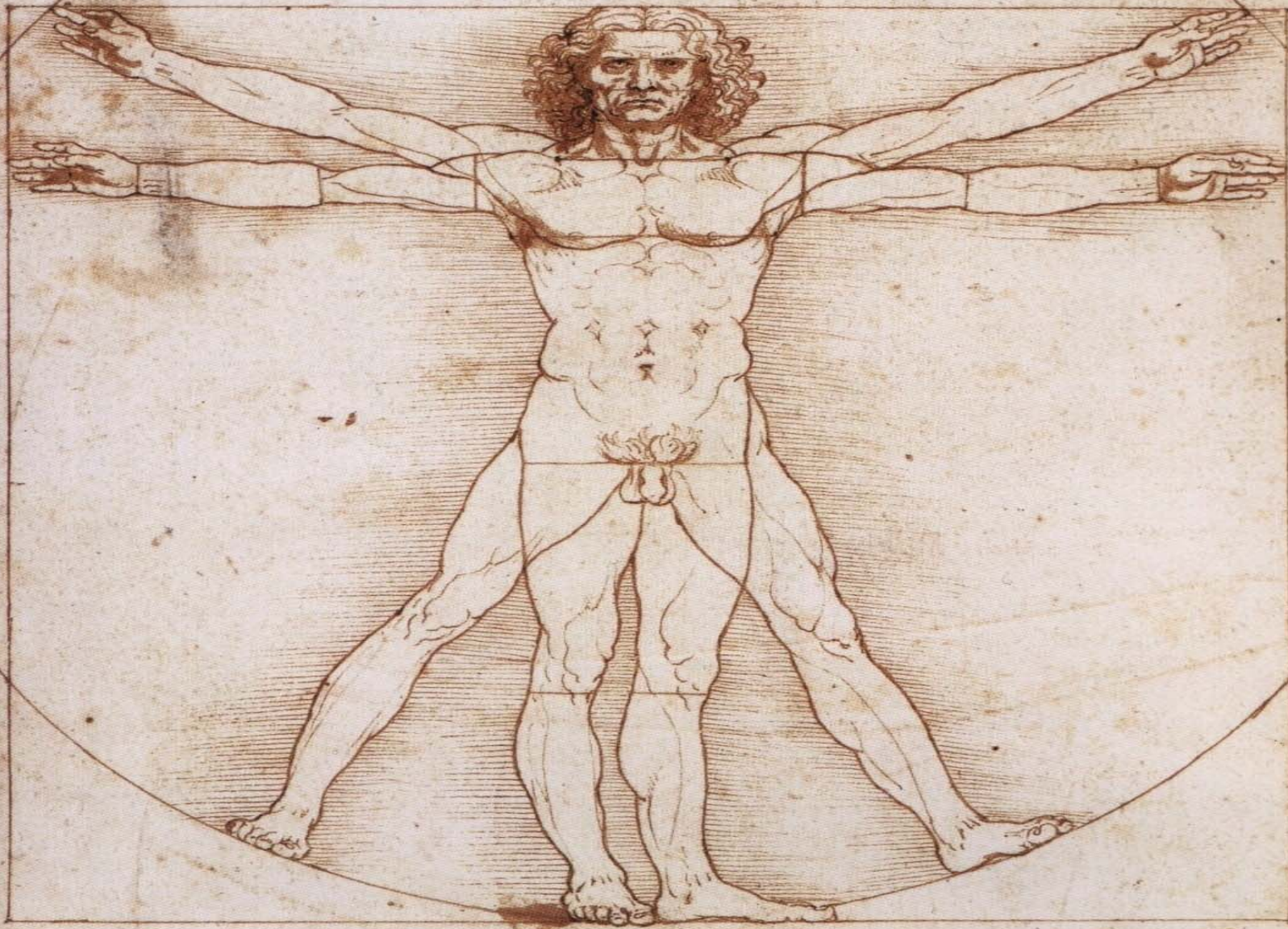
**P E R S O N A**

**DIMENSIONE FISICA**

**DIMENSIONE PSICHICA**

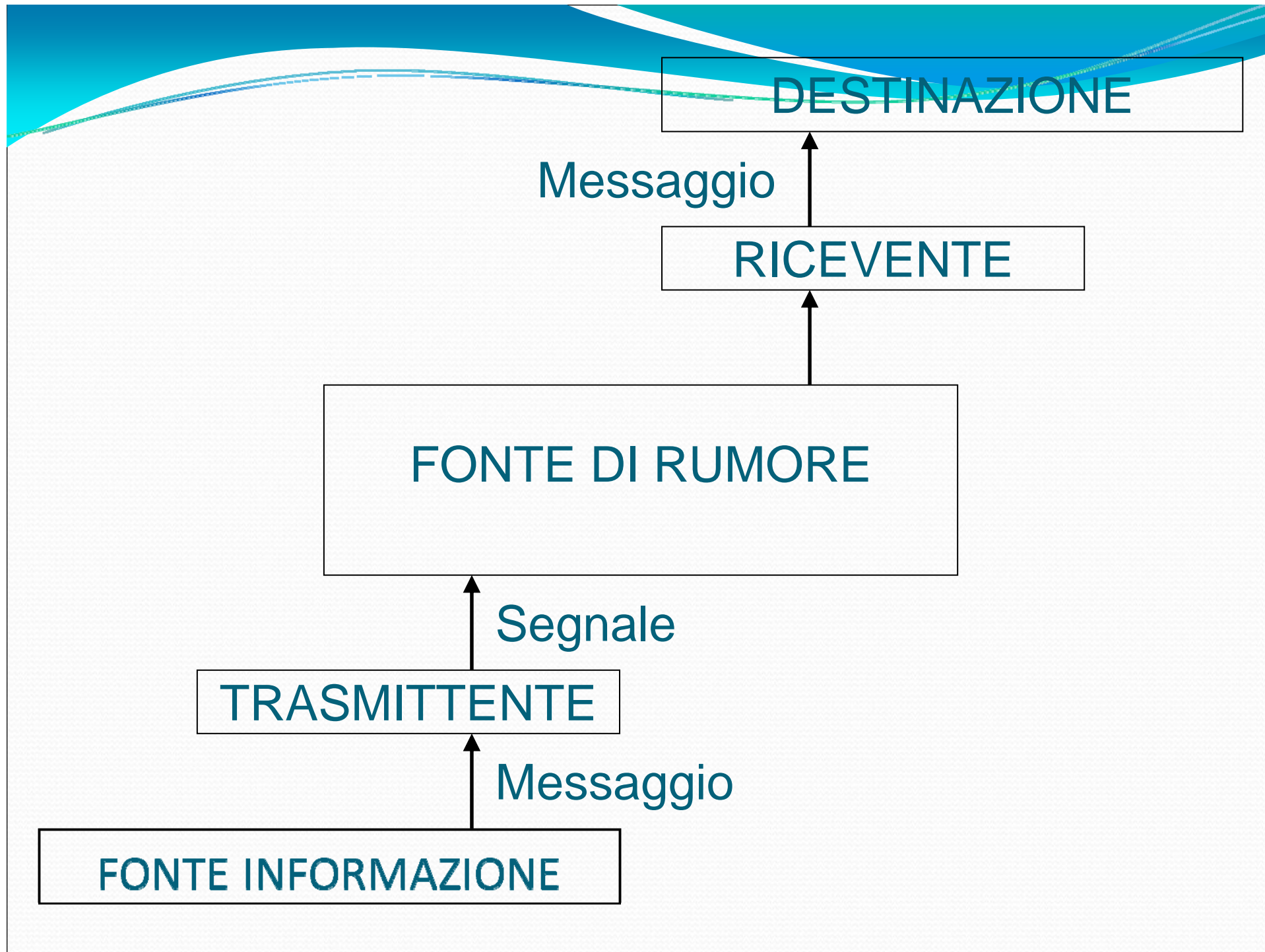
**DIMENSIONE SPIRITUALE**

