*BuoneNotizie?*
n.41/2020

*Per* ***BuoneNotizie?*** *dalla Rete Oncologica*

# COSA VUOL DIRE COMUNICARE
## *"Vuota prima la tazza!"*

Estratto dalla tesi di *Chiara Mosti* su "Il processo di umanizzazione dei luoghi di cura: L'esperienza di una radiologa di Breast Unit" cap.3

Nella vita di ciascuno di noi, è capitato di avere le migliori intenzioni nella volontà di ricercare l'altro per relazionarsi sebbene gli esiti si siano rilevati non troppo costruttivi per la realizzazione personale e sociale. Questo perché quasi ogni persona porta dentro di sé freni e resistenze che possono ridurre la propria capacità relazionale. Il lavoro da fare per aumentare la propria capacità relazionale è un lavoro di sinergia: da una parte si deve rinunciare alla difesa inconscia della propria zona di comfort, dall'altra si deve favorire l'apertura all'altro con rassicuranti compensazioni, senza giudicare mai prima di conoscere. Altro obiettivo per migliorare la capacità comunicativa è quello di cercare di formarsi professionalmente riguardo le competenze specifiche dell'ascolto, della consapevolezza di buona performance di relazione e di assistenza sanitaria.

Entrando nello specifico, *parlare* significa semplicemente dire qualcosa verbalmente per mezzo di parole. *Comunicare*, deriva dal latino "cum" = con e "munire" = legare, costruire, mettere insieme[1] e prevede un processo di trasmissione di informazioni da un individuo ad un altro e la successiva valutazione di ciò che è stato compreso (feed-back). Si comunica attraverso l'uso di parole, tono vocale, cadenza, gesti, espressioni facciali, posture del corpo e comportamenti. Il linguaggio del corpo e quello delle parole sono interdipendenti: quando si interagisce tra persone non si può non comunicare perché, anche in silenzio, qualsiasi atteggiamento ed espressione facciale o gestuale è sempre portatore di significato per gli altri.

La comunicazione è quindi alla base di ogni relazione tra esseri umani. E' un processo complesso e dinamico perché implica un'interazione tra individui (domanda e risposta), una condivisione di pensieri ed emozioni con un trasferimento di significati personali da una persona all'altra. Generalmente, comunichiamo per raggiungere un obiettivo ed ogni comunicazione ha una

[1] https://it.m.wikipedia.org/wiki/Comunicazione

specifica funzione (quale ad esempio, informativa, espressiva, di contatto, di alleviamento dell'ansia, di stimolazione, legata al ruolo lavorativo o sociale, ecc.).

L'obiettivo di un buon comunicatore è quello di entrare in relazione con chi ascolta. Il risultato di una comunicazione efficace è l'effetto di ritorno del messaggio (feed-back) che si riceve, corrispondente a quello che si è inviato.

Da qui, si evince che per poter comunicare è necessario che ci sia un "emittente-trasmettitore" ed un "destinatario-ricevente" e che per essere un comunicatore efficace è basilare esprimersi in maniera chiara, completa, concisa, concreta, corretta e, soprattutto, ottenere la completa attenzione ed ascolto attivo.

Gli attori della comunicazione sono:

1. *chi?* (Emittente del messaggio);
2. *a chi?* (Destinatario/Ricevente del messaggio).

Gli obiettivi della comunicazione sono:

1. *dice cosa?* (Contenuto del messaggio che si vuole trasmettere);
2. *con quale effetto?* (Contenuto del messaggio ricevuto e capito).

Il peso della comunicazione dipende:

1. *dalla fonte d'informazione dalla quale arriva il messaggio* (ad esempio, Responsabile del servizio, collega, vicino di casa, ecc.);
2. *attraverso quale mezzo?* (ad esempio, stampa, televisione, Gazzetta Ufficiale, Internet, ecc.).

Per avere una comunicazione efficace è consigliabile sottostare a quattro principi fondamentali:

I. *massima di "quantità"* cioè, dire solo le cose strettamente necessarie evitando di essere prolissi o troppo concisi, dispersivi o polemici (dire niente di più e niente di meno ma solo il necessario);
II. *massima di "qualità"* cioè, dire solo le cose vere che si possono argomentare e sostenere;
III. *massima di "relazione"* cioè, essere pertinente all'argomento senza divagare o perdere di vista l'obiettivo che si vuole raggiungere;
IV. *massima di "modo"* cioè, essere chiari, sintetici, gentili, riservati ma autorevoli ed efficaci con tono di voce basso e caldo (infatti, la gente che urla non viene mai ascoltata ma evitata).

