

IL GRAFFIO Grazie, dottore



La maleducazione e la scortesia (definite dai sociologi una forma benigna di inciviltà) non sono rare nei rapporti umani. Nemmeno in quelli tra pediatri e familiari del bambino: e hanno, si dice, profonde ripercussioni negative sulla qualità delle cure. Specie in situazioni difficili, cariche di tensione, di effettiva criticità per la salute e per la vita: quando entrambe le parti (genitori e medici) hanno bruciato le risorse cognitive ed emotive necessarie per controllare in maniera civile la loro ansia, la loro diversa frustrazione. È proprio in queste situazioni che, più spesso, l'assillo del genitore può diventare (o semplicemente apparire) inopportunamente ostile e aggressivo e che l'atteggiamento e le parole del medico possono essere (o semplicemente apparire) inadeguate e illecite. Ed è in queste stesse situazioni che maleducazione e scortesia finiscono più spesso col penalizzare la qualità dell'intervento medico e più ancora l'evolversi del rapporto tra medico e paziente: tanto che (dovremmo averne piena consapevolezza) la gran parte delle litigiosità processuali in campo sanitario partono proprio dalla non accettazione dei modi della comunicazione più ancora che dall'esito delle cure. Ma tutto questo, come lascia intendere un recente studio israeliano, potrebbe essere vero anche nel verso opposto. Perché un'espressione esplicita di gratitudine di un genitore, rivolta a medici e infermieri facenti parte di una équipe (per esempio quella di una Terapia Intensiva Neonatale) porterebbe a un significativo miglioramento delle sue performance diagnostico-terapeutiche.

In particolare, all'interno del gruppo che percepisce una espressione di gratitudine per quello che fa, aumenterebbe la motivazione, l'intensità dell'interazione e il livello di condivisione nelle scelte di gestione del paziente (Riskin A, et al. Expression of gratitude and medical team performance. Pediatrics 2019;143 (4):e20182043). Sembrerebbe dunque che le cose stiano proprio così: che per fare al meglio il nostro lavoro tutti noi abbiamo bisogno di sentirci esplicitamente apprezzati, di sentirci paradossalmente rassicurati e accolti (proprio noi che pur sempre siamo i medici, quelli che delle due parti sono nella posizione di maggior forza) da sinceri e sorridenti "grazie, dottore". Personalmente non ne sono proprio sicuro. E rimango convinto che le cose (come sempre quando si tratta di rapporti umani) siano un po' più complicate. Che ad esempio, soprattutto per il bambino ricoverato in ospedale, un atteggiamento troppo consenziente del genitore, sempre e comunque grato e morbido, comporti inevitabilmente anche dei rischi. In particolare quello di portare il medico a sentirsi troppo sicuro, di rallentarne l'attenzione e l'intensità dell'impegno. Mentre invece sia proprio quel genitore che ci indispettisce un po' perché non molla e ci reitera la sua pretesa di attenzioni e spiegazioni (senza dirci troppi grazie) che alla fine finisce col darci la spinta necessaria per fare qualcosa di più che il suo bambino merita venga fatto. Ma, lo so, lo so, voi non siete così. E questa convinzione (ed esperienza) dell'utilità che i genitori siano anche un po' "rompini" esprime una debolezza che è solo e soltanto la mia. O no?

Alessandro Ventura