

La Comunicazione tra medico e paziente: una proposta operativa

di

Mario Maresca

Indice

Introduzione	Pag. 3
Le caratteristiche del medico: cosa si aspettano i pazienti	Pag. 6
Il Significato ed i Principi della Comunicazione	Pag. 9
I tre livelli della Comunicazione	Pag. 12
Interazione tra individui: creare il Feeling	Pag. 15
L'Ascolto Attivo: una capacità fondamentale	Pag. 19
L'Ascolto Attivo: modalità operative	Pag. 21
Il Dialogo Strategico: antica saggezza, moderne applicazioni	Pag. 23
Scene da una visita	Pag. 28
Conclusioni	Pag. 33
Bibliografia	Pag. 34
Note sull'autore	Pag. 36

La Comunicazione tra medico e paziente: una proposta operativa

Introduzione

*Prima di convincere l'intelletto
occorre toccare e predisporre il cuore*

Blaise Pascal

Siamo completamente consapevoli di come il nostro comportamento possa influenzare e contagiare gli esseri umani con cui entriamo in contatto, siano essi pazienti, clienti, colleghi o collaboratori, oppure pensiamo che ciascuno di noi è isolato in una realtà impermeabile agli altri? Ed ancora, siamo del tutto coscienti di come la qualità della nostra comunicazione sia influenzata da emozioni, sensazioni ed opinioni oppure pensiamo che il nostro modo di comunicare sia costantemente lo stesso?

La risposta è che in generale tendiamo a sottovalutare quanto le nostre azioni siano influenzate da sentimenti e stati d'animo. Questo anche perché, talvolta, li consideriamo fonti di preoccupazione o fattori che disturbano la nostra “fantomatica” spontaneità. Infatti le emozioni sono dei potentissimi catalizzatori di quelle azioni e reazioni che mettiamo in atto ogni momento della nostra giornata. A volte inibisce comportamenti, altre volte ci spinge a fare cose che, riviste poi con serenità, ci fanno dire: “...ma ero proprio io che ho fatto quelle cose ... con quel tono così sgradevole? Che figura ho fatto... chissà che cosa avranno pensato di me...”

Effettivamente, il delicato complesso di emozioni, sentimenti e stati d'animo è l'elemento essenziale della relazione e della comunicazione tra esseri umani. Non si potrebbe parlare né di rapporto, né di relazione senza considerare la componente emotiva.

Paul Watzlawick, del Mental Research Institute di Palo Alto, California, ha dimostrato che l'emozione pregiudica la comunicazione e condiziona la relazione. Infatti, la relazione e la comunicazione umana vivono sia di contenuti che di forma. La corretta espressione delle proprie emozioni rientra nella “forma”; si tratta di prestare attenzione alla relazione e non solo allo scambio contenutistico della comunicazione. Costruendo su questi insegnamenti, negli ultimi tempi si sta

sempre più diffondendo la consapevolezza di quanto sia importante essere coscienti delle correnti emotive in cui ci muoviamo.

Oggi si parla di Intelligenza Emotiva sul lavoro, nella coppia, con i figli. L'Intelligenza Emotiva è un modello che riconosce la relazione sistemica tra pensiero ed emozioni e che lega l'apprendimento agli affetti ed all'interazione con l'altro. Il termine Intelligenza Emotiva unisce qualcosa che era stato separato sin dai tempi di Cartesio (e anche prima): la sinergia tra emozione e razionalità.

Nelle scuole e nelle università si tende a privilegiare l'apprendimento tecnico. Quest'attenzione viene probabilmente rinforzata dall'effettiva difficoltà di "insegnare" la Comunicazione Efficace o l'Intelligenza Emotiva. Si è sempre ritenuto che determinate abilità e conoscenze tecnico-scientifiche potessero essere apprese con tranquillità ed un po' d'impegno. Invece, per quanto attiene al nostro modo di essere nel mondo, di relazionarci con gli altri, mostriamo spesso delle resistenze e sembra che non possano essere modificate. "Sono fatto così, non posso cambiare ...". Questo auto-inganno spesso serve a giustificare i propri comportamenti meno adattativi, più consueti e abitudinari. E, nel pronunciarle, talora si guarda con invidia chi sembra possedere il dono naturale del tatto, della capacità di ascolto, di entrare facilmente in relazione con l'altro, di cogliere l'atmosfera dell'incontro, di creare un clima adatto allo scambio.

Il costo personale e sociale dell'incapacità di gestire le proprie relazioni è elevatissimo. Pensiamo ad esempio alla sofferenza psicologica, e talora fisica, prodotta da conflitti con il proprio direttore o con i colleghi, dalle incomprensioni, dal non sentirsi sufficientemente valorizzati. Non è certo casuale che le maggiori cause di stress si verifichino proprio nell'area lavorativa. Ebbene, se le conoscenze tecniche specifiche sono requisito indispensabile per ricoprire una certa posizione e svolgere determinati compiti, possedere adeguate capacità relazionali è necessario per la realizzazione ottimale del compito, per ricoprire al meglio quel ruolo; ma più in generale per poter contribuire positivamente a creare un clima motivante, un'atmosfera di collaborazione e di scambio.

Ecco quindi che non possiamo accontentarci dei aspetti meramente "operativi" delle professioni. Cosa succederebbe se un avvocato fosse la semplice somma delle sue competenze giuridiche? Un avvocato che non adegui la sua modalità di espressione in pubblico, sarà forse destinato ad essere un perfetto "ricercatore" ma non potrà discutere efficacemente le cause che gli si presentino. Così come un medico non può essere formato esclusivamente dagli enormi trattati di Patologia o di Anatomia. Avere a che fare quotidianamente con aspetti di sofferenza, più o meno

gravi, impone ai professionisti in campo medico un'attenzione particolare agli aspetti relazionali e comunicativi.

Nelle relazioni tra medico e paziente, dove il valore e l'importanza della Salute è fondamentale, la competenza relazionale ed emotiva assume un ruolo addirittura preponderante, in moltissimi casi molto più delle componenti squisitamente tecniche o terapeutiche.

Nella specialistica pediatrica si aggiunge un'ulteriore difficoltà di comunicazione: spesso il paziente del Pediatra non è il vero destinatario della comunicazione, dato che questo ruolo è rivestito dai genitori. È piuttosto probabile che, di fronte alla Salute del proprio figlio, sia difficile per qualsiasi genitore rimanere lucido ed obiettivo ed adottare una comunicazione coerente. Anzi, con ogni probabilità, la comunicazione stessa sarà intrisa di contenuti emotivi che la renderanno non facile da gestire.

Ed invece per essere ragionevolmente sicuro che le sue scelte terapeutiche siano seguite adeguatamente ed ottenere i risultati auspicati, il Pediatra dovrebbe stabilire una relazione proficua con ciascuno dei suoi interlocutori presenti. Ovviamente ciò richiede un investimento energetico in più. La conseguenza è che le abilità comunicative in un Pediatra hanno un ruolo assolutamente determinante.

Le caratteristiche del medico: cosa si aspettano i pazienti

E allora, perché al medico e al precettore sono debitore di qualcosa di più e anche pagandoli resto ancora in debito? Proprio perché da medico e precettore essi si trasformano in amici e noi non restiamo obbligati per le prestazioni professionali – che paghiamo – ma per la benevola e affettuosa disposizione nei nostri riguardi

Lucio Anneo Seneca

Negli ultimi tempi, sempre più spesso si possono leggere articoli e saggi che dichiarano con forza che il rapporto tra medico e paziente non deve ridursi ad una conversazione a senso unico. Anzi si afferma che i pazienti non desiderano solo essere assistiti bene, ma vogliono anche la certezza di essere ascoltati.

Per capire come andare incontro a queste richieste dei pazienti, sono stati condotti studi, interviste ed esperimenti. Soprattutto in ambito pediatrico, ci si è chiesto: “Ma quali sono le aspettative dei familiari (soprattutto i genitori) dei piccoli pazienti nei confronti del Pediatra? Quali caratteristiche sono auspicabili, per realizzare un rapporto di fiducia?”

Nella tabella seguente sono riportate le risposte (rif. Ancona e Duccoli):

Tabella 1 - Caratteristiche auspicabili nel pediatra di famiglia per realizzare un rapporto di fiducia.

