

Un odontoiatra in F.R.A.C.

Dopo "Sorridenti. 500 domande e risposte per la salute della tua bocca", un agile volume destinato ai pazienti (e personalizzabile con il logo dello studio) ma utile anche per il dentista, Michele Cassetta, medico chirurgo odontoiatra, esperto di comunicazione in ambito sanitario, propone il suo ultimo lavoro: "La Comunicazione Odontoiatra-Paziente". Il volume, anch'esso edito da Tecniche Nuove, è un valido strumento per entrare in punta di piedi nell'affascinante mondo della comunicazione interpersonale, un universo che, pur accomunando tutti indistintamente, interessa in modo specifico l'odontoiatra che nella comunicazione si gioca gran parte della sua credibilità professionale, nonché del suo successo. Abbiamo incontrato l'autore del libro che, sulla base anche della sua esperienza personale, spiega perché è importante riflettere sulla comunicazione e sui suoi principi, quell'insieme di nozioni e azioni che per alcuni sono una dote innata, per altri invece uno scoglio che, tuttavia, con un po' di impegno, può essere superato brillantemente.

Dottor Cassetta, scrivere un libro sulla comunicazione, sul rapporto odontoiatra-paziente è

una bella sfida....

È vero, soprattutto se si considera che sovente i libri sulla comunicazione, materia che studio ormai da molti anni e di cui ho letto molto, sono poco comunicativi, il che è un paradosso. Per questa ragione "La Comunicazione Odontoiatra-Paziente" è un libro volutamente sintetico e schematico, pensato per le esigenze del dentista, persona per definizione molto pragmatica. Sono convinto che da una buona comunicazione iniziale possano nascere tante cose positive sia per l'odontoiatra, sia per il paziente, perché comunicare bene fa aumentare l'aderenza ai trattamenti, fa diminuire i contenziosi medico-legali e migliorare il clima dello studio. Quello che ho voluto enfatizzare in questo libro è uno dei concetti principali della comunicazione e cioè che comunicare è inevitabile per tutti gli esseri umani e forse questo stato di cose ci fa concentrare poco sul fatto che la comunicazione può essere migliorata con dei piccoli accorgimenti. Di qui l'idea di un testo veramente molto pratico che analizza anche i temi legati al linguaggio del corpo, come ad esempio l'interpretazione dei momenti di tensione e di

Acronimo di Flessibilità, Responsabilità, Attenzione e Consapevolezza, è l'abito che il professionista desideroso di comunicare in modo efficace con il paziente dovrebbe indossare sempre, come spiega Michele Cassetta, medico chirurgo odontoiatra, divulgatore ed esperto di comunicazione, nonché autore del libro "La comunicazione Odontoiatra-Paziente", edito da Tecniche Nuove.

• Pierluigi Altea

rifiuto. Inoltre, il libro è ricco di immagini: abbiamo coinvolto alcuni attori che si sono prestati a farsi fotografare per mostrare i segnali che il corpo umano può lanciare e che l'odontoiatra deve cogliere nel paziente. C'è poi una parte dedicata alla linguistica, dove si dà qualche spunto per gestire le obiezioni che il paziente sempre più frequentemente pone a causa soprattutto delle informazioni in ambito sanitario che ormai si acquisiscono attraverso la rete: sul web, infatti, si trova tutto e il contrario di tutto e questo crea delle generalizzazioni e distorsioni della realtà con le quali l'odontoiatra si deve misurare. È necessario possedere gli strumenti linguistici per replicare a queste obiezioni senza ridicolizzarle o liquidarle con troppa superficialità, perché bisogna partire dal presupposto che si tratta di vere e proprie convinzioni che il paziente ha e come tali devono essere trattate.

Il primo capitolo è dedicato alle peculiarità dell'odontoiatria: perché ha voluto sottolineare proprio questo aspetto?

Perché l'odontoiatria, disciplina che esercito da oltre vent'anni, è davvero unica. Basti pensare che viene esercitata prevalentemente in forma privata e già questo è un



Michele Cassetta, medico chirurgo odontoiatra ed esperto di comunicazione in ambito sanitario, oltre a "La Comunicazione Odontoiatra-Paziente", per Tecniche Nuove ha scritto anche "Sorridenti - 500 domande e risposte per la salute della tua bocca", una guida che fornisce le informazioni utili a difendere la salute della bocca e ad agevolare il rapporto fra dentista e paziente.

fattore condizionante, poi è l'unica pratica medica che presenta il fenomeno dell'abusivismo, ma non solo. Periodicamente ci sono campagne di informazione che fanno emergere il lato più negativo della nostra categoria. Ho iniziato il capitolo con un aneddoto per me molto significativo: ricordo che negli anni '90 c'erano dei guru del marketing e del management che consigliavano addirittura di eliminare le bacinelle dei riuniti,



**La comunicazione odontoiatra-paziente
Migliorare la relazione con la PNL e il counseling**

Michele Cassetta
Tecniche Nuove Editore
144 pagine
29,90 euro
Formato 17 x 24
Brossura
ISBN 978-88-481-2946-6

*Per informazioni e acquisti:
ufficio vendite libri
tel. 0239090440,
vendite-libri@tecniche nuove.com*

perché sommando i minuti che i pazienti impiegavano per sciappare inutilmente la bocca nel corso di una giornata, il risultato si tramutava in una perdita di reddito. Insomma, l'odontoiatra deve recuperare terreno, rifarsi una reputazione e rimpossessarsi della capacità di comunicare con il paziente.