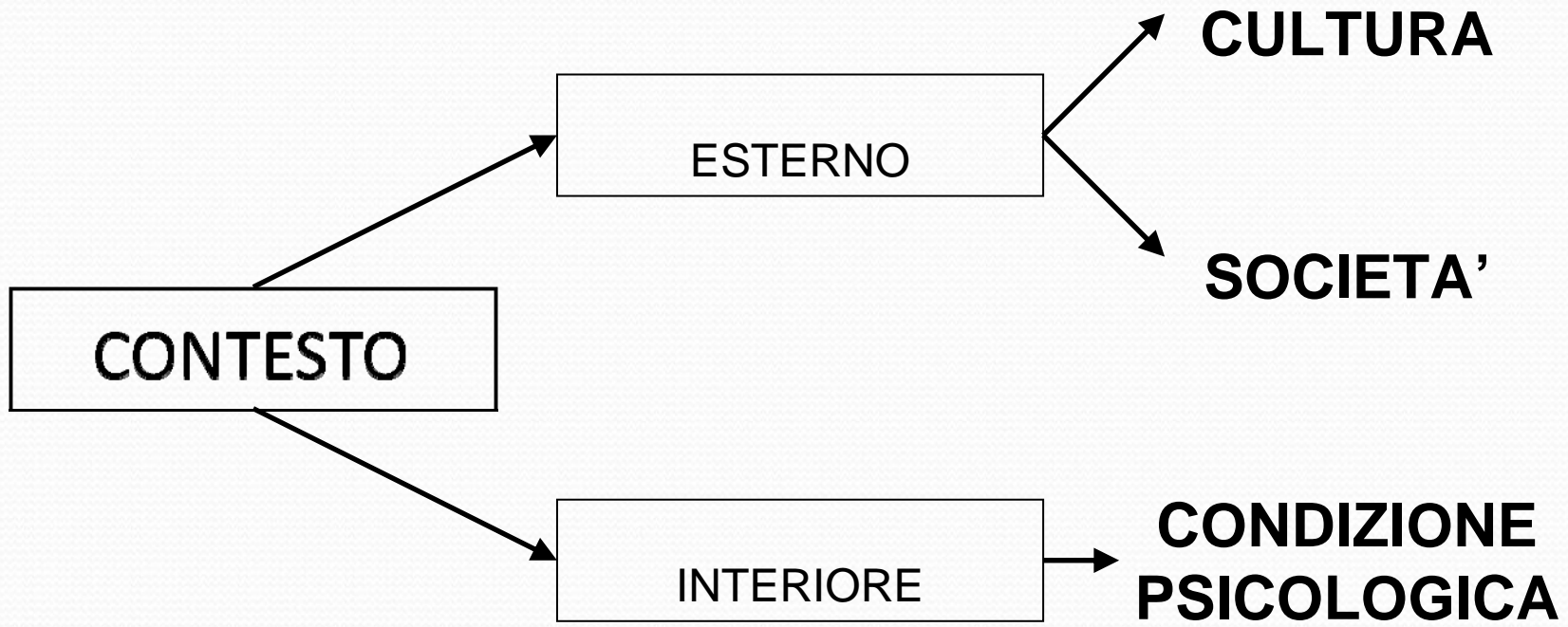
Handwritten text in a cursive script, likely a Latin inscription, located at the top of the page, partially overlapping the circular frame of the drawing.



