

# Fine vita: verso una comunicazione migliore tra medici e pazienti

Rebecca Amati, neodiplomata Master e dottoranda, Institute of Communication and Health

Nella complessità di fattori che caratterizza la cura e l'assistenza di un paziente in fin di vita, la comunicazione gioca un ruolo cruciale. Le ricerche condotte in merito hanno evidenziato infatti che un'interazione comunicativa efficace è legata a maggiore benessere psicologico, soddisfazione e disponibilità a seguire le indicazioni terapeutiche. Al contrario, tra le principali insoddisfazioni di pazienti e famiglie figura sovente l'incapacità del proprio medico di comunicare in modo adeguato.

*Sei tensioni dialettiche contraddistinguono gli scambi comunicativi nel contesto del fine vita: protocollo/umanità, cognizione/comunicazione, seguire/guidare, esercitare/abdicare il controllo, uccidere/permettere di morire, desideri del paziente/della famiglia*

Vari studi hanno in effetti rilevato una carenza di competenze comunicative da parte del personale sanitario, anche a causa di una formazione inadeguata. Per sopperire a tali mancanze formative, emerge sempre più la necessità di sviluppare delle linee guida utili, precise ed elaborate, che a loro volta poggino su un fondamento teorico solido e verificato a livello empirico. Nella mia ricerca ho cercato di rispondere a questo bisogno tramite tre studi differenti, proponendo come modello di partenza la *Relational Dialectics Theory* - ela-

borata da Leslie A. Baxter e Barbara M. Montgomery (1996) - la quale identifica tre "contraddizioni" considerate costitutive di ogni dinamica relazionale: autonomia/connessione, novità/prevedibilità e apertura/chiusura.

Nel primo studio, di carattere qualitativo ed esplorativo, è stato possibile in primo luogo verificare la pertinenza della teoria scelta con il contesto del fine vita e in secondo luogo ampliare la teoria dando origine a una scala specifica per la comunicazione (*CEOL: Contradictions in End-of-Life scale*). Nello studio successivo ho testato questa scala quantitativamente, coinvolgendo 231 medici italiani. Infine, considerata l'influenza della cultura sulle questioni del fine vita, nell'ultima fase della ricerca si è verificata la validità della scala anche in Ticino (con un campione di 121 medici) e negli Stati Uniti (113 medici). Questo mi ha permesso di identificare la CEOL finale, generalizzabile ai tre paesi e costituita da sei tensioni dialettiche che contraddistinguono gli scambi comunicativi nel contesto del fine vita: protocollo/umanità, cognizione/comunicazione, seguire/guidare, esercitare/abdicare il controllo, uccidere/permettere di morire, desideri del paziente/della famiglia. Da ciò è stato poi possibile confrontare i tre paesi, scoprendo differenze culturali significative: alla luce dei risultati ottenuti è emerso infatti che i medici americani gestiscono in maniera più efficace la comunicazione medico-paziente nel fine vita.

Questo lavoro rappresenta solo l'inizio dello sviluppo della scala *CEOL*, con l'obiettivo di comprendere meