

Guadagnare tempo e qualità di vita grazie alla comunicazione

Conoscere come comunicare efficacemente, l'uso consapevole delle parole, la cura degli aspetti della comunicazione non verbale, possono fare la differenza in campo medico: ormai c'è convergenza di opinioni e di dati su questo. Ma quello che forse può essere prezioso da sottolineare, è che i benefici non sono solo nei confronti del paziente, ma anche del medico stesso

Che si voglia o meno, si comunica sempre. Anche nel silenzio, nella non reazione c'è un messaggio che arriva chiaro e forte all'interlocutore. Questo è particolarmente importante nella relazione di cura, quando è più evidente come la comunicazione possa rappresentare un'arma a doppio taglio: le parole e l'atteggiamento del medico possono infatti avere un impatto enorme sui processi del paziente, ed esserne consapevoli può già fare la differenza. Ma soprattutto sapere come fare a trasmettere i messaggi desiderati, per consentire al paziente non solo di comprendere chiaramente le indicazioni, ma anche di poter accedere alle proprie risorse di guarigione, può essere cruciale, non solo per la salute del paziente stesso e dei suoi familiari, ma anche per il benessere e la serenità del medico, che si trova a migliorare le relazioni, il livello di soddisfazione, e il proprio equilibrio interiore. Ne abbiamo parlato con la dottoressa

sa **Sophie Ott**, medico, ricercatrice e formatrice, esperta di comunicazione tra medico e paziente.

1 Si parla spesso dell'importanza della comunicazione medico-paziente, per veicolare meglio le informazioni, favorire la compliance e la comprensione, ma sappiamo che all'interno di questo concetto c'è molto di più... È così?

Nella comunicazione medico-paziente c'è un aspetto fondamentale: quello umano. Nella quotidianità delle pratiche di cura e sotto la pressione di fattori economici e organizzativi, gli aspetti umani del vissuto di cura e di malattia sono spesso sacrificati.

Eppure sono altrettanto se non più importanti di quelli strettamente clinici e il fatto che si dedichi più o meno attenzione nel trattarli può fare veramente la differenza.

L'idea di imparare la comunicazione può stizzare un po' quando sono anni che siamo professionisti affermati. Io

stessa non ho mai avuto problemi di comunicazione, anzi mi consideravo un'eccellente comunicatrice! Ma quando ho scoperto il mondo delle competenze di comunicazione mi sono accorta di quanto c'era da imparare e quanto potevamo semplificarci la vita con una comunicazione efficace.

Posso testimoniare che scoprire e imparare uno strumento tanto fondamentale ed efficace quanto ignorato o sdegnato come la competenza in comunicazione rivoluziona il modo di lavorare del medico. **Includere gli aspetti umani riguardo al vissuto dei pazienti migliora decisamente la qualità delle cure, la qualità di vita dei pazienti e familiari, ma soprattutto - e questo aspetto è spesso misconosciuto - la qualità di vita dei curanti.**

Spesso noi medici ci ritroviamo sotto la pressione del troppo impegno e della carenza di tempo. Da questa pressione nasce la preoccupazione di essere il più efficienti possibile. Il tempo



Sophie Ott

Medico, ricercatrice e formatrice, si occupa da più di 25 anni di medicina integrata, unendo la medicina convenzionale con le medicine complementari e lo sviluppo del potenziale umano. Trasmette la visione anima-mente-corpo attraverso conferenze, libri, seminari, laboratori e incontri di gruppo per ripristinare e salvaguardare salute e benessere. Nel 2014-2015, insieme a Federico Fioretto, è stata Lead Expert per la realizzazione del primo Manuale sulla Comunicazione in Medicina per conto di FNOMCeO e Ministero della Salute Italiano. www.sophieott.it

di parola diventa un aspetto temuto, uno spazio da controllare attentamente per non ritrovarsi in balia.

L'altro rischio temuto è ritrovarsi ad avere troppe informazioni, come quelle emotive e psicologiche, per esempio, e non essere in grado di gestirle. D'altronde, non siamo psicologi! La nostra comunicazione diventa allora molto focalizzata, direttiva, analitica, convergente. Paradossalmente questo tipo di comunicazione non favorisce la creazione di una relazione di collaborazione e non ci fa affatto guadagnare tempo ed efficacia.

2 “Le parole sono importanti” come diceva il protagonista di un famoso film. Si può dire questo anche in medicina?

Sicuramente.

Ci sono piccole azioni apparentemente senza importanza che creano invece un movimento in grado di avere effetti enormi.

Le parole hanno la medesima caratteristica. Possono avere effetti benefici grandiosi, così come conseguenze disastrose.

