

# Comunicazione e psicologia motivazionale



Massimo Piovano

## 2 -LA COMPrensIONE COME STRUMENTO TERAPEUTICO



Massimo Piovano

Nella edizione di dicembre abbiamo introdotto un nuovo modello di comunicazione, la “Pentacomunicazione”®, il quale basa la sua efficacia su cinque dimensioni comunicative e psicologiche che permettono di relazionarsi con più successo. Queste dimensioni prendono il nome di “Cinque C” dalle iniziali delle parole: comprensione, chiarezza, cortesia, coraggio, coscienza.

In questo articolo si analizzerà la dimensione della comprensione per applicarla nel rapporto che avviene fra medico e paziente.

Tempo fa feci una serie di consulenze sulla comunicazione efficace presso delle ASL del Piemonte e quello che mi colpì fu la scarsa comunicazione fra medici e pazienti. In particolare, c’era un giovane assistente che durante le consuete visite aveva un atteggiamento piuttosto freddo e distaccato nei confronti dei suoi pazienti. Gli chiesi il motivo di questo suo atteggiamento e rimasi sbigottito dalla sua risposta con la quale, serenamente, mi spiegò che non era stato formato per socializzare con i malati; bensì per operarli. Purtroppo, questo atteggiamento (ahimè molto diffuso) dimentica che il rapporto di attenzione e dialogo che i medici riescono a instaurare con i pazienti è parte fondamentale della terapia come dimostrano numerosi studi al riguardo (per maggiori approfondimenti si consiglia il libro di Ignazio Marino, *Credere e curare*, Casa Editrice Einaudi, pp. 113, Euro 8).

Nonostante il pieno boom tecnologico che invade la medicina contemporanea, il paziente desidera che il medico lo tocchi, gli metta una mano sulla pancia, ascolti il cuore con lo stetoscopio e lo faccia tossire. Questi semplici gesti di ridotta utilità rispetto ad una Tac o una risonanza magnetica servono, tuttavia, a creare una particolare intimità tra il medico e il paziente, 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, sinceramente, credo che la comprensione empatica tra due esseri umani non possa essere sostituita da nessun esame, per quanto perfetto esso sia. Senza dimenticare che dimostrando comprensione, il medico può ricavare utili confidenze, fatte magari involontariamente, che lo possono aiutare a ricomporre l’intero mosaico che neanche la più moderna tecnologia è in grado di evidenziare.

Quello che si vuole sottolineare è che la moderna tecnologia e l’uso dei farmaci non deve essere, per nessun motivo, sostituito con la relazione empatica tra medico e paziente.

Ma che cosa vuol dire esattamente comprendere? Comprendere vuol dire avere la sensibilità di sapersi sentire con il proprio cuore dentro al cuore del vostro paziente per cercare di capire quali sensazioni proverà dalla vostra comunicazione.



La massima comprensione è quella empatica (dal greco *empathia* e significa «sentirsi dentro») e indica la capacità di mettersi nei panni dell’interlocutore per meglio comprenderlo. L’empatia è una forma di sensibilità; una persona empatica sente e comprende l’altro.

Il paziente percepirà il medico empatico come un professionista aperto, disponibile, comprensivo e perspicace.

L’empatia è diversa dalla simpatia. Facciamo un esempio. Osservando un passeggero di una nave che, appoggiandosi alla balaustra del ponte, mostra segni evidenti di star male, si dimostra “simpatia” affiancandolo alla balaustra. Per contro, si dimostra “empatia” quando si comprendono le sue sensazioni, si tende un fazzoletto freddo e gli si danno alcune pillole che risolvano il problema di stomaco.



Ma su che cosa si basa la comprensione empatica? Sull’ascolto. Ascoltare empaticamente significa cercare di capire l’altra persona, osservare il mondo dal suo punto di vista, mettersi nei suoi panni senza giudicarla per ciò che esprime. L’essenza dell’ascolto empatico consiste nel capire l’interlocutore sia dal punto di vista emotivo che da quello intellettuale.

Per sviluppare questa dimensione comunicativa vi suggerisco di chiedervi: “Mi sto davvero mettendo nei panni del mio ricevente?”; “Mi dimostro sensibile alle sue idee e alle sue esigenze?”; “Sto utilizzando un linguaggio adatto a questa persona?”.

### ARMA A DOPPIO TAGLIO

Attenzione, però, che se la comprensione non è adottata nella maniera corretta rischia di diventare uno strumento pericoloso che causa equivoci.

Nella tabella che segue sono riassunti i suoi rischi.

	se troppo ...	se poco ...

<b>Comprensione</b>	Con-fusione (fondersi insieme indistintamente), non mantenere le differenze con l'altro.	Fredezza, indifferenza e insensibilità.
---------------------	--	---

*Per chi desiderasse avere maggiori informazioni potrà scrivere all'indirizzo e-mail [piovanomassi@hotmail.com](mailto:piovanomassi@hotmail.com) .*

[Chiudi finestra](#)