

Comunicazione, il *fil rouge* per una professione appagante

Communication, the fil rouge for a fulfilling profession

Michele Cassetta è medico, dentista, giornalista, divulgatore in ambito sanitario, autore e interprete di testi teatrali, ma non solo: una molteplicità di interessi legati da un unico filo conduttore, quello, appunto, della comunicazione

Quanta importanza ricopre nello sviluppo della propria attività odontoiatrica un'efficace capacità di relazionarsi con i pazienti? Come instaurare con loro una valida alleanza terapeutica? Quali strumenti abbiamo a disposizione per portare all'esterno dello studio le nostre competenze?

L'incontro con Michele Cassetta ci ha offerto la possibilità di approfondire questi temi, ma anche di raccontare del recente spettacolo di teatro scientifico che ha portato in scena.

Laurea in Medicina, poi la professione odontoiatrica e quindi l'impegno in comunicazione

sanitaria: che cosa l'ha guidata in questo percorso, dottor Cassetta?

La comunicazione e le dinamiche delle relazioni interpersonali mi hanno sempre affascinato. Partendo proprio da una mia caratteristica, quella cioè di riuscire a rapportarmi con facilità con persone mol-

to differenti tra loro, ho cercato di capire i principi alla base di questa predisposizione, in qualcuno innata, e quanto potesse essere importante nella gestione di un rapporto, per esempio quello tra medico, od odontoiatra, e paziente.

Ho iniziato quindi ad approfondire questi temi e sono stato sin da subito coinvolto in un progetto della Facoltà di Medicina e Chirurgia di Bologna dove proponiamo corsi di comunicazione medico-paziente. Si tratta di un'importante opportunità per gli studenti e gli specializzandi, per i quali generalmente non è previsto un percorso strutturato in tale ambito all'interno dei corsi di studio.

Quello del formatore è diventato, nel tempo, uno dei suoi maggiori impegni.

Oggi la comunicazione è uno dei principali problemi dell'odontoiatra: importanti studi dimostrano che numerosi conten-

ziosi derivano da incapacità relazionali e non da problemi sostanziali.

Imparare quindi a comunicare efficacemente è la chiave di volta per impostare una corretta alleanza terapeutica con il paziente e per supportare con slancio l'attività del proprio studio.

L'obiettivo che mi pongo in questi corsi è principalmente quello di stimolare nei partecipanti la curiosità di imparare a comunicare, mettendoli a confronto con comportamenti incongrui o inefficaci che vengono compiuti nella routine professionale.

Ma se è importante la comunicazione interna, per promuovere la propria attività e acquisire nuovi pazienti è altresì determinante quella esterna, perché non basta più "saper fare", ma è necessario far conoscere questa competenza al di fuori dello studio.

Abbiamo avviato recentemente un progetto molto interessante per gli odontoiatri, dal titolo "Gli incontri divulgativi con i

MICHELE CASSETTA

Laureato in Medicina e Chirurgia nel 1989, esercita la libera professione odontoiatrica nel suo studio di Bologna, occupandosi in prevalenza di implantologia e protesi, città dove è anche responsabile della Dental Unit della clinica privata Villalba. Parallelamente, si occupa di comunicazione in ambito medico-sanitario. È docente a.c. di Comunicazione medico-paziente presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Bologna. Giornalista, è autore di

progetti di divulgazione sanitaria attraverso la realizzazione di libri e articoli, è altresì autore e conduttore di trasmissioni radiofoniche e televisive, oltre che formatore certificato PNL (Programmazione Neuro Linguistica) e consulente per numerose aziende e strutture sanitarie. Con il musicista jazz Gianluca Petrella porta in scena da alcuni anni performance divulgative di temi scientifici; il suo lavoro più recente è "Flow - La Mente Latente".



pazienti"; si tratta di una modalità moderna ed efficace per promuovere lo studio odontoiatrico che prevede l'organizzazione, da parte del professionista, di momenti di incontro da tenersi generalmente fuori dall'ambiente di lavoro, in un contesto

tivo di questo corso durante il quale spieghiamo come organizzare gli incontri, come comunicare in pubblico in maniera efficace, forniamo suggerimenti su come preparare un'adeguata presentazione con le slide, proponiamo esercizi di public

stesso livello senza porci limiti di tempo, mettendo in atto un ascolto attivo.