L'importanza delle parole è più evidente quando siamo di fronte a un paziente che non parla la nostra lingua, ma è molto utile tenere a mente che anche chi parla la stessa lingua ha un mondo interiore, una cultura, una storia, ma

anche un livello di conoscenza, talmente diversi dai nostri che non interpreterà le nostre parole nello stesso modo in cui le abbiamo intese.

Per esempio la parola “tumore”, che noi medici utilizziamo ormai da anni più volte al giorno e fa parte della nostra normalità, può avere per noi una valenza emotiva abbastanza limitata. Per il paziente, oltre all'inconscio che può comprendere “tu muori”, questa parola avrà un impatto totalmente diverso e spesso angosciante. Tale stato influenzerà lo stato di salute emotiva e fisica della persona. Ciò accadrà anche se la frase completa pronunciata dal medico è stata: “facciamo qualche indagine per eliminare la possibilità di un tumore ed essere del tutto sereni”.

3 Non solo le parole sono importanti nella comunicazione....

Certo, oltre alle parole sono molto importanti tutti i messaggi veicolati dalla componente non verbale della comunicazione. Sto parlando delle espressioni facciali, tono e ritmo di voce, postura, contatto visivo, gesti, ecc.

La parte non verbale trasmette la verità di quello che pensiamo e sentiamo. Non può mentire. La parte non verbale parla del nostro Essere.

Da ciò discende che, per noi curanti, diventa molto interessante lavorare sull'ESSERE oltre che sul FARE.

Nel caso ci fosse un dubbio, il “conosci te stesso” di Socrate ha tutto il suo valore anche nei tempi nostri. Saper riconoscere e gestire le proprie emozioni è una priorità e condiziona drasticamente il nostro quotidiano professionale, ma anche personale.

Un altro aspetto fondamentale è riconoscere e occupare una sana posizione nella relazione di cura.

Immaginiamo per esempio che io pensi di essere un bravo medico e di compiere la mia missione solo se guarisco il paziente e gli salvo la vita a tutti i costi (anche a costo di sacrificare la mia vita

e la mia salute). In questi casi mi metto in una situazione di “missione impossibile” (mettendomi, se vogliamo dir così, al posto di Dio). Questo posizionamento è fonte di fatica, frustrazione e a volte rabbia verso il paziente che non segue i miei consigli e prescrizioni e non collabora alla sua salvezza!

Il tutto si esprimerà in modo spietato nel mio non verbale e arriverà al mio paziente. Questo posizionamento in cui il medico non riconosce i suoi limiti mette a serio rischio il suo benessere e la sua salute, costituendo terreno fertile per lo sviluppo di uno stato di burn out. Se mi riconosco invece come essere umano (obiettivamente un piccolo niente nell'Universo) e riconosco la legittimità dei miei limiti, posso accogliere la realtà di non essere onnipotente. Potrò allora svolgere al meglio delle mie possibilità la professione che ho scelto, con dedizione e cuore, tutelando al contempo il mio equilibrio personale.

4 Avrebbe un consiglio riguardo alla comunicazione non verbale?

Sì, ho un consiglio semplice e fondamentale, per esempio guardare il paziente negli occhi quando parla e annuire in silenzio dimostrando interesse e rispetto. Ciò purché l'interesse e il rispetto siano autenticamente sentiti; anche a questo serve il lavoro sull'Essere: a porre le fondamenta di una relazione di cura sana per entrambe le parti.

5 Voi medici vi trovate delle volte a comunicare aspetti scomodi o addirittura dolorosi... cosa può suggerire ai suoi colleghi a riguardo?

La prima cosa che chiedo, anzi, supplico è di essere molto cauti nel fare e dare prognosi. Credo sia indispensabile ricordare che le prognosi nefaste più che informazioni scientifiche sono supposizioni sul futuro. Chi può affermare di conoscere il futuro?

Il modo di comunicare una diagnosi ha già un impatto enorme su come il



Piccole azioni possono avere un effetto domino importante

paziente vivrà la sua malattia e come attingerà alle sue risorse per curarsi e guarire. Inoltre la comunicazione di una prognosi ha un potere ipnotico. Ad alcuni pazienti toglie ogni speranza e ciò che doveva essere una ipotesi, in funzione delle conoscenze attuali in medicina, diventa profezia.

Da anni, tanti professionisti hanno studiato come aiutare al meglio i pazienti e i curanti in queste situazioni. Esistono buone pratiche che rendono questo momento molto più vivibile per tutti, pur non togliendo la delicatezza della situazione. Addirittura esistono protocolli che possono fungere da punto di riferimento, per non trovarsi disorientati al momento di svolgere questo compito assai delicato. Ognuno, partendo da questi strumenti collaudati, adatterà la pratica al proprio stile e personalità.