Inoltre, non bisogna mai sopravvalutare né la nostra capacità di comunicare in modo corretto, né la capacità altrui di percepire correttamente ciò che volevamo dire (buona regola può essere chiedere gentilmente conferma di quanto recepito).

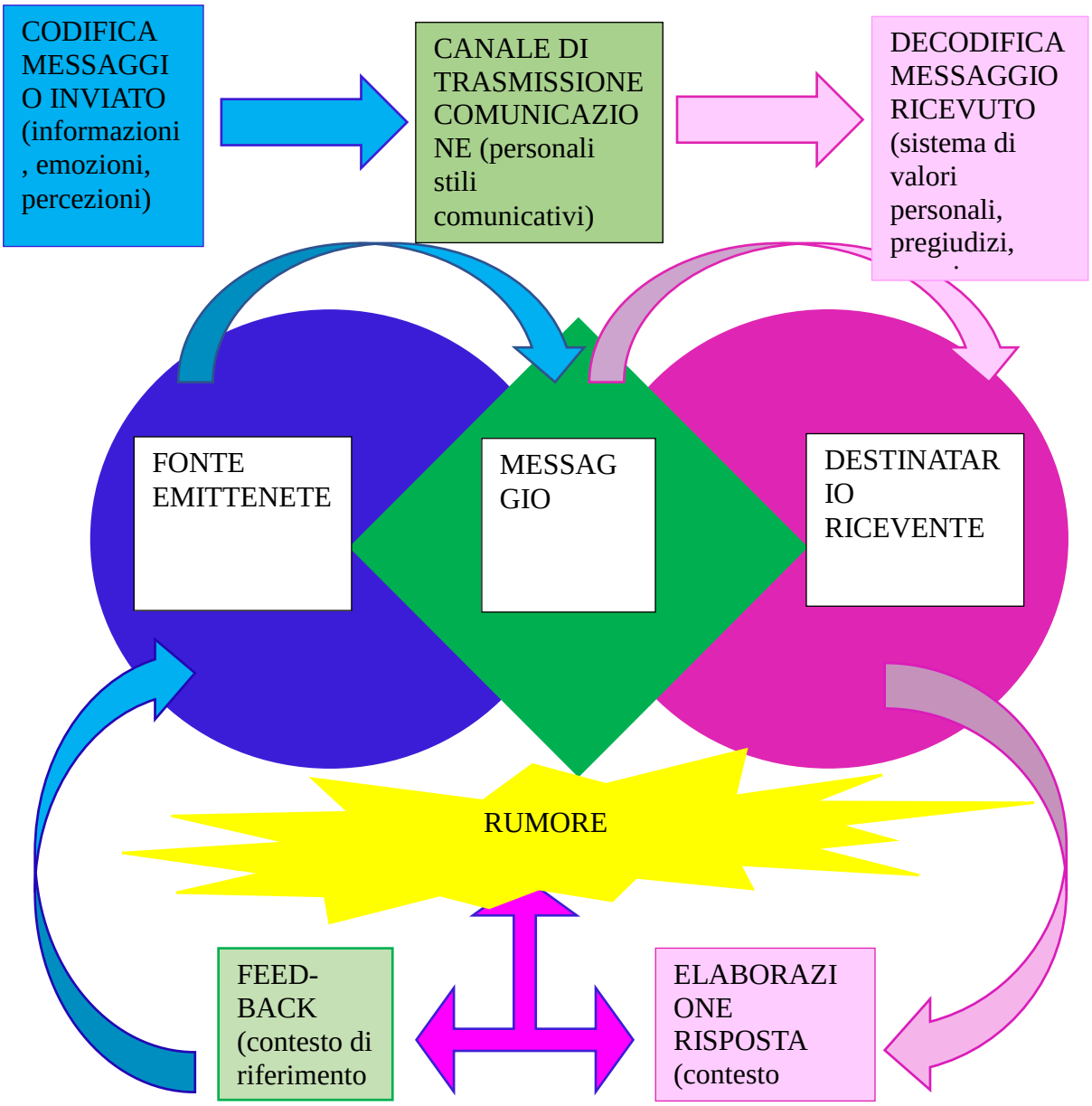
Percepire un messaggio vuol dire ascoltare attivamente con attenzione per capirlo mediante l'uso dei cinque sensi (udito, vista, olfatto e nel caso, tatto e gusto) e compiendo il corretto processo mentale di pensiero (per quanto possibile, libero dall'influenza del proprio background educativo, culturale, emozionale, sociale senza distorsioni o pregiudizi personali). La capacità di relazionarsi con le altre persone talvolta può non essere immediata e possono nascere difficoltà e resistenze di diversa natura (sia da dentro che da fuori della persona) che danno luogo ad eventuali fraintendimenti o blocchi nella relazione comunicativa.