# 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







## Stile e linguaggio

“Per una comunicazione vera ed efficace occorre che colui che riceve il messaggio sia messo in condizione di recepirlo correttamente; ma se la formulazione del linguaggio pone problemi... allora tutto è davvero minacciato”

*Enzo Bianchi, Per un'etica condivisa, 2009*

**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. Prosemica:** 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

# COMUNICARE IN SANITA'





## Informazione salutistica e sovraesposizione mediatica

Una volta vi erano solo i pazienti ... ora vi è il cittadino, l'utente, il consumatore che vuole sapere di malattie, di sanità, di benessere e in genere di quello che possiamo definire stile di vita.



# L'informazione autorevole

“Una informazione autorevole in grado di orientare e dare sicurezza alle persone sui fatti importanti della salute”

*Censis, Forum della ricerca biomedica, 2001*

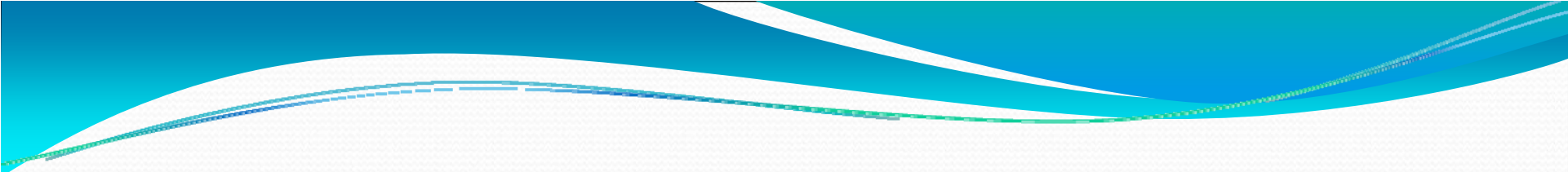
# L'informazione interessata

- Un farmaco innovativo costa 500 milioni di dollari e 10 anni di studi.
- Molti gli interessi in gioco.
- Problemi legati ad un'informazione attendibile e scientificamente valida.



# La comunicazione della salute

E' un settore applicativo in cui le tecniche vengono utilizzate e messe al servizio degli obiettivi di benessere personale e collettivo, al fine di connettere e rendere possibile la cooperazione tra i diversi attori in una più ampia prospettiva intorno alla promozione della salute, del benessere sociale e della qualità della vita.

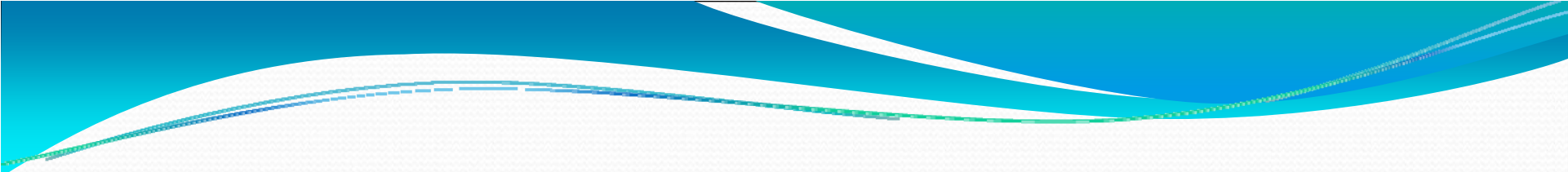


“Le campagne comunicative  
possono fare la differenza  
nell’incremento dei risultati  
sanitari”

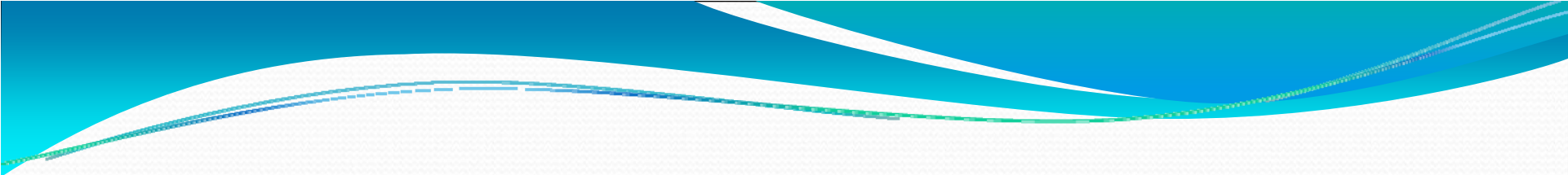
*Hornick, USA 2002*

# Sanità e sistema complesso

“Il miglioramento della comunicazione può essere finalizzato alla crescita di organizzazioni competenti che hanno al centro il rapporto operatore sanitario-paziente. In tal modo si esce dal ‘volontarismo’ umanitario per entrare in un’ottica di miglioramento dei percorsi assistenziali, capaci di combinare la dimensione razionale con quella emozionale”

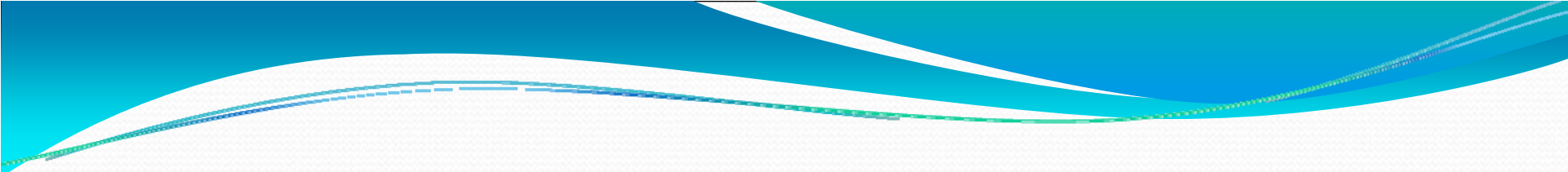


Tutto è a consumo immediato: usa, getta, cancella. Il modo contratto e svelto del comunicare prodotto dai nostri attuali mezzi ha trasformato e deformato la qualità, il significato, la memoria del nostro interloquire.



Ciò che conta è essere coscienti del nostro modo di essere, del mondo che ci circonda, del suo continuo, inevitabile e travolgente cambiamento. Solo così sapremo affrontare con il nostro sentire, con la ragione ed in modo autenticamente umano un mondo che ci assale con i suoi messaggi e con un linguaggio spesso privo di ciò che più appartiene all'uomo:

le EMOZIONI



“Una comunità è una persona  
nuova che unisce diverse  
persone legandole nell’intimo”

*Emmanuel Mounier*



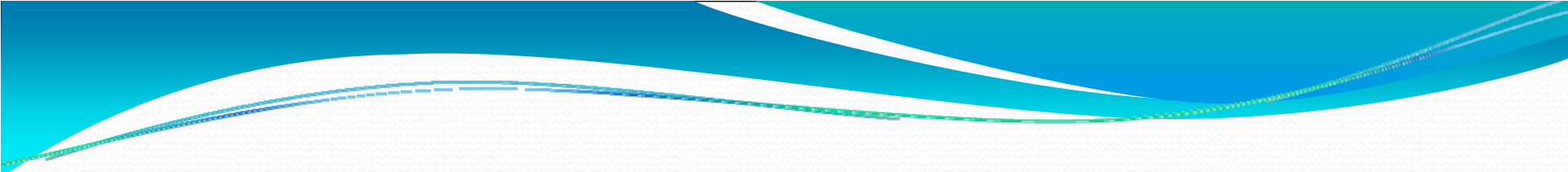
# La comunicazione terapeutica

*Antifonte di Atene (480-411 a.C.)*

Il precursore della pragmatica

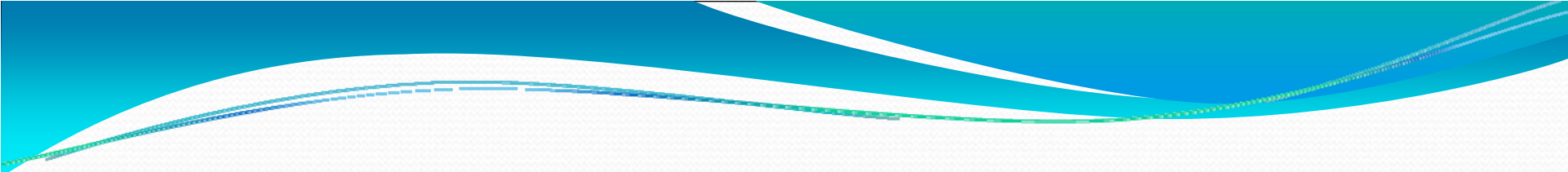
“Egli in primo luogo faceva parlare il malato della sua sofferenza e lo aiutava poi con un tipo di retorica che utilizzava nella forma e nel contenuto le asserzioni del malato stesso e dunque, in senso del tutto moderno, si poneva al servizio di una ristrutturazione di ciò che il malato riteneva ‘reale e vero’ ”