Competenza tecnica	Competenza relazionale	Area relazionale	Organizzazione del servizio
Esperienza	<i>Saper ascoltare</i>	Ascolto	Reperibile
Essere aggiornato	<i>Disponibilità</i>		Disponibile a visite domiciliari quando necessario
Partecipare a congressi	<i>Saper realizzare un buon rapporto con il bambino</i>		Avere l'archivio
Scrivere articoli	<i>Dimostra di avere cuore</i>		Aggiornare le cartelle e i dati anamnestici
Saper gestire la relazione con gli altri specialisti	Capace di comprensione psicologica	Empatia contenimento psicologico	
	Ti crede		
	<i>Aperto alle medicine alternative</i>	Sicurezza personale e professionale	
	<i>Essere aperto ad accettare altre idee</i>		
	<i>Dare spiegazioni</i>		
	<i>Spiegare il perché delle scelte terapeutiche</i>		
	<i>Consapevole dei propri limiti</i>		
	Che si sa assumere responsabilità	Leadership	
	Saper infondere sicurezza		

È importante notare che la capacità di Ascolto sembra essere fondamentale. Va detto anche che l'Ascolto può essere considerato la radice, l'unità base per le altre capacità richieste. Non può esistere Empatia senza Ascolto. Come potrei interessarmi e sintonizzarmi sulle necessità e sulle richieste altrui se non ascoltando?

Di seguito riportiamo i dati di una ricerca di psico-oncologia svolta tra il 1988 e il 1991 su 66 pazienti affette da carcinoma mammario. Nella tabella sottostante sono elencate le aspettative nei confronti del loro medico. Pur nella ovvia diversità tra Pediatra di famiglia e oncologo, è possibile ritrovare notevoli somiglianze.

Secondo le pazienti, il medico dovrebbe:

- Essere consapevole dell'impatto della comunicazione
- Adeguare il proprio linguaggio alla capacità di comprendere della paziente
- Avere tempo e disponibilità all'Ascolto
- Essere sincero, dando informazioni gradualmente e con delicatezza
- Essere completo ed esaustivo
- Dare speranza e rassicurazioni
- Essere adeguato nella percezione della paziente
- Credere alla paziente
- Essere "fedele" verso la paziente
- Essere un riferimento per i dubbi
- Essere orientato all'individuo e non alla terapia
- Assumersi la responsabilità della scelta terapeutica

Modif. da Ancona e Duccoli:
"I a relazione di cura"

Emerge che al medico si richiedono abilità comunicative sia per dare spiegazioni sulla terapia, ma soprattutto per creare una relazione di fiducia e personalizzata con il paziente. Torna ancora con una certa continuità la capacità di Ascolto.

L'investimento energetico è chiaro: non basta la competenza medica, si richiede ancora altro, cioè una comunicazione che favorisca la consapevolezza del paziente e la buona riuscita della terapia.

Avendo preso spunto proprio dal paziente come individuo e sapendo che egli reclama una certa attenzione alla relazione ed alla sua individualità, introduciamo alcuni concetti relativi al vastissimo campo della Comunicazione Efficace applicati alla pratica medica.

Il Significato ed i Principi della Comunicazione

*“...un essere umano è coinvolto
fin dall’inizio della sua esistenza
in un complesso processo di acquisizione
delle regole della comunicazione
ma (...) ne è consapevole solo in minima parte.”*

Paul Watzlawick

Nel ‘900 si è avuto un enorme sviluppo degli studi sulla comunicazione e sulle interazioni tra esseri umani. Studiosi come Chomski, Bateson e Watzlawick, hanno delineato alcuni concetti chiave, dei presupposti che sostanziano ed al tempo stesso spiegano alcune naturali dinamiche che si sviluppano tra esseri umani. Possiamo dire che la comunicazione si fonda sui seguenti principi base, che possono essere considerati delle vere e proprie impalcature che sostengono le relazioni.

**Non si può non comunicare:
ogni comportamento è comunicazione**

Immaginate di essere appena saliti su un treno: entrate nello scompartimento, c’è già un signore seduto che, nel vedervi, vi lancia un’occhiata di sfuggita. Immediatamente lo salutate e lui, per tutta risposta, alza il giornale tanto da coprire completamente il suo volto, impedendovi di vederlo. Non ha detto una parola, eppure il suo messaggio è inequivocabile: “Non voglio avere nulla a che fare con te!”

Ogni comportamento è la punta di un iceberg, la cui parte sommersa è data dai nostri processi neuro-fisiologici e dall’insieme dei nostri elaborati mentali, sia consapevoli che inconsci.

La comunicazione può quindi essere definita come l’attività che ci permette di mandare segnali che, a loro volta, generano risposte significative nell’ambiente, attuando un processo sistemico e teoricamente infinito di stimoli e risposte.

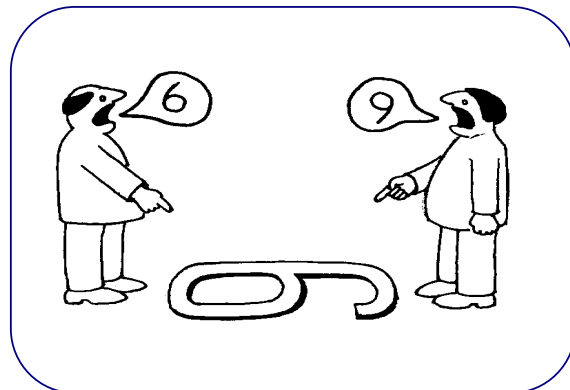
Il significato della comunicazione
sta nel responso che se ne ottiene
e non nell'intenzione

“...ma io pensavo che regalandoti delle rose ti avrei fatto felice, perché mi tratti così?...”
Potrebbe essere un dialogo tra un ragazzo che, con l'intenzione di fare colpo sulla ragazza di cui si è invaghito, le regala i fiori che parlano d'amore: le rose. Peccato che lui non sapeva (...e come avrebbe potuto, d'altronde l'ha appena conosciuta...) che lei è allergica alle rose e la sua reazione quando le vede è terribile. Chissà cosa dovrà inventarsi il ragazzo per recuperare la situazione...

Il “buon proposito” che anima la comunicazione, può essere del tutto irrilevante. Ciascuno è l'unico responsabile della propria comunicazione e del raggiungimento dei propri obiettivi attraverso di essa. Se non otteniamo il risultato che vogliamo, probabilmente la cosa più saggia da fare è cambiare approccio o strategia.

La mappa non è il territorio

Ogni persona agisce secondo la propria individuale percezione interna, che è data dalla propria esperienza del mondo esterno. Quest'ultimo è talmente complesso che ne possiamo afferrare solo alcune parti, mentre ne cancelliamo e ne modifichiamo altre. La realtà che viviamo ogni giorno è così vasta che abbiamo necessità di semplificarla e di personalizzarla. Il modo in cui lo facciamo è assolutamente soggettivo, ed ognuno di noi si crea una rappresentazione interna che, in buona parte, non coincide con quella altrui. Ciò che portiamo dentro di noi è il distillato prodotto dal nostro modo di essere, dalla cultura



personale, dagli interessi e dalle esperienze passate. Ognuno di noi vive una propria realtà, materializzata attraverso l'apporto dei nostri sensi e delle impressioni su ciò che ci circonda. Quindi la mappa (la nostra percezione della realtà) non è il territorio (la realtà stessa) che describe.

In questa breve spiegazione risiede la radice del perché noi esseri umani cerchiamo continuamente delle “scorciatoie cerebrali”, proviamo a fare riferimento alla nostra singola esperienza assumendola come universale. Questo è un processo certamente meno dispendioso sotto l'aspetto energetico ma è enormemente pericoloso e fuorviante se il nostro scopo è quello di capire veramente gli altri e di essere efficaci nella nostra comunicazione.

I tre livelli della Comunicazione

*Le persone possono dubitare di ciò che dici
ma crederanno a ciò che fai.*

Lewis Cass

Ci sarebbe tanto da dire sulla comunicazione. Quotidianamente ci confrontiamo con questa imprescindibile realtà che ci affascina e al tempo stesso ci lascia perplessi quando non riusciamo ad essere efficaci. Anche quando raggiungiamo un'età in cui l'esperienza ci dovrebbe aver messo al riparo dalle sorprese, ecco che tante volte ci accorgiamo che siamo stati fraintesi o semplicemente non abbiamo raggiunto il nostro scopo. Ed allora probabilmente ci tornano alla mente tutte le ore spese a scuola, quando dovevamo imparare a comporre le frasi nel migliore dei modi per "farci capire"! E tutte quelle volte che abbiamo imparato dall'esperienza che un particolare sguardo di un familiare aveva un certo significato ineluttabile. Ed abbiamo costruito autonomamente il nostro repertorio di sguardi, espressioni, intonazioni, modi di dire ed intercalari che ci contraddistinguono.