Tuttavia qualcuno già lo fa istintivamente: come si comporta l'odontoiatra capace di comunicare?

Ascolta il paziente, anche con il corpo, non giudica in base a pregiudizi, ma cerca di comprendere i bisogni della

persona che ha di fronte, una fonte ricca di spunti per l'odontoiatra. Inoltre, in alcune circostanze, non parla al paziente con la mascherina sul volto o standogli alle spalle: non dimentichiamo che il rapporto odontoiatra-paziente è una relazione di per sé squilibrata a sfavore del paziente e noi dobbiamo evitare di enfatizzare questo dislivello con una postura del corpo o un linguaggio inadeguati.

Perché il trasferimento di informazioni avviene comunque, indipendentemente dalle intenzioni...

Certo, è il primo assioma della comunicazione enunciato negli anni '70 da Paul Watzlawick, colui che rivoluzionò le teorie sulla comunicazione. Comunicare è un fatto inevitabile: dobbiamo solo cercare di farlo in maniera consapevole e responsabile, utilizzando i canali adeguati.

In questo la PNL può essere di aiuto. Se ne parla spesso, ma sull'argomento c'è anche molta confusione...

Sì, perché la Programmazione Neuro Linguistica, metodologia di comunicazione ideata negli anni '70 da uno psicoterapeuta e un linguista, Bandler e Grinder, basata sull'idea che la nostra comunicazione abbia un potere d'azione sui comportamenti degli altri, è utilizzata anche nelle tecniche di vendita e può essere impiegata anche con finalità manipolative. Nel libro ovviamente è affrontata in un'altra

ottica, quella che consente di rendere autentico l'incontro tra l'odontoiatra e il paziente, perché se facciamo muro contro muro e tendiamo a imporre agli altri il nostro modo di vedere le cose, è difficile che la comunicazione possa diventare efficace, ed è proprio da questo atteggiamento che nascono molti contenziosi medico-legali e i fenomeni di demotivazione professionale da parte dei medici.

Demotivazione che può arrivare sino al burn-out...

Secondo Cristina Maslach, una delle più autorevoli studiose mondiali della sindrome da burn-out nelle professioni sanitarie, la causa deriverebbe da un mancato allineamento tra ciò che le persone sono e ciò che si trovano a fare, e questo ha molto a che vedere con la comunicazione intrapersonale, l'altra faccia della questione. Se non facciamo ciò che è allineato al nostro modo di vedere le cose e ai nostri valori personali, se lavoriamo in un ambiente scarsamente comunicativo e pieno di tensioni, visto che il lavoro occupa la maggior parte della nostra vita, prima o poi queste situazioni presentano il conto e condizionano non solo la vita professionale con la demotivazione e il distacco emotivo dal paziente, ma soprattutto la vita privata. Il rischio per l'odontoiatra è quello di portare a casa, in famiglia, tutte le tensioni che nascono dall'incapacità di comunicare con se stesso in maniera corretta, con

il paziente, e in generale con i collaboratori.

Perché nel bene e nel male, frequentandosi, si finisce per assomigliarsi...

Nel libro si affronta anche questo argomento: le persone lavorando insieme inevitabilmente tendono ad assomigliarsi, addirittura a utilizzare lo stesso linguaggio, gli stessi modi di dire, a muoversi nello stesso modo. Questo principio, il cosiddetto "ricalco", può essere utilizzato nel costruire la relazione, perché il paziente inevitabilmente si affida ai sanitari con i quali trova più punti in comune, e allora in una fase di avvicinamento al paziente è importante stabilire delle somiglianze sia dal punto di vista del linguaggio verbale, sia rispetto alla postura.

Con una battuta, si potrebbe dire che il "buon odontoiatra", quello davvero capace di comunicare, è colui che si presenta in F.R.A.C. davanti al paziente, per usare l'acronimo che ha coniato in questo testo. È così?

Sì, è come se immaginassimo un vestito buono della comunicazione che raccoglie le quattro doti fondamentali: flessibilità, responsabilità, attenzione e consapevolezza. Il F.R.A.C., dalle iniziali di questi principi, in un certo senso è davvero l'abito che il professionista desideroso di comunicare in modo efficace con il paziente dovrebbe indossare sempre.

© RIPRODUZIONE RISERVATA ■