*Paul Watzlawick*



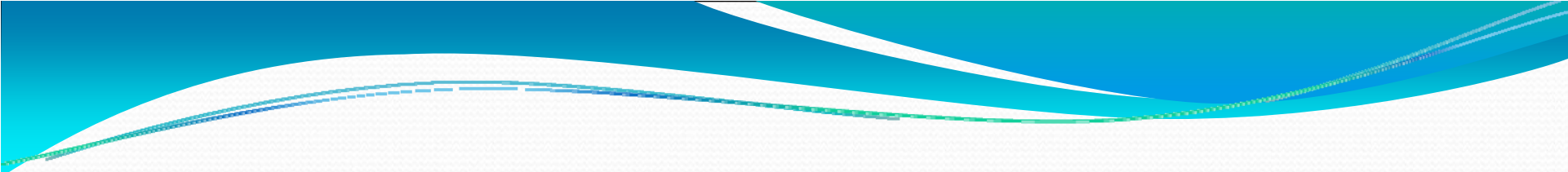
“Mentre si dedicava alla poesia compose anche un’arte del non soffrire, cioè una cura come quelle che i medici prescrivono agli ammalati. Messo su un ambulatorio a Corinto, bandì che egli riusciva con le parole a curare gli afflitti e, sentite le cause del male, consolava i sofferenti”

*Plutarco (56-125 d.C), Vite parallele*

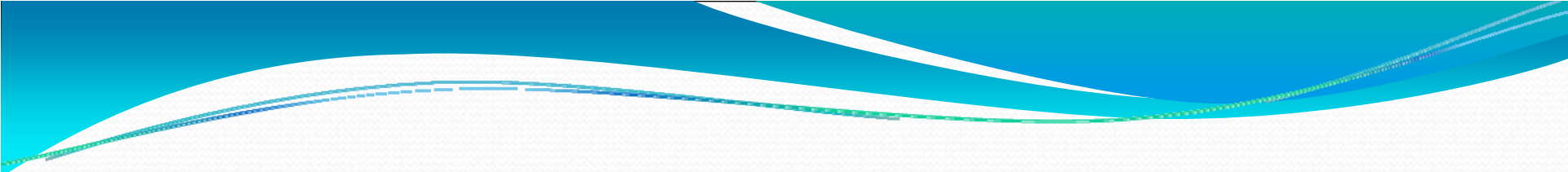


“Più di una volta, insieme a mio fratello ed altri medici, andavo a casa di qualche malato che non voleva bere la medicina, o rifiutava di farsi tagliare o cauterizzare dal medico e, mentre il medico non riusciva a persuaderlo, ci riuscii io, con nessun'arte se non con la retorica”

*Gorgia in “Dialoghi” di Platone (428-347 a.C.)*



“E’ strano che, in contrasto con le straordinarie capacità operative della medicina moderna, sia emersa non di rado una sensazione di fallimento. Le scoperte delle scienze naturali e della medicina hanno portato ad una competenza senza precedenti...”



... Ma è come se per la massa delle persone ammalate sia divenuto, per ognuna di esse, più difficile trovare il medico giusto. Verrebbe da pensare che, proprio mentre la tecnica va continuamente migliorando le proprie capacità, i buoni medici si siano fatti rari”

*Karl Jaspers, Il medico nell'età della tecnica*

# Medico – paziente: Storia (I)

- **Inizi '900:** Medico ippocratico e paternalismo: philanthropia e philotechnia.
- **Fino agli anni '80:** L'abilità della comunicazione considerata una modalità del carattere, non un aspetto professionale.
- **Ultimi 20 anni:** Crescente interesse per le tematiche della comunicazione. Esigenza di recuperare una prospettiva antropologica accanto a quella biomedica.



# Medico – paziente: Storia (II)

## I problemi di oggi

- Sovraesposizione mediatica
- Sovrainformazione e medicina universale
- Aziendalizzazione
- Consumismo farmacologico
- Burocrazia crescente
- EBM

# Medico – paziente: Storia (III)

- Errori e ostacoli
- Timore di procedimenti giudiziari
- Consenso informato e principio di autonomia
- Privacy

...la qualità della comunicazione ha un impatto determinante sulla soddisfazione del paziente, sugli outcome, sui costi sanitari, sulle denunce per malpractice.

## Medico – paziente: Storia (IV)

“L’ascensore è un luogo pubblico, non fate commenti sui vostri ammalati”

*Brigham and Women’s Hospital, Boston*

# Medico – paziente: Storia (V)

Le violazioni della privacy (70 denunce nel 2008)

(Corriere della Sera, 6.4.2009)

- Malati chiamati per nome in Sala d'attesa
- Studi medici non insonorizzati
- Risultati degli esami consegnati sotto gli occhi degli altri pazienti
- .....
- Face book Ospedale Molinette

# 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*"



## La comunicazione rappresentativa

E' la comunicazione personale del sentimento. Si realizza quando mi apro all'altro autenticamente, con fiducia, intimità, sicurezza.