Potremmo dire che la Comunicazione è come una succulenta pietanza che si compone di vari ingredienti, i quali possono essere ricondotti in tre grandi categorie:

Comunicazione Verbale, ossia le parole e le frasi, con il loro contenuto sintattico e semantico

Comunicazione Paraverbale, cioè il modo in cui emettiamo le parole (tono, volume, timbro di voce, ritmo, ecc.).

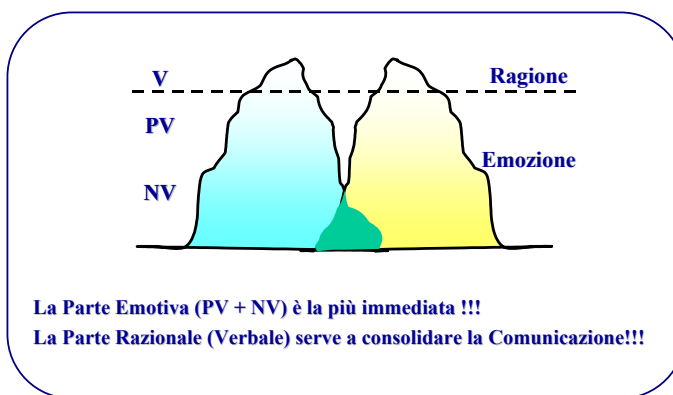
Comunicazione Non-Verbale, che consiste nel cosiddetto "Linguaggio del Corpo": l'insieme di gesti, posture, contatto visivo e molto altro.

Per precisare ulteriormente potremmo dire che il linguaggio (parte Verbale) è l'espressione della parte razionale del nostro cervello. La semplice rappresentazione linguistica della nostra realtà è molto parziale. Questo accade perché il nostro vocabolario, per quanto ricco e forbito, è sempre miseramente inadeguato a descrivere l'immensità di stimoli che abbiamo nella nostra mente. Il nostro cervello lavora molto per immagini e tutti sappiamo che la velocità della luce è maggiore di quella del suono. Anche il nostro dialogo interno, i ragionamenti che ci facciamo nella testa prima di esprimere un concetto, sono molto più liberi e ricchi di quanto non riusciamo ad esprimere verbalmente. Come se non bastasse, il ricco insieme di convenzioni sociali spesso ci impone di depurare la nostra rappresentazione linguistica di tutte quelle cose di cui ci vergogniamo o che, per un motivo o per un altro, non possiamo o non vogliamo dire. L'educazione, la religione, la gerarchia, la diplomazia ed altre sovrastrutture sociali rendono la comunicazione verbale frutto di un processo proprio della mente "conscia", della Corteccia Cerebrale.



Conosciamo anche il potere della Comunicazione Non Verbale, che spesso è molto più eloquente di qualsiasi parola. Un motto americano recita: "È inutile parlare quando il corpo strilla per te". Questo tipo di comunicazione è più ancestrale e non lo abbiamo imparato in maniera consapevole. Ci viene da secoli di conoscenza fatta a nostre spese, provando in prima persona i benefici o le conseguenze di un certo sorriso, di un gesto, di una smorfia.

Anche la Comunicazione Para Verbale ha una dignità spesso sottovalutata. Pensate all'abilità che tutti abbiamo di riconoscere lo stato d'animo di un nostro familiare dal semplice tono con cui ci dice: "Pronto!" al telefono. E pensate ora alla frase: "Sei stato proprio bravo!" e provate a ripeterla la prima volta con un tono dolce, come parlaste ad un

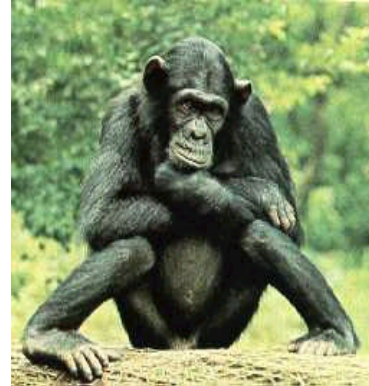


caro amico. Ora provate a ripetere le stesse esatte parole come se doveste redarguire qualcuno che

vi ha fatto una scorrettezza. Le stesse identiche parole assumono un sapore completamente diverso a secondo di come le pronunciate.

Le parole esprimono il contenuto del messaggio, mentre lo caratterizzazione e gli ulteriori significati vengono conferiti dalle posture, dalle espressioni e dalla tonalità della voce, che perciò costituiscono la “forma” nella quale il messaggio è immerso.

Quando le tre componenti della comunicazione (Verbale, Para Verbale e Non Verbale) sono **congruenti** ed in sintonia tra loro, la comunicazione acquista forza e crea un messaggio univoco. Al contrario, se siamo costretti a dire qualcosa in cui non crediamo tanto, probabilmente si noterà da qualche particolare della nostra comunicazione. È il tipico esempio della persona che esprime a parole un concetto ed il suo corpo lo smentisce: le parole si possono “progettare”, ma il corpo non sa mentire.



... mi sono molto divertito ...

Incongruenza tra la
componente Verbale e la
componente Non Verbale

Interazione tra individui: creare il Feeling

*Grande Spirito,
aiutami a non giudicare un altro
se prima non ho camminato
nei suoi mocassini per due settimane.*
Antico Proverbio Sioux

Quando due persone interagiscono generano un'atmosfera di reciproca influenza basata su meccanismi molto sottili ed a volte impalpabili. In questo modo creano un contesto che si modifica a secondo dell'andamento della comunicazione stessa. Se la comunicazione è franca e piacevole, allora si genera un clima di reciproca fiducia. Questa, in ultima analisi, trova la sua radice proprio nel feeling che gli interlocutori riescono a far nascere tra di loro, e dalla sintonia tra i vari livelli di comunicazione.

Allora come possiamo definire il feeling? È la capacità di comprensione del mondo altrui, di condivisione e d'accettazione della sua percezione della realtà. A questo si aggiunge l'abilità di "creare" una nuova realtà comune che sia una buona integrazione delle due differenti realtà individuali.

Come facciamo a sapere se stiamo entrando in feeling con qualcuno o, al contrario, lo stiamo allontanando? Come possiamo agevolare la generazione del feeling con un interlocutore? Gli strumenti di cui ci possiamo avvalere sono la **Calibrazione**, ed il **Ricalco & Guida**.

La Calibrazione

"Calibrare" significa avere la capacità di porre l'attenzione sull'altro, osservandone la fisiologia in generale ed il modo di usare la voce.

Attraverso la Calibrazione possiamo distinguere differenti stati mentali ed emotivi in cui si trova il nostro interlocutore. La conoscenza dei significati del suo comportamento e dei modi in cui si manifesta, ci pone nella condizione di decidere quale atteggiamento adottare nei suoi confronti, in relazione al raggiungimento dei nostri obiettivi.

Calibrare significa anche avere quella particolare percezione del comportamento di una persona, per cui siamo in grado di stabilire se è a suo agio oppure no, se è nervosa o triste. Consiste anche nella capacità di capire i cambiamenti di comportamento rispetto ad uno standard abituale.

Quest'ultima capacità si amplifica nei casi di persone che conosciamo da qualche tempo e con cui abbiamo una frequentazione consolidata.

Il Ricalco e la Guida

Avremo sicuramente notato che ci capita di entrare in una particolare sintonia con le persone che si esprimono in modo simile al nostro. Siamo più propensi ad ascoltarle perché in loro riconosciamo una parte di noi.

Alcuni studi hanno dimostrato che esiste un meccanismo sottile che rende conformi i comportamenti delle persone che entrano in contatto. Infatti, due individui che stanno vivendo uno scambio comunicativo soddisfacente sperimentano un'inconsapevole sincronizzazione dei loro ritmi interni, sia a livello neurologico, sia a livello fisiologico (cuore, respiro, onde cerebrali...)

“*Ricalcare*” significa andare incontro al nostro interlocutore entrando in relazione con lui e stabilendo affinità a livello conscio ed inconscio, verbale e non-verbale. Il Ricalco consiste nell'adeguare i nostri registri comunicativi a quelli dell'interlocutore. Praticamente vuol dire adattare i nostri parametri posturali e fisiologici con quelli di chi ci sta di fronte. Questo favorirà un gradimento da parte sua, dato che il nostro modo di comunicare è simile al suo. Il risultato è che l'altro inconsapevolmente riceve un messaggio del tipo: “Ti capisco perché riesco ad entrare un po' nel tuo mondo”. Se riusciremo in questo intento, allora saremo sulla strada giusta per instaurare un buon feeling.