6 Un altro aspetto spinoso è la comunicazione dell'errore medico...

L'errore medico è un tema fonte di tanta sofferenza. Un tema così spaventoso da costare ogni anno solo in Italia, secondo uno studio di qualche anno fa dell'OMCeO di Roma, tra 10 e 20 miliardi di € in medicina difensiva. Un tema talmente doloroso da essere tabù. Se non fosse così, si potrebbe approfittare di qualche conoscenza di base sulla realtà della nascita di un contenzioso. Si scopirebbe che **le competenze di comunicazione aiutano a creare una relazione medico-paziente sana, in grado di diminuire sia il rischio di errore che quello di controversie nel caso l'errore si verifichi.**

Potete immaginare quanto stress verrebbe così evitato; e, in parallelo, quanto tempo, soldi, energia e qualità di vita guadagnati!

Torniamo al posizionamento del medico nella relazione di cura accennato prima. Gli studi dimostrano che il paziente non si aspetta che il medico sia un eroe e non commetta mai errori. **Errare è umano e perciò accettabile, anche**

quando molto doloroso. Invece sono la bugia, la non comunicazione, la mancanza di considerazione, la non assunzione di responsabilità, che sono intollerabili e scatenano l'ira delle vittime dell'errore.

Imparare a scusarsi con autenticità e umiltà, assumendo fino in fondo la propria responsabilità, ha un effetto straordinario di riappacificazione. Capite che è più facile, quando ci riconosciamo la legittimità di essere umani.

7 Se dovesse fare degli esempi di buone pratiche per guadagnare tempo grazie alla comunicazione, cosa potrebbe suggerire?

Comunicare è un investimento, non una perdita di tempo.

Sono spesso pregiudizi e carenza di informazioni sulla realtà dei fatti che fanno perdere tempo.

La pressione della mancanza di tempo abbinata a pregiudizi (consci o inconsci) ci fa adottare strategie errate nel tentativo di essere il più efficienti possibile. Concentrandosi però anche solo sull'inizio del colloquio si può guadagnare tanto tempo (tabella 1).

Per esempio, un pregiudizio comunemente osservato tra noi medici è che "se lascio parlare il paziente liberamente all'inizio della seduta, si dilungherà e consumerà inutilmente il poco tempo a disposizione, facendomi perdere efficienza". Questo pregiudizio ci spinge a cercare di individuare e focalizzarci rapidamente sul motivo della consultazione.

È stato di fatto osservato che, all'inizio della seduta, il tempo medio dopo il quale l'80% dei pazienti sono interrotti dal curante è di 12 secondi.

Invece, se si lascia parlare il paziente senza interromperlo questo prende generalmente meno di 60 secondi e comunque non più di 150 secondi, cioè 2 minuti e mezzo!

La cosa ancor più interessante è che in questo breve tempo, il paziente dà al

TABELLA 1

Conciliare la mancanza di tempo con la comunicazione: ecco alcuni consigli di inizio seduta

- Guardare il paziente negli occhi
- Annuire in silenzio
- Portare sincero interesse e rispetto
- Evitare di interrompere il racconto del paziente
- Fare esporre subito tutte le ragioni del consulto

medico molte informazioni utili, che sarebbero state molto difficili da raccogliere tramite domande dirette dal curante. Una buona pratica (di cui consiglio di far l'esperienza) è lasciare parlare il paziente all'inizio della seduta senza interromperlo. È difficilissimo se non siamo allenati, ma ricordatevi: precipitarsi non è guadagnare tempo!! Comunque, alla peggio, non dovrebbe durare più di 2 minuti e mezzo!

Un'altra buona pratica, sempre all'inizio della seduta, è di far esporre subito le varie ragioni del consulto. È stato osservato in uno studio che il paziente si presenta al medico con, in media, da 1.2 a 3.9 ragioni e il motivo principale è usualmente espresso in seconda o in terza battuta. Quando il paziente ha espresso una ragione per il consulto, una semplice domanda come "ha altre cose importanti da dirmi?" all'inizio della seduta permetterà di prevenire la situazione in cui, alla fine del colloquio al momento di salutarci, sulla porta: "ah dottore! Oltre al raffreddore di cui le ho parlato, ho anche sentito una massa al seno settimana scorsa facendo la doccia"

Per concludere, sappiate che una buona comunicazione oltre a fare guadagnare tempo, efficacia e soddisfazione al curante, dà anche l'impressione al paziente che il colloquio è durato di più. Come può essere meglio di così?

Livia Tonti
Giornalista e Life coach