Poniamo attenzione alle posizioni del corpo e al contesto in cui operiamo perché spesso sono le sfumature che sono importanti: attenzione quindi ai rumori – telefoni che

PER **PROMUOVERE** LA PROPRIA ATTIVITÀ E ACQUISIRE NUOVI PAZIENTI È DETERMINANTE UN'**EFFICACE** COMUNICAZIONE ESTERNA, PERCHÉ NON BASTA PIÙ "SAPER FARE", MA È NECESSARIO FAR **CONOSCERE** QUESTA **COMPETENZA** AL DI FUORI DELLO STUDIO

informale e rilassato, dove invitare i propri pazienti, i loro amici e conoscenti e durante i quali presentare il team e le sue attività e rendersi successivamente disponibili a rispondere a domande e a dubbi dei presenti. Questa modalità ha già avuto riscontri positivi da parte di numerosi professionisti, che si sono visti ripagare l'investimento di tempo e risorse, ma per organizzarli è necessario disporre di competenze specifiche. È proprio questo l'obiet-

speaking ed elevator pitch e le metodologie per verificare il risultato dell'iniziativa.

Come deve cambiare l'approccio al paziente?

Innanzitutto, darei particolare enfasi al centralissimo momento della prima visita, determinante per l'instaurarsi della relazione... Accogliamo il paziente in uno spazio adeguato e curato, raccogliamo informazioni in posizione frontale e allo

suonano, porte che vengono aperte e chiuse, oggetti che cadono, persone che parlano ad alta voce – ma anche agli odori...

Analizziamo ora il ruolo della linguistica, importantissimo e affascinante. Le parole evocano emozioni e possono portare a significative variazioni neurofisiologiche: ho assistito a situazioni in cui persone, soltanto sentendo parlare di qualcosa che le turbava, perdevano letteralmente conoscenza; evitiamo quindi di parlare di dolore e di paura,

usiamo il termine trattamento anziché intervento chirurgico, poniamo domande aperte piuttosto che chiuse: Ha avuto male? è una domanda chiusa... Mi racconta come è andata? è una domanda aperta che favorisce la raccolta di preziose informazioni.

Mettere il professionista davanti a questi temi rappresenta un messaggio molto forte, che porta a riflettere con urgenza su quanti comportamenti non corretti vengono adottati e ai quali non si aveva mai pensato di dare valore.

Chiudiamo, non per minore importanza ma perché è il più recente dei suoi progetti, parlando della rappresentazione teatrale...

È un progetto nel quale credo moltissimo e che mi sta profondamente entusiasmando... Si tratta di uno spettacolo singolare, di teatro scientifico, nel corso del quale affrontiamo il tema delle neuroscienze attraverso parole, le mie, accompagnate da filmati e musica. "Flow - La Mente Latente", questo

il titolo, spiega come funziona il nostro cervello, sempre sul filo tra istinto e ragione: circa 30.000 volte al giorno inconsapevolmente prendiamo delle decisioni; ci comportiamo in modo automatico, guidati da programmi mentali – che possono essere modificati affinché rappresentino una risorsa e non una limitazione – che si formano in base alle esperienze che facciamo.

La nostra mente impara le cose per ripetizione; fisicamente, alcuni neuroni si legano tra loro e sostengono i ricordi che sono anche quelli che ci permettono di avere un'identità, di sapere chi siamo e di guidarci nella scelta dei comportamenti da tenere. Pensiamo a quei casi realmente accaduti di persone che in seguito a interventi chirurgici sbagliati perdono la memoria a lungo termine e ricordano solo quanto successo per pochi minuti e poi dimenticano tutto: l'assurdità di una vita prigioniera di un eterno presente.

Sul palco al mio fianco un jazzista d'eccezione, Gianluca Petrella (eletto dalla ri-

"FLOW -
LA MENTE
LATENTE" È UN
PROGETTO
DI **TEATRO
SCIENTIFICO**;
SPIEGA COME
FUNZIONA
IL NOSTRO
CERVELLO
SEMPRE SUL
FILO TRA
**ISTINTO
E RAGIONE**



vista americana Down Beat come miglior trombonista jazz al mondo) che mi accompagna con musica straordinaria. Le parole, le immagini e i suoni permettono di stimolare tutti i canali sensoriali, facilitando così il ricordo e la riflessione anche dopo lo spettacolo.

L'aspetto che mi entusiasma maggiormente è che con questa modalità comunicativa è possibile parlare di argomenti scientifici a un pubblico eterogeneo: ai nostri spettacoli sono presenti numerosi medici, gente comune e molti adolescenti. Flow è già andato in scena a Bari, Pistoia, Taranto, Roma, Milano e Bologna, dove siamo stati invitati a ripresentarlo il prossimo maggio, in occasione del Festival della Scienza Medica con un parterre d'eccezione, perché all'evento, alla quarta edizione, partecipano professionisti d'eccezione e anche alcuni premi Nobel. ■