Ovviamente per ottenere questo risultato è necessario comprendere ed utilizzare una comunicazione “complessivamente” simile a quella di coloro con i quali intendiamo stabilire una relazione. E, come abbiamo già detto nel precedente paragrafo, la comunicazione è formata da tre componenti interdipendenti tra di loro. Quindi il ricalco è un'unica entità formata dalle stesse tre anime indissolubili che, per i solo scopi didattici differenziamo come: Ricalco Verbale, Ricalco Para Verbale e Ricalco Non Verbale.

Il Ricalco verbale è la capacità di adeguarsi al linguaggio del nostro interlocutore, rimandandogli parole e concetti che siano coerenti con quanto ha appena affermato e con la sua percezione dell'argomento trattato. Un ulteriore rinforzo è dato dal Ricalco sulle cosiddette “parole calde”, ossia quelle parole che nella sua mappa del mondo hanno un'importanza particolare, contraddistinte da una fisiologia ed un Para Verbale ben definito, costante e differente dallo

standard comunicativo notato fino a quel momento. Dopo aver cominciato a “parlare” con lo stesso linguaggio del nostro interlocutore, noteremo come si sviluppi una specie di “magia”, in cui il feeling sembra ancora maggiore e la disponibilità reciproca cresce.

Nel Ricalco Para Verbale rimandiamo all’altro le modalità espressive, cioè come viene espresso il linguaggio. Ci riferiamo al tono, al volume, al ritmo, alla velocità, alle pause... Le varie caratteristiche della nostra voce possono essere validi elementi di costruzione del feeling.

Il Ricalco del Non-Verbale viene chiamato anche “Rispecchiamento” o “Mirroring”. Esso consiste nel riprodurre la fisiologia, le posture ed i movimenti di chi ci sta di fronte, quasi come se fossimo di fronte ad uno specchio.

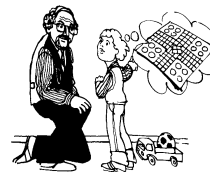
Nel Ricalco Non Verbale il nostro corpo “parla” attraverso le sue componenti principali quali la gestualità, la mimica facciale, la prossemica (cioè la gestione delle distanze reciproche), la respirazione, le posture.

Si tratta di un rispecchiamento della ritmica generale del corpo dell’altro (ad esempio respirare alla stessa velocità, battere le palpebre poco dopo che lo abbiamo visto fare dall’altro...). Riprodurre in maniera impercettibile i movimenti di una persona significa inviare al suo inconscio un messaggio del tipo: “Ti puoi fidare di me perché sono simile a te”. In questo modo è possibile entrare in sintonia con l’interlocutore, generando fiducia e distensione, facendolo sentire a proprio agio.

Occorre però prestare attenzione alla gestione “elegante e discreta” del Mirroring: se riproduciamo esattamente e repentinamente le posture del nostro interlocutore, entriamo nel paradosso di “scimmiettare”, ossia di essere uno specchio troppo esagerato. Quindi il nostro interlocutore potrebbe addirittura sentirsi “preso in giro” e la probabile conseguenza sarebbe una interruzione del feeling. L’eleganza ed il garbo di cui parliamo consiste nel ricalcare l’altro non copiandone i gesti ma seguendone gradualmente il ritmo, fino ad armonizzarci completamente con lui. Ciò significa che potremmo rispecchiare una persona che muove le gambe, anche muovendo le nostre mani (in questo caso si parla di Mirroring Incrociato).

È importante tenere a mente che, anche quando il messaggio non verbale del nostro interlocutore è dichiaratamente negativo, conviene comunque rispecchiarne i particolari ma ad un

Quando le persone sono in sintonia, inconsapevolmente, entrano in “Ricalco”



Il “Ricalco” può essere utilizzato consapevolmente per creare sintonia quando non c’è

livello più basso. Per esempio, se l'interlocutore incrocia le braccia e gambe, in una postura che secondo la nostra sensibilità può essere codificata come "ostilità", conviene rispecchiare solo la postura delle braccia o solo quella delle gambe. Al contrario, quando il messaggio trasmesso è da considerarsi positivo, è preferibile amplificarlo con un sorriso o con un segno di distensione. Pertanto sarebbe auspicabile fare movimenti simili senza essere delle "copie carbone", anche perché è sufficiente riprodurre al 50%, massimo 80%, la gestualità del nostro interlocutore.

Dopo aver creato il feeling verificheremo con regolarità che questo stato di grazia non finisca né perda d'intensità. Per assicurarci di essere sempre in sintonia cercheremo di introdurre l'elemento di "Guida". Per guidare l'altra persona possiamo, per esempio, alterare il nostro ritmo della respirazione, lo sguardo, il tono della voce, le posture. Se l'altro, dopo un po' "ci segue" nello stato fisiologico che abbiamo creato in noi stessi, allora possiamo dire che la "Guida" è avvenuta.

Facciamo un esempio: che cosa fareste se vi trovaste di fronte ad un genitore ansioso?

All'inizio dovrete ricalcarne la postura complessiva, il timbro, il tono ed il volume della voce e in seguito parlare sempre più lentamente e in maniera sommessa. Se il ricalco è ben fatto egli vi seguirà, altrimenti dovrete riprendere a ricalcare il comportamento finché non avrete stabilito il rapporto necessario.

Ci sembra giusta una considerazione di ordine etico e pratico: il Ricalco & Guida è uno strumento e come tale è solo un'estensione della mano che li adopera e della mente che li governa, che sceglie quando e come attuarlo.

Nella professione medica e specialmente in Pediatria il Ricalco & Guida può essere un validissimo supporto per gestire quella strana situazione di confine tra provare il feeling ed identificarsi con i genitori del piccolo paziente. Può essere utile per rassicurare, sdrammatizzare quando è il caso, contenere le paure e re-indirizzare in maniera proficua un comportamento disfunzionale.

L'Ascolto Attivo: una capacità fondamentale

*Due amici camminavano su un affollato marciapiede del centro.
Improvvisamente uno dei due esclamò:
"Ascolta questo delizioso grillo come frinisce!"
Ma l'altro non sentiva nulla.
Chiese allora al suo amico come potesse sentire un grillo in mezzo a tutto quel frastuono.
Il primo, non rispose.
Invece tirò fuori dalla tasca una moneta e la lanciò sul marciapiede. Subito una dozzina di persone iniziò a guardarsi intorno con voluttà.
Egli era uno zoologo ed era abituato ad ascoltare le voci della natura. E terminò dicendo:
"Lo vedi, sentiamo solo quello che vogliamo veramente ascoltare!"*

Bhagwan Shree Rajneesh

Quando parliamo di ascolto, non ci riferiamo alla mera attività del senso dell'udito, ma intendiamo un'attività ben più articolata. Quest'attività implica un insieme di tecniche ma soprattutto di atteggiamenti che rendono l'interlocutore veramente compreso ed accettato. Grazie a queste qualità, la comunicazione si svolge in un clima in cui l'interlocutore si sente valorizzato e disposto a parlare. Le stesse qualità permettono di andare ben oltre il semplice significato semantico delle parole, anzi ci permettono di comprendere i veri stati d'animo di chi parla con noi. Una volta che compresi, abbiamo adeguati riferimenti per interagire efficacemente, incentivando nei pazienti e nei loro familiari i comportamenti funzionali e contenendo quelli non funzionali, re-indirizzandoli.

Quindi ascoltare attivamente significa non limitarsi all'interpretazione letterale del messaggio dell'interlocutore ma andare oltre nel capire certe sue affermazioni o di alcuni suoi comportamenti.

Ascoltare attivamente significa "leggere tra le righe", capire le emozioni che stanno dietro alcune frasi. Ascolto attivo non significa necessariamente dedicare molto tempo ad ascoltare le cose che gli altri ci raccontano; significa solo dedicare realmente una sincera attenzione agli altri, accettando i loro punti di vista, dimostrando il nostro interesse attraverso la sincerità delle risposte che diamo.

Saper cogliere questi particolari ci permetterà di approfondire i veri motivi dietro le parole e le emozioni degli altri.

A questo punto della nostro percorso, l'obiezione potrebbe essere che avere queste qualità non è una cosa semplice e che queste abilità non sono così facili da mettere in pratica. Effettivamente in alcuni casi sono inibite da atteggiamenti di resistenza. I principali ostacoli sono la volontà di prevalere in una discussione, imporre le nostre idee, la scarsa stima dell'altro, il timore di rivelare le proprie negatività o debolezze, i ruoli ed i rapporti di potere. E questo solo per citarne qualcuno.