Per poter entrare in contatto con un'altra persona in modo costruttivo è necessario desiderare di incontrare l'altro, accoglierlo con rispetto, dignità, discrezione, gentilezza, senza invadere il suo territorio di comfort forzandolo frettolosamente. Diventare "donatori" di aiuto, supporto e cura, là dove possibile, con humanitas (dal latino, humanitas = buona arte di umanità)[2]. Il concetto latino di *humanitas ciceroniana* indica un modello di comportamento dominato da saggezza, misura, equilibrio ed armonia interiore ed esteriore, disponibilità verso gli altri attraverso la cultura, l'educazione ("paideia" greca), l'intelligenza, la sensibilità, il buon gusto e la dignità[3]. Il concetto di humanitas comprende anche un sentimento di *pietas* che induce amore, devozione negli Dei e loro piena fiducia, benevolenza e *caritas*, compassione e rispetto (e non pietà!), affetto disinteressato, grazia e riservatezza nell'avvicinarsi al prossimo[4].

Per poter comunicare con qualcuno è indispensabile essere ascoltati; e per ottenere ciò, è necessario portare quel qualcuno in "stato di risorsa" (stato di ascolto attento allo scambio comunicativo). E' basilare quindi, osservare il nostro interlocutore e domandarsi se può, in quel momento, ricevere e comprendere ulteriori informazioni, oltre a quelle che ha già in testa, o se non può perché troppo di fretta o affaccendato in altro o preoccupato ed in ansia o colmo di sue opinioni e pregiudizi.

[2] https://www.tulliana.eu./documenti/1Oniga Humanitas propedeutique.pdf
[3] https://www.epertutti.com/latino/IL-CONCETTO-DI-HUMANITAS-PER-171439.php
[4] https://it.m.wikipedia.org/wiki/Pietà_(sentimento)

Schema n. 4: Anello comunicativo



Come narra "(…) Nan-in, un maestro giapponese dell'era Meiji (1868-1912), ricevette la visita di un professore universitario che era andato da lui per interrogarlo sullo Zen. Nan-in servì il tè. Colmò la tazza del suo ospite, e poi continuò a versare. Il professore guardò traboccare il tè, poi non riuscì più a contenersi. ‹‹Come questa tazza›› disse Nan-in ‹‹Tu sei ricolmo delle tue opinioni e congetture. Come posso spiegarti lo Zen, se prima non vuoti la tua tazza?››[5].

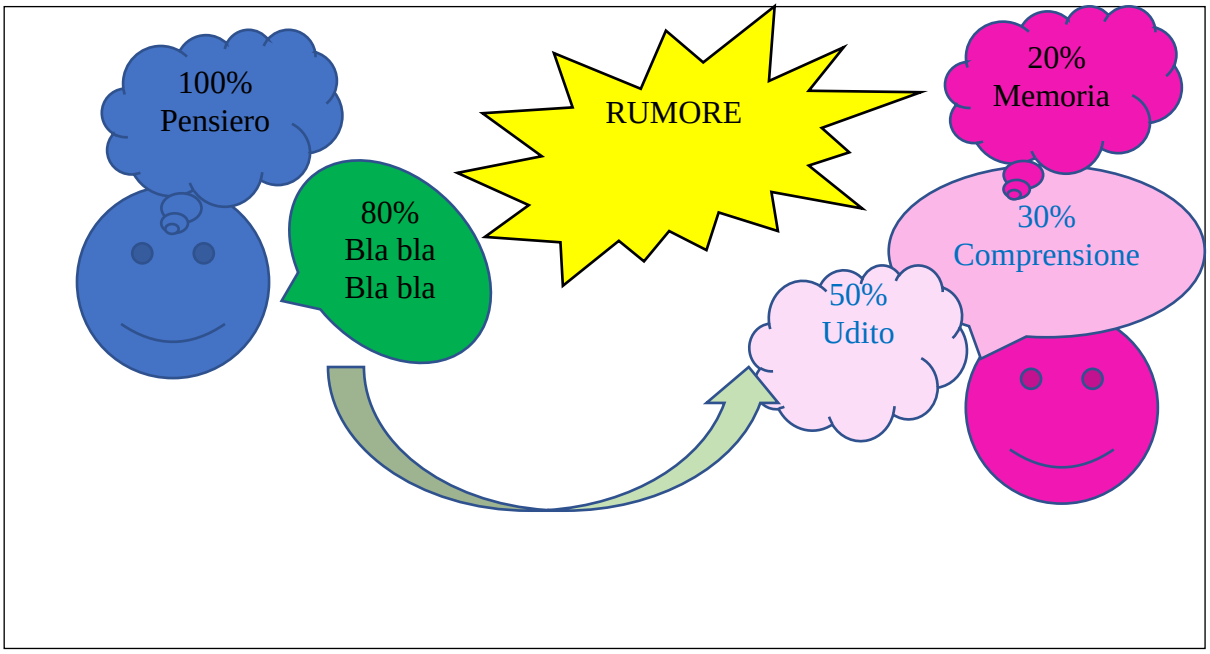
Così accade nella quotidianità, in qualunque conversazione tra operatore sanitario e paziente, tra marito e moglie, tra amici o colleghi di lavoro: se non si è pronti ad ascoltare attentamente… non si sentirà, non si capirà, non si ricorderà e si fraintenderà... Per favorire la comunicazione è necessario:

- creare un ambiente confortevole, disteso, intimo, riservato;
- capire la "mappa mentale" dell'interlocutore (filtro genetico cioè familiare, ambientale cioè della realtà che lo circonda, ed individuale cioè delle esperienze personali di vita);
- creare curiosità ed interesse;
- tenere alta l'attenzione dell'interlocutore per via uditiva tramite diversi toni vocali (udito), per via cinestetica tramite empatia (emozioni), per via olfattiva (aromaterapia), per via visiva (colore-terapia), per via tattile (gesti aggraziati e dolci);
- accogliere professionalmente e garbatamente le persone a cui ci si rivolge per poter creare fiducia e credibilità.
- mantenere sempre la calma, la lucidità e l'appropriato distacco relazionale consono alla situazione;
- dire solo le parole più appropriate nell'ordine giusto.

La comunicazione è la nostra espressione sociale per mostrare al mondo chi siamo, per mettere un valore al servizio di un'altra persona e per influenzarne reciprocamente il pensiero ed il comportamento. Saper comunicare è un'abilità e bisogna fare molta attenzione perché non tutto quello che viene comunicato arriva al ricevente; in particolare, di solito vorremmo dire tutto quello che stiamo pensando (ossia il cento per cento), in realtà, ne diciamo l'ottanta per cento, pensando che il resto sia intuitivo, ma il ricevente ne sente già solo il cinquanta per cento (anche a causa del rumore e disturbo dell'ambiente), ne capisce il trenta per cento e ne ricorda soltanto il venti per cento.

[5] 101 Storie Zen, a cura di Nyogen Senzaki e Paul Reps, Edizioni Adelphi, pag.13

Schema n. 5: Comunicazione verbale




La comunicazione in ambito sanitario è stata caratterizzata negli ultimi anni da profondi cambiamenti, che hanno portato gli operatori sanitari a rivalutare il proprio modo di relazionarsi con i pazienti: l'etica medica[6] ha incoraggiato la responsabilizzazione del paziente riguardo la propria salute. E' diventato quindi fondamentale fornire un'informazione adeguatamente veritiera, chiara, corretta ed efficace al paziente perché possa essere messo in grado di scegliere autonomamente e consapevolmente, secondo la propria coscienza, se accettare o no il percorso diagnostico-terapeutico programmato per lui. Così si è passati, nella relazione medico-paziente, da un modello "paternalistico" in cui il flusso comunicativo era unidirezionale dal medico, individuo sano e colto, al paziente, individuo malato, bisognoso di cure e non informato in materia sanitaria, ad una comunicazione più "condivisa" dove lo scambio d'informazioni avviene tra due individui, entrambi soggetti di volontà e coscienza. Ed ecco, che proprio in questo contesto, la comunicazione risulta ancora più delicata proprio perché il target di riferimento consta di un'utenza eterogenea per valori, interessi e cultura dove non è più proponibile un'informazione superficiale della pratica sanitaria, fonte di contraddizioni, disorientamento e false speranze non sempre supportate scientificamente.

L'ascolto, la specificità e la comprensione sono le autentiche forze della comunicazione! Impariamo a pensare ed a parlare con la mente ma a comunicare con il cuore. Una comunicazione efficace ed interattiva è una comunicazione che genera un rapporto di fiducia tra

[6] Principi di etica medica, art. n. 4 Consenso informato, 1987

le persone e con questo, la possibilità di un cambiamento e di una nuova prospettiva che può diventare un miglioramento per entrambe le parti.