# **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

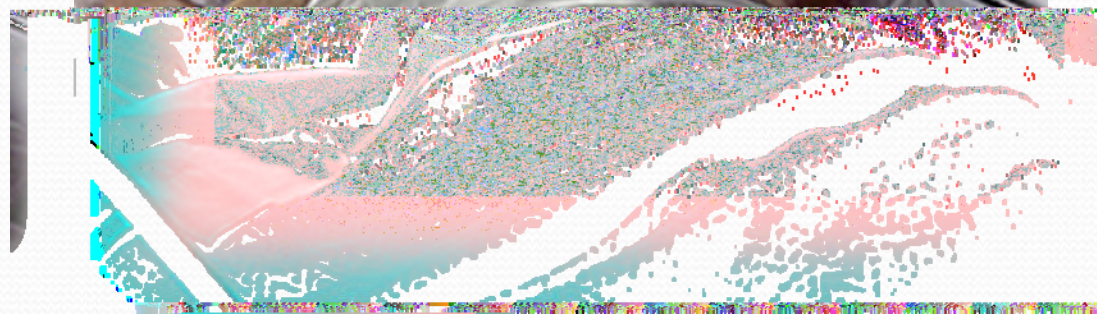
Siate disponibili

Usate molti modi di comunicare: parlate, gesticolate,  
scrivete, disegnatte

Siate consapevoli dei contenuti (verbali e situazionali)

# La comunicazione difficile

- Comunicare la verità
- Comunicare in area critica
- Comunicare in oncologia
- Comunicare in neurologia
- Comunicare in pediatria





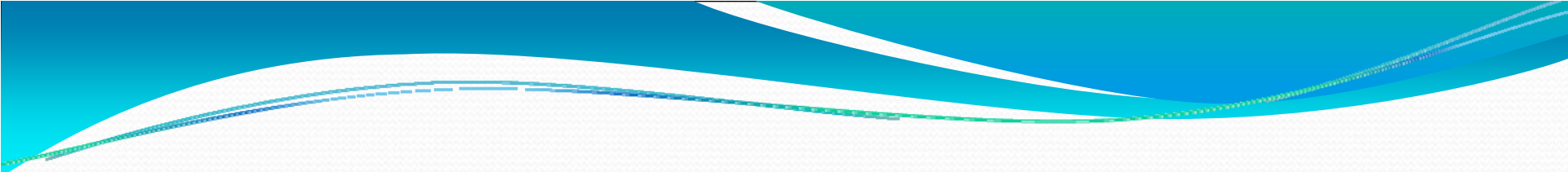
# La comunicazione della diagnosi

Medico e paziente

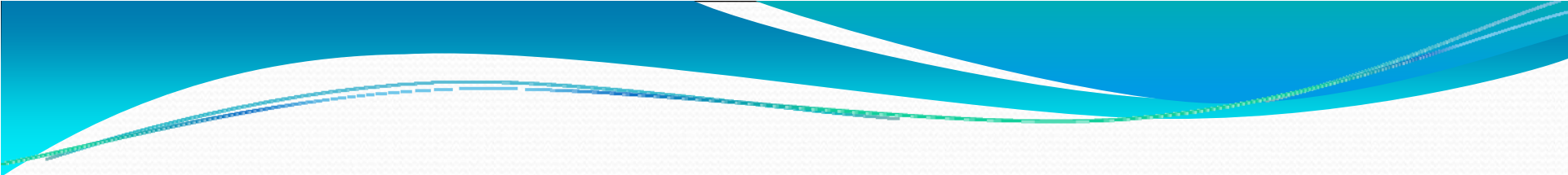
non parlano lo stesso linguaggio

Non vi è cura se medico e paziente non comunicano su diagnosi e terapia con un linguaggio comprensibile e massima disponibilità: il tempo dedicato alla comunicazione è tempo di cura.

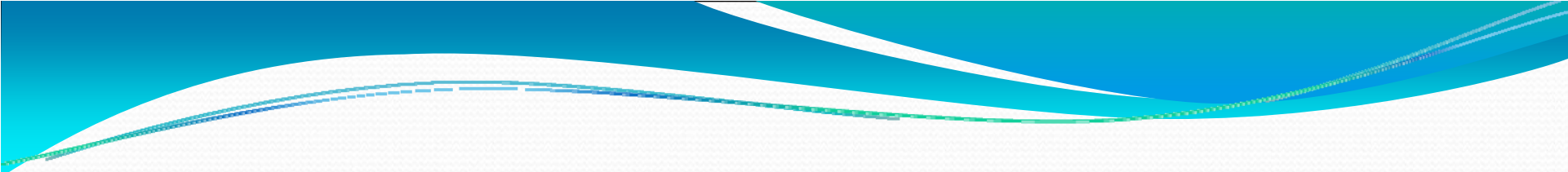
(Carta di Firenze, 1995)



Come le scienze orientate in senso chimico e molecolare hanno costruito il paradigma medico del XX secolo, così è stato proposto per il XXI secolo un paradigma medico centrato sulla relazione che assuma in sé la prospettiva del paziente. Una “collaborazione tra uguali” accelera il processo di guarigione.



“Non esiste tanto la relazione medico-malato, esistono invece il medico, il malato e la relazione. Da ciò un significato completamente nuovo di relazione. Essa è soprattutto relatività ontologica, e per questo rappresenta la difficoltà maggiore per la clinica, perché la conoscenza relazionale di un malato è molto diversa da quella scientifica ...