D'altronde, niente è facile da subito, ed ogni cosa che nella vita abbiamo imparato a fare bene è il frutto di due componenti: la volontà di fare ed essere disposti ad allenarsi e mettersi alla prova.

Laurearsi in medicina non è certo stata una passeggiata! Ma probabilmente c'era una certa motivazione e disposizione d'animo adatta a studiare ed approfondire.

Possedere le abilità d'Ascolto è un valore aggiunto: vuol dire essere capaci, se veramente si desidera, di entrare in una relazione proficua e generativa praticamente con chiunque. Questo è un valore incommensurabile, non solo nella vita professionale, ma anche nella sfera privata.



L'Ascolto Attivo: modalità operative

*Dio ci ha dato due orecchie ed una sola bocca.
Alcuni dicono che è stato perché voleva che
il tempo che passiamo ad ascoltare
fosse doppio del tempo che passiamo a parlare.
Altri dicono che è stato perché sapeva che
ascoltare è il doppio più difficile che parlare*

Anonimo

Dopo le considerazioni sulla necessità di avere competenze evolute di comunicazione, sia per un miglior servizio ai pazienti che per una migliore qualità delle relazioni in genere, trattiamo ora le peculiarità tecniche dell'Ascolto Attivo.

Prima di tutto bisogna considerare che l'atteggiamento più valido consiste nel concentrarsi prevalentemente sull'interlocutore più che su se stessi. Abbiamo già parlato del "Ricalco & Guida". Ebbene la fase di ricalco in questa fase è assolutamente cruciale: se il vostro interlocutore sorride, ricalcatelo sorridendo; se è serio, replicate il suo atteggiamento del volto. Gradualmente, entrate in sintonia con chi vi sta di fronte ponendo un'attenzione forte ma discreta al suo linguaggio non-verbale. Mantenendo il più possibile il contatto oculare riuscirete nel doppio intento sia di valorizzare chi vi sta di fronte, sia di notare ogni suo cambiamento ed adeguarvi di conseguenza.

Altro aspetto importante nell'Ascolto consiste nel prestare attenzione a quali fatti o situazioni l'interlocutore tralascia, quali descrive e soprattutto quali emozioni accompagnano il racconto. Probabilmente alcune parti del racconto saranno particolarmente enfatizzate con un Para Verbale ed un Non Verbale assolutamente caratteristici e differenti rispetto allo standard comunicativo dell'interlocutore.

Altro aspetto da tenere in considerazione è l'eventuale contenuto metaforico della comunicazione. Nel descrivere una certa patologia o una certa situazione può accadere che essa sia espressa con un linguaggio "per analogie". Il valore aggiunto sta nel cogliere questa forma linguistica metaforica e riproporla all'altro. In questo modo effettueremo un ricalco molto profondo, dato che le metafore affondano le loro radici nelle parte inconscia della mente degli esseri umani. Riproponendo la metafora riusciremo ad aggirare la componente logica della mente, per arrivare più direttamente all'inconscio, sede delle nostre emozioni. In generale, conviene far esprimere

completamente il proprio interlocutore, sia per consentirgli di portare a conclusione il suo pensiero e la sua frase, sia per catturare informazioni importanti per le successive fasi dell'interazione. Quindi le interruzioni, se sono necessarie, dovrebbero essere minime e strategiche. Ad esempio potrebbe essere utile interrompere e contenere un flusso comunicativo disfunzionale per l'interlocutore, per il suo nucleo familiare o per voi stessi. Interrompere questo tipo di schema vi permetterà di evitare il pericoloso fenomeno della "Escalation", in cui lo scopo è di prevalere a discapito dell'altro. Una maniera utilissima per interrompere chi vi sta parlando consiste nel porgli domande per precisare o ridefinire il suo discorso.

Un'altra capacità che per alcuni versi è il cuore dell'Ascolto Attivo è la cosiddetta "Parafrasi" (detta anche Riformulazione). Consiste nel riepilogare il concetto espresso dall'altro, però evitando di ripetere pedissequamente le sue parole.

La Parafrasi ha vari scopi: sicuramente serve per testimoniare l'interesse che riserviamo all'interlocutore: questo rientra nel tema della valorizzazione della persona e conferma un ambiente di fiducia.

La Parafrasi serve anche ad assicurarci che abbiamo capito le parole dell'interlocutore ed i significati più profondi dietro di esse.

La Parafrasi può avere anche degli scopi persuasivi: infatti se inseriamo nella frase delle piccole modifiche verbali, se inseriamo un linguaggio stimolante e metaforico, se riusciamo a passare all'interlocutore delle "immagini che provocano emozione", allora la nostra Riformulazione sarà uno strumento persuasorio potentissimo. Per una trattazione più esauriente della dinamica persuasoria attraverso la Parafrasi, rimandiamo al caso pratico più avanti nell'articolo.



La Parafrasi serve a:

- **mostrare interesse per l'interlocutore**
- **controllare se si è capito**
- **"ristrutturare"**
- **introdurre elementi per persuadere**

Il Dialogo Strategico: antica saggezza, moderne applicazioni

*Non bisogna far violenza alla natura
ma bisogna persuaderla*

Epicuro

L'Arte del Dialogo rappresenta un patrimonio antico. Attraverso le pagine dei filosofi classici, dai Sofisti, passando per S. Tommaso D'Aquino e Pascal, fino ai nostri giorni, emerge la qualità profondamente persuasoria del Dialogo.

Anche senza scomodare i filosofi, il Dialogo è da considerare una forma di comunicazione evoluta, dato che ci permette di ottenere obiettivi che altrimenti non potremmo nemmeno avvicinare.

L'importanza del Dialogo è sostenuta da Freud diceva che “in origine le parole erano magiche”. Milton Erickson, il padre dell'ipnosi a scopo terapeutico, con le sole parole riusciva ad aiutare i suoi pazienti ad uscire dalle loro limitazioni patologiche. John L. Austin, nel suo testo “How to do things with words” (Fare le cose con le parole) ci spiega il mondo fantastico dell'uso efficace del linguaggio.

Un manipolo di altri eccellenti studiosi del '900, quali Gregory Bateson, il già citato Milton Erickson e, più recentemente fino ai giorni nostri, l'ancora vivente Paul Watzlawick, introdusse definitivamente il concetto di utilizzo strategico del linguaggio per ottenere cambiamenti nella percezione e nella gestione della realtà delle persone. Se è vero che “non possiamo non comunicare”, allora il Dialogo, inteso come comunicazione, assume un significato fondamentale per “creare un territorio comune” in cui far confluire le varie “mappe”.

La continuazione di questa tradizione di studio dell'eccellenza e dell'efficacia del linguaggio è oggi affidata a Giorgio Nardone ed alla sua Scuola di Terapia Breve Strategica di Arezzo. Questo studioso, partendo dalla tradizione psicoterapeutica del Mental Research Institute di Palo Alto in California, ha trovato nuove applicazioni dell'antica arte del Dialogo, adattandolo a vari contesti. Su quest'esperienza possiamo applicare le tecniche del Dialogo Strategico alla delicata comunicazione tra medico e paziente.

Etimologicamente, il termine “dialogo” vuol dire “scambio tra intelligenze”. Ancora una volta parliamo di “intelligenza” nell'accezione più ampia del termine: non certo solo razionalità

(abbiamo visto che un paziente, o un suo parente necessitano di ben altro che la “semplice” razionalità), ma un sapiente connubio tra ragione ed emozione.

Il Dialogo Strategico consiste in un insieme di domande, ingiunzioni, di suggestioni e di stratagemmi comunicativi proposti in modo da mettere il proprio interlocutore di fronte alla sua realtà. Il Dialogo è quindi focalizzato sul “come” e non sul “perché” funziona così.

Il Dialogo Strategico ed il suo repertorio di strumenti hanno lo scopo di “far sentire” diversamente le cose all’altro e ciò lo conduce a cambiare le sue reazioni, i suoi comportamenti e le cognizioni di se stesso. Si tratta di creare un’esperienza emozionale forte che serve a sbloccare le sue risorse, rimaste invischiate nelle rigide e disfunzionali percezioni precedenti. In questo risiede l’alto valore persuasorio del Dialogo Strategico. Chi lo mette in atto, guida il suo interlocutore ad un percorso di conoscenza di sé e di convincimento che parte da dentro.

Va detto a chiare lettere che il *professionista “strategico”* non conosce a priori dove il Dialogo porterà lui stesso ed il suo interlocutore. Si tratta di un percorso di conoscenza congiunto che viene fatto insieme dai due partecipanti al Dialogo. Anzi, paradossalmente, possiamo dire che è l’interlocutore stesso, attraverso le sue risposte, a definire il tenore ed il ritmo della conversazione. Egli, accompagnato dalla guida del *professionista strategico*, costruisce la propria realtà alternativa.

La tecnica del Dialogo Strategico si compone dei seguenti quattro strumenti: Domande Strategiche, Parafrasi; Aforismi e Metafore; Riassunto per ridefinire e conclusione.

Vediamole ora in maggior dettaglio.

Domande Strategiche

Dobbiamo al già citato Milton Erickson la creazione e l’uso sistematico di questo tipo di domande che lui definiva “ad illusione d’alternativa”. Venivano usate per aggirare la resistenza consapevole dei pazienti e per introdurre elegantemente le suggestioni terapeutiche.

Le Domande Strategiche vengono formulate dal *professionista* che fornisce al suo interlocutore già due possibili risposte, tipo: “lei pensa che il problema che mi ha esposto lo vive solo lei o probabilmente anche altri?” Oppure: “Pensa di aver esplorato già tutte le alternative o potrebbe mancarne ancora qualcuna?” O ancora: “Preferisce che ci vediamo nel mio studio oppure a casa?”

L'approccio con le domande strategiche è preferibile rispetto alle domande "aperte" poiché queste ultime, benché utilissime, non ci portano agilmente verso la soluzione. Infatti le domande "aperte" costringono a lunghe risposte, il cui contenuto è spesso focalizzato sul problema e che, molto spesso, non fanno altro che rinforzare gli auto-inganni con cui giustifichiamo le nostre azioni, anche quelle non funzionali.

Invece, le Domande Strategiche costringono chi deve rispondere a scegliere tra due opzioni proposte dal *professionista*, che aiuta letteralmente l'altro a costruirsi una nuova realtà. In sostanza, l'interlocutore viene indotto ad assumere nuove prospettive di sé e della sua realtà che non aveva considerato e che invece sono probabilmente più funzionali per la risoluzione dei problemi prospettati.

Le domande strategiche vengono proposte organizzandole in una sorta di imbuto per condurre l'interlocutore in un percorso cognitivo verso la nuova realtà. Vale a dire che il *professionista strategico* costruisce ogni domanda prendendo spunto dalla risposta precedente che ha ottenuto. In questo modo riesce a mantenere un filo psicologico continuo con la logica e le sensazioni dell'interlocutore.

Parafrasi

Abbiamo già parlato della Parafrasi nel paragrafo dedicato all'Ascolto Attivo e ne abbiamo già delineato l'estrema utilità.

La Parafrasi consiste nel riproporre con le nostre parole all'interlocutore quello che ha detto. Si consiglia di fare una Parafrasi almeno ogni 3-4 domande e comunque ogni volta che se ne sente il bisogno. E ad ogni Parafrasi, dovrebbe essere riepilogato non solo quanto scoperto con l'ultima serie di domande, ma ribadire anche quanto è stato confermato nelle fasi precedenti del Dialogo. Questo aiuta sia il *professionista strategico* che l'interlocutore ad avere sempre presente la strada percorsa insieme. Inoltre, le Parafrasi accettate, costruiscono un accordo tra *professionista strategico* ed interlocutore che aumenta e si consolida sempre di più.

In questa fase, la Parafrasi dovrebbe essere introdotta con una formulazione linguistica che Paul Watzlawick definirebbe "one down" ossia "tipica di una posizione sottomessa". Praticamente si consiglia di cominciare con frasi quali: "Mi corregga se sbaglio", oppure "Controlliamo se ho capito tutto bene" o ancora "Mi aiuti a riepilogare per essere sicuri di non perderci nulla di quanto

detto”. Anche qui esiste una spiegazione strategica del perché è utile questo tipo di approccio: il paziente viene coinvolto “ad arte” ad essere una parte assolutamente attiva in questo processo. È molto probabile che non solo si senta capito dal *professionista strategico* ma addirittura si senta esso stesso l’artefice, potendo controllare che tutto quanto è stato detto sia veridico ed accettabile.

Dal suo canto, il *professionista strategico* si priva formalmente della responsabilità dell’intervento ed assume veramente il solo ruolo di facilitatore del processo di cambiamento. È l’interlocutore, così attivato, che insegna la strada con la sua accettazione o meno della Parafraresi: se l’accetta, convinto che calzi bene su di lui e sulla sua realtà, allora l’approccio è corretto. Qualora si senta di dover correggere o puntualizzare, comunque sta fornendo degli spunti per modificare l’approccio.

Aforismi o metafore

Forse molti dei lettori avranno provato personalmente come il linguaggio metaforico e analogico (per analogie) valga più di decine di dotte spiegazioni. È il linguaggio migliore per stimolare l’inconscio e per “eludere” il controllo della parte conscia di noi, che spesso è limitata e limitante. A questo proposito, gli scritti di Milton Erickson o un video di qualche suo intervento terapeutico possono essere utilissimi per assaporare pienamente questo concetto.

Nella pragmatica del Dialogo Strategico, il linguaggio analogico serve a provocare emozioni nell’interlocutore, facendogli “sentire” la manifestazione e gli effetti del suo comportamento. L’abilità qui consiste nel creare una sensazione “avversiva” per inibire comportamenti disfunzionali, o una sensazione “esaltante” per incentivare comportamenti utili.

Ad esempio, di fronte a qualcuno che si sforza di fare qualcosa che gli fa sprecare energie senza portare risultati, e non riesce a smettere nonostante egli riconosca l’inutilità dell’azione, si potrebbe dire: “...è un po’ come tentare di svuotare il mare con un secchio bucato!”. Oppure se una persona è titubante e rinunciataria, gli si potrebbe dire: “...beh, sentendola mi fa venire in mente le parole del poeta Pessoa, che diceva – Porto addosso tutti i segni delle battaglie che ho evitato...-”

Per riuscire nell’intento sono efficaci tutte le forme di linguaggio analogico: Aforismi, metafore, aneddoti o storie. Si è notato che più è lapidaria la frase analogica più il risultato è buono.

Molto spesso è l’interlocutore stesso che traduce in metafora la sua stessa situazione. Niente di meglio per il *professionista strategico* che riutilizzare la stessa metafora. Ipotizziamo il Dialogo

con un manager frustrato perché si sforza moltissimo per la sua azienda senza ottenere i risultati sperati. Potrebbe dire: “...in azienda è come se ci fosse un incendio e quindi bisognerebbe fare qualcosa per spegnerlo...” A queste parole, il *professionista strategico* potrebbe rispondere, ricalcandolo e guidandolo attraverso un paradosso: “...effettivamente è proprio come se ci fosse quest’incendio da spegnere... prima che diventi incontrollabile... ma come ben sa, non tutto è utile per spegnere un incendio... anzi, a volte basta un niente per farlo aumentare” E poi continuare con le Domande Strategiche.

Riassumere per ridefinire e concludere

Una volta finita la fase di indagine e di scoperta congiunta, attraverso le Domande Strategiche e le Parafrasi, si conclude il Dialogo con un riassunto che ha lo scopo di “incorniciare” e stabilizzare l’apprendimento. In questa fase produciamo una sorta di parafrasi finale che ripercorre tutto il processo e prepara il cambiamento. Infatti le ripetizioni inducono l’altro a considerare le scoperte fatte non come qualcosa di ignoto e problematico, ma come qualcosa di operativo, tangibile e quindi gestibile.

Questa è la fase della concretizzazione e della proposta di soluzione, che a questo punto appare come una logica ed inevitabile conseguenza di tutto ciò che è stato fatto fino a quel momento.

Probabilmente il lettore si renderà conto che con questo processo, il *professionista strategico* non ha spiegato nulla all’altro, ma lo ha guidato attraverso un percorso che coinvolge percezioni, emozioni, comportamenti e cognizioni e mirato a far scattare la molla del cambiamento. Grazie a questo Dialogo di scoperta, l’interlocutore è più pronto ad accettare consigli, prescrizioni e nuovi comportamenti.

Scene da una visita

*Bisogna mettersi nei panni
di coloro che devono ascoltarci
e saggiare sul proprio cuore
l'effetto che farà il giro che si darà al discorso,
per vedere se l'uno è fatto per l'altro
e se si può star certi
che l'uditore sarà come forzato ad arrendersi.*

Blaise Pascal

Siamo consapevoli che un esempio pratico aiuta la comprensione.