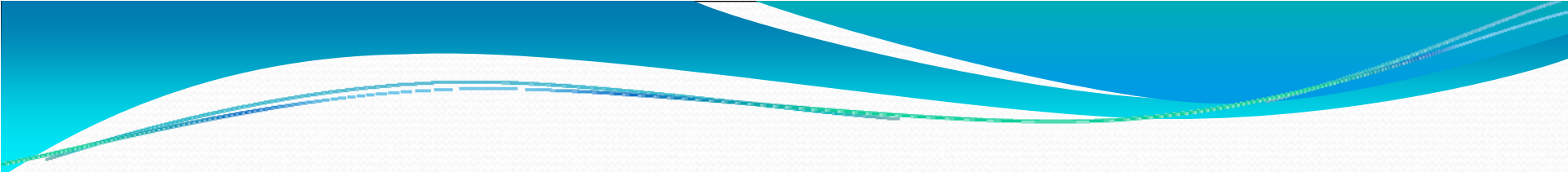
... A ciò si aggiunga che la relazione tra medico e paziente non è solo comunicazione, cioè scambio di informazioni, ma è soprattutto realtà linguistica: il luogo dove i soggetti si conoscono come tali attraverso il linguaggio”

*Ivan Cavicchi, Università La Sapienza, Roma*



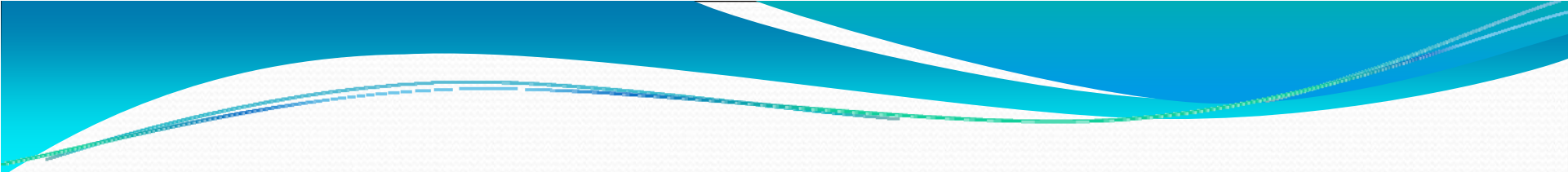
# Tecnologia e comunicazione

“... ancora oggi il paziente desidera che il medico lo tocchi, gli metta una mano sulla pancia, gli ascolti il cuore con il fonendoscopio e lo faccia tossire. Questi semplici gesti servono a creare una particolare intimità, a rafforzare la fiducia, a spingere l'ammalato ad aprirsi e a raccontare i propri timori, non solo i propri sintomi ...”



... in questo modo si crea anche un legame umano tra chi cura e chi viene assistito e credo che l'empatia tra due esseri umani non possa essere sostituita da nessun esame, per quanto perfetto essa sia”

*Ignazio Marino*



Nella pratica clinica i problemi più frequenti nella comunicazione con il paziente emergono nel momento in cui si dimostra di non ascoltarlo.

Un altro ostacolo è il ricorso ad un linguaggio tecnico che contraddice lo stesso concetto di comunicazione.

L'insoddisfazione del paziente per la cattiva comunicazione ha un peso di gran lunga superiore a qualsiasi altra insoddisfazione circa le competenze tecniche.

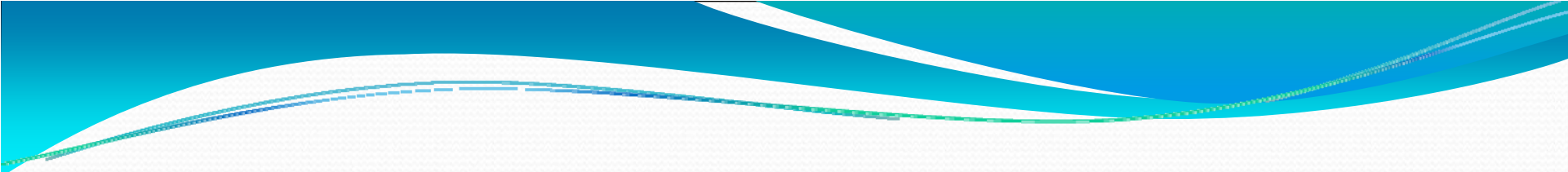


## TRE COSE...

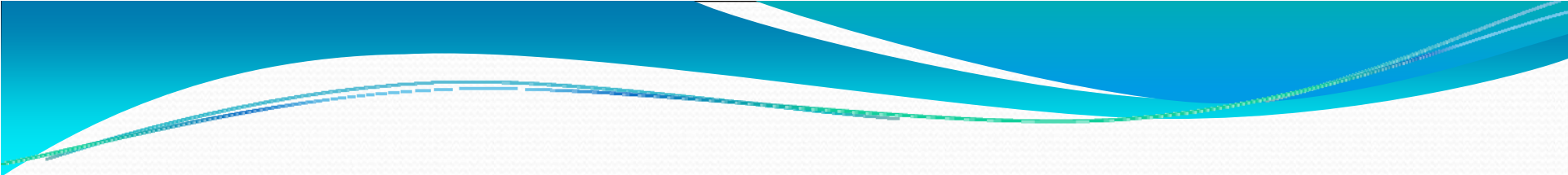
Qualunque cosa possa accadere in futuro so di avere imparato tre cose che rimarranno per sempre ferme convinzioni del mio cuore e della mia mente.

La vita, anche la vita più dura è il bene più prezioso, bello, meraviglioso e miracoloso del mondo.

Il compimento del proprio dovere è un'altra cosa stupenda che rende felice la vita e questa è la mia seconda convinzione.



La terza è che la crudeltà, l'odio, la violenza e l'ingiustizia non possono mai, e mai potranno portare ad una rinascita psicologica, morale o materiale.



L'unica via per raggiungerla è la nobile via dell'amore, creativo e generoso, non solo predicato, ma anche coerentemente vissuto.

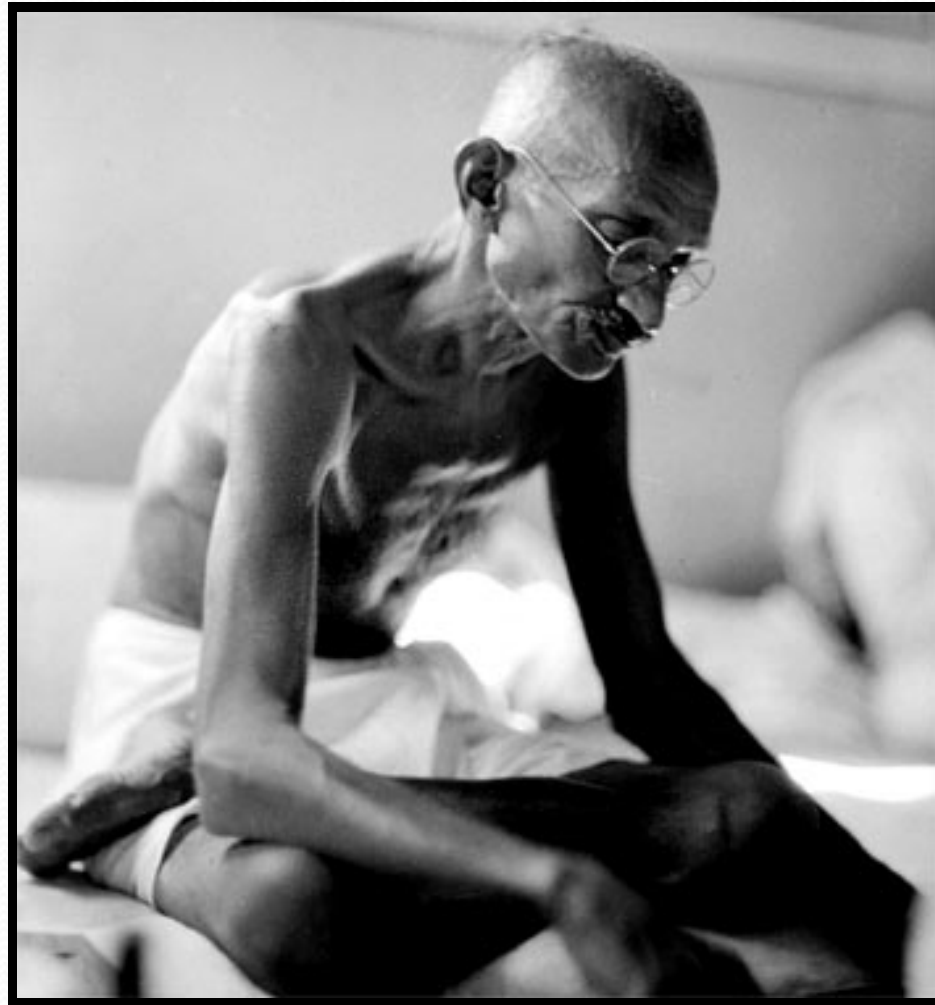
*Pitirim Sorokin, The ways and Power of love*



# FEDE

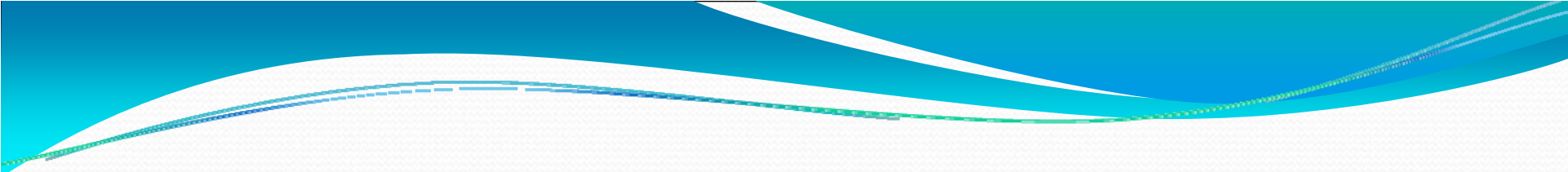


# SPERANZA



# CARITA'





“Le profezie scompariranno; il dono delle lingue cesserà e la scienza svanirà... Queste dunque le tre cose che rimangono: la fede, la speranza e la carità: ma di tutte più grande è la carità”

*S.Paolo, Prima Lettera ai Corinzi*