Prendendo spunto da un articolo intitolato “La relazione di cura” di Mario Ancona e Delia Duccoli (scaricabile dal seguente URL - <http://www.formazione.it/Relazione/reicur08.htm>), proponiamo di immaginare un Dialogo tra la Mamma di Sofia (il personaggio presentato nell’articolo) ed un “Pediatra Strategico”. Quest’ultimo, attraverso l’applicazione di quanto presentato nelle pagine precedenti, riesce a gestire una situazione molto comune nella professione quotidiana.

Scena prima: *È tardo pomeriggio, in un ambulatorio di pediatria di gruppo. Squilla il telefono: è la mamma di Sofia, una bella bimba di un mese.*

Dottore Pronto?

Madre di Sofia *(in tono concitato, parla molto rapidamente)* Buonasera dottore sono la mamma di Sofia, si ricorda? ... Ci siamo visti una settimana fa.

Dottore *(parla anche lui rapidamente)* Sì certo che mi ricordo, Sofia... Buonasera signora, che succede?

Il Dottore ricalca il Para Verbale e ripete alcune delle parole della signora

Madre di Sofia Senta, sono molto preoccupata perché la bimba è più di mezz’ora che piange, è molto arrossata, cerco di attaccarla al seno, si attacca, si stacca e comunque piange, piange ...

- Dottore* Beh, certo che se è più di mezz'ora che piange, è normale essere preoccupati...e dobbiamo fare in modo di capire cosa succede... così lei si tranquillizza ed anche Sofia ...
Signora, la sua bambina ha qualche segno esterno che spiega il perché piange oppure no?
- Il Dottore* ricalca lo stato emotivo della signora.
Poi le fa una Domanda Strategica per capire meglio. L'uso di questa domanda in questo frangente è particolarmente utile: se fosse stata una domanda aperta, la mamma avrebbe avuto la possibilità di parlare a lungo, a discapito della celerità necessaria.
- Madre di Sofia* Mah, veramente si vedono dei puntini sul volto ... non saprei...
- Dottore* ...ed oltre ai puntini sul volto, guardando in bocca alla bambina, le sembra ci sia qualcosa oppure no?
- Il Dottore* continua nel suo Ricalco, anche se ha già introdotto la Guida attraverso la sessione di domande che sta facendo
- Madre di Sofia* (*Ancora agitata*) Ma guardi io non capisco, sì mi sembra che abbia puntini dappertutto, sul volto, in bocca ... ha anche un po' vomitato, non so!
- Dottore* Se ho capito bene, Sofia ha dei puntini sparsi, sicuramente sul volto e dentro la bocca...ed ha anche vomitato... dico bene?
- Parafraasi*
- Madre di Sofia* Sì, sì, esatto!
- Dottore* Ora per me è importante capire se questi puntini sono solo dove ci siamo già detti o da qualche altra parte sul corpo...
- Senza colpevolizzare la signora, il Dottore* ritorna sul "dappertutto" menzionato dalla mamma, che non coincide con un'altra risposta data in precedenza.
- Madre di Sofia* No, no, solo sul volto e dentro la bocca.

- Dottore* Bene! Così adesso sappiamo esattamente dove sono questi puntini... ora, questi puntini, sono bianchi o rossi?
- Madre di Sofia* Sono bianchi.
- Dottore* Oh bene... allora Sofia ha dei piccoli puntini bianchi localizzati sul volto e dentro la bocca... ed ha anche vomitato un pochino... dico bene?
- Madre di Sofia* Sì Dottore, è proprio così.
- Dottore* Bene Signora...credo di sapere cosa ha Sofia e sono convinto che sia una cosa molto semplice... ma voglio essere sicuro. Lei in questo momento potrebbe venire in studio oppure è meglio che venga io, però più tardi in serata, quando avrò finito le visite?
- Madre di Sofia* No, preferirei portargliela prima possibile, ma non ho la macchina...(pausa) ma no, io non riesco a resistere qui in casa, piuttosto vado al Pronto Soccorso qui vicino...
- Dottore* Beh, certo al Pronto Soccorso saranno certamente all'altezza... d'altronde lei pensa sia meglio far visitare Sofia da un medico che non la conosce o sarebbe meglio che la visitassi io?
- Madre di Sofia* Non siamo mai andati al Pronto Soccorso... Effettivamente forse è meglio che aspetti mio marito e vengo da lei
- Il Dottore continua nella sua intervista con Domande Strategiche. Il Dottore "guida" la mamma verso uno stato emotivo più tranquillo, coinvolgendola nella visita della figlia. Questo le sposta momentaneamente l'attenzione dalla emotività alla visita.
- Parafrasi: introduce "piccoli" puntini e vomitato "un pochino"
- Il Dottore mostra una sicurezza adeguata ed integrata con un'attenzione allo stato emotivo della madre. Poi con una Domanda Strategica "induce" una illusione d'alternativa.
- Il Dottore ricalca e poi guida la signora attraverso una Domanda Strategica che "induce" una risposta

Dottore Bene, allora stia tranquilla, così anche Sofia starà meglio... e venga qui in studio. Allora ci vediamo fra un po'.

Accordo finale, con Causa-Effetto
“tranquillità mamma → tranquillità Sofia”

Madre di Sofia D'accordo Dottore, grazie ... vengo appena arriva mio marito.

La bimba viene visitata in ambulatorio e non si rileva nessuna patologia. Il Dottore fornisce dei consigli alla mamma.

Scena seconda: *Dopo sette giorni la madre di Sofia prende un nuovo appuntamento. Siamo nello studio del Dottore. Dopo la fase iniziale di scambi di battute e di rottura del ghiaccio, comincia il colloquio.*

Dottore Signora, è normale essere preoccupati per la propria bambina, tutti i genitori lo sarebbero, soprattutto se non sanno di cosa si tratta. D'altronde è vero anche che quello che è successo a Sofia fa parte di tanti piccoli problemi che si presentano nei primi mesi di vita di tutti i bambini; cioè l'ostruzione nasale, i piccoli puntini che possono comparire sono cose praticamente quotidiane...

Il Dottore cerca di indebolire il contenuto emotivo, ricalcando la signora e definendo il comportamento come normale e comune “a tutti”

Madre di Sofia Eh, ma sa quando non respira bene, (*ad alta voce*) la vede diventare rossa, (*si muove agitata*) poi tossisce, vomita il latte, sa io ...

Dottore Certo lo capisco (*alzando anche lui la voce, ma meno rispetto alla signora, e replicando in maniera molto discreta i gesti in modo meno agitato*), vedere la propria bambina in quella situazione non è facile...ma queste sono cose che capitano... Faccia così: quando succedono questi piccoli problemi impari anche a fidarsi delle infermiere, telefoni e si faccia consigliare da loro. Lei telefona, ne parla e così poco per volta può imparare a gestire queste situazioni...

Ricalco Para Verbale e Non Verbale
Introduce un elemento di “Guida”

Madre di Sofia (*Interrompendolo*) Io non mi fido neanche di me stessa, io non mi fido, non mi fido di mio marito ...

Dottore Ma signora, è ovvio che di fronte alle novità le persone non si sentano preparate ... ora, mi dica, sono curioso: il suo “non fidarsi”, la aiuta a gestire adeguatamente le situazioni oppure la costringe a ricorrere per forza a qualcun altro?

Guida non accettata, nuovo Ricalco, poi Domanda Strategica che collega il concetto di “non fiducia” a quello di “forzata dipendenza da altri”

Madre di Sofia Certo, mi costringe a rivolgermi comunque a qualcun altro ... ma sa, io avuto anche una gravidanza difficile ...

- Dottore* ...e proprio per questo è giusto essere attenti e preparati ed affidarsi quando è il caso...Ed il fatto di essere costretta a rivolgersi ad altri, la fa sentire perfettamente capace oppure no? Ricalco, poi Domanda Strategica. Si introduce il concetto di capacità personale della mamma.
- Madre di Sofia* Beh certo, certe volte mi sento proprio impotente, come avere un peso sulle spalle che non riesco a portare...
- Dottore* Sì, ora se ho capito bene, lei si sente costretta a portare sulle spalle un peso enorme, fatto di impotenza e di relativa incapacità a gestire le situazioni con Sofia...e benché lei abbia avuto qualche problema durante la gravidanza, questa si è conclusa bene, Sofia è sana ed ha ogni tanto i classici sintomi che hanno i bambini...motivo in più per capire che lei è in grado di gestire molte situazioni, forse non tutte, ma sicuramente molte ...È così? Parafrasi, Ricalco sulla metafora e Causa-Effetto sulla capacità personale della signora
- Madre di Sofia* Beh sì... effettivamente è così...(più rilassata, quasi sorridente) però Dottore, io mi fido solo di lei...
- Dottore* (sorridente anche lui) Certo, ovviamente fa bene e la ringrazio... E proprio perché lei si fida solo di me, questo l'aiuta a gestire prontamente le situazioni o è costretta a ricorrere esclusivamente a me? Ricalco, poi Domanda Strategica
- Madre di Sofia* ...beh, no, certo non mi aiuta... e allora?
- Dottore* Se io le proponessi di ricorrere a personale specializzato, di cui io mi fido ciecamente, che già conosco e di cui ho sperimentato il valore, che possa insegnarle a gestire le situazioni che lei può ragionevolmente gestire, lei sarebbe d'accordo oppure no? Proposta introdotta con Domanda Strategica
- Madre di Sofia* Beh, se la mette così... beh, sì, penso di sì!
- Dottore* Ora, se ho capito bene, lei concorda con me sul fatto che il suo fardello sulle spalle è troppo pesante e non può portarlo da sola. È vero anche che essere completamente dipendente da me e dai miei orari non è proprio la cosa più funzionale...e quindi è disposta a migliorare la sua capacità di gestire le situazioni grazie all'aiuto di professionisti assolutamente fidati e preparati per questo. È così? Parafrasi e preparazione dell'accordo finale
- Madre di Sofia* Sì!
- Dottore* Bene! Quello che faremo è insegnarle a gestire le eventualità poco per volta...se si lascerà aiutare e guidare, imparerà molte cose... e man mano che Sofia cresce tutto diventerà più facile...
- Madre di Sofia* Grazie...beato lei che è un dottore...!

Conclusioni

*Le teorie diventano strumenti
e non risposte agli enigmi
con cui cessare la ricerca*

William James

L'obiettivo di queste pagine risiede nel titolo iniziale: introdurre una "proposta operativa" per la pratica quotidiana in ambulatorio e non solo. L'intento era di stimolare pensieri ed azioni coerenti con l'esplorazione, con lo studio di metodi e di strumenti per migliorare la propria professione, le proprie relazioni e, attraverso di esse, la propria vita.

Gli strumenti presentati sono il frutto di studi, ricerche "sul campo" e successivi miglioramenti resi possibili grazie alla pratica costante e ripetuta.

Abbiamo dettagliato i tre differenti livelli della Comunicazione ed abbiamo assaporato che la Comunicazione Non Verbale e Para Verbale, per quanto spesso non ne siamo consapevoli, sono potentissimi acceleratori per creare feeling con i nostri interlocutori. Al contrario, possono essere degli ostacoli qualora non viaggino "congruentemente" con il linguaggio verso un unico obiettivo.

Abbiamo mostrato come attraverso la "Calibrazione" ed il "Ricalco & Guida" possiamo conoscere la mappa del mondo del nostro interlocutore per ampliare le sue possibilità di scelta e di considerazioni sulla sua realtà.

Abbiamo trattato l'Ascolto Attivo, una delle qualità che i pazienti richiedono ed apprezzano nel proprio medico, ed abbiamo anche cercato di condividere informazioni pratiche per la sua applicazione.

Quasi come fosse una "summa" di quanto descritto in precedenza, verso la fine di questo scritto abbiamo parlato del Dialogo Strategico, che comprende l'abilità di fare domande, di usare un linguaggio suggestivo attraverso cui parafrasare ed introdurre analogie, di saper concludere riassumendo gli accordi che via via si sono generati con l'interlocutore.

Al di là delle intenzioni e degli obiettivi di queste pagine, il loro significato risiede nel risultato ottenuto. Se la curiosità del lettore è stata stimolata e quindi si sente invogliato ad approfondire, allora l'obiettivo sarà raggiunto.

Bibliografia

AUTORE	TITOLO	EDIZIONI
M. Ancona, D. Duccoli	La relazione di cura	Pubbl. in Internet (http://www.formazione.it/Relazione/relcur00.htm)
R. Bandler	Magia in azione	Astrolabio (1993)
R. Bandler, J. Grinder	I modelli della tecnica ipnotica di Milton H. Erickson	Astrolabio (1984)
R. Bandler, J. Grinder	La struttura della magia	Astrolabio (1981)
G. Bateson	Verso un'ecologia della mente	Adelphi (1976)
G. Bert, S. Quadrino	Parole di medici, parole di pazienti	Il Pensiero Scientifico (2002)
M. Burley-Allen	Imparare ad ascoltare	Franco Angeli (1996)
R. B. Dilts, R. Bandler, J. Grinder, L. Cameron Bandler, J. DeLozier	Programmazione neurolinguistica	Astrolabio (1982)
R. B. Dilts, G. Bonissone	Skills for the future	Meta Publications (1993)
M. H. Erickson	La mia voce ti accompagnerà	Astrolabio (1983)
W. J. Freeman	Come pensa il cervello	Einaudi (2000)
D. Goleman	Intelligenza emotiva	Rizzoli (1996)

AUTORE	TITOLO	EDIZIONI
E. T. Hall	La dimensione nascosta	Bompiani (1968)
A. Huxley	Le porte della percezione	Mondadori (1956)
S. Lankton	Magia pratica	Astrolabio (1989)
M. Maltz	Psicocibernetica	Astrolabio (1965)
M. Maresca	Il concetto di Benessere e la Comunicazione Empatica	Atti del Convegno “La Medicina Estetica e la Psicologia del Benessere (20/04/02 – Roma)
G. Nardone	Modelli di famiglia	Ponte alle Grazie (2001)
G. Nardone, A. Salvini	Il dialogo strategico	Ponte alle Grazie (2004)
G. Nardone, P. Watzlawick	L’arte del cambiamento	Ponte alle Grazie (1990)
A. Pease	Leggere il linguaggio del corpo	Mondadori (1993)
B. Skorjanec	Il linguaggio della terapia breve	Ponte alle Grazie (2000)
G. Tuveri (a cura di)	Saper ascoltare, saper comunicare	Il Pensiero Scientifico (2005)
P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson	Pragmatica della comunicazione umana	Astrolabio (1971)
P. Watzlawick	Il linguaggio del cambiamento	Feltrinelli (1980)

Note sull'autore

Mario Maresca

Laureato in Biologia, presso l'Università degli studi di Roma "La Sapienza", ha potuto mettere a frutto la sua passione per la comprensione e lo studio del comportamento umano e delle organizzazioni lavorando presso Enti Statali, Aziende private e Multinazionali.

Contemporaneamente ha seguito un lungo percorso di studi post-universitari, in Italia e all'estero, mirati all'approfondimento di temi relativi alla comunicazione efficace ed al miglioramento personale.

È stato riconosciuto Trainer Internazionale di NLP (Neuro Linguistic Programming) e di System Thinking e tra i suoi maestri figurano gli stessi ideatori e divulgatori delle suddette discipline, tra cui John Grinder, Richard Bandler e Robert Dilts.



Come naturale conseguenza logica e didattica, ha frequentato ad Arezzo il Master in "Problem Solving & Strategic Coaching" con il Prof. Giorgio Nardone, attualmente il massimo esponente della Terapia Breve Strategica. Sotto la sua diretta guida ed influenza, ha approfondito le applicazioni della Terapia Strategica al mondo del Business e delle Organizzazioni. Grazie a questa pratica costante, attualmente è Consulente Affiliato di Change Strategies, la Divisione Aziendale del Centro di Terapia Strategica di Arezzo, associato al Mental Research Institute di Palo Alto CA.

Nel 2005 fonda "n-EXOLUTION", una realtà che ha come scopo quello di collaborare con organizzazioni, aziende, enti e professionisti per far raggiungere loro gli obiettivi prefissati e dar loro supporto nell'adottare le soluzioni più funzionali per la pratica lavorativa.

Da oltre 8 anni svolge attività di formazione e consulenza sui seguenti temi:

- ✓ Comunicazione Efficace
- ✓ Coaching Strategico
- ✓ Problem Solving Strategico
- ✓ Pensiero Sistemico
- ✓ Management delle Risorse Umane
- ✓ Team Building
- ✓ Strategie e Tecniche di Comunicazione Efficace nella Negoziazione e nella Vendita

Come contattarlo: all'indirizzo e-mail mario.maresca@nexolution.it,
al numero di cellulare 335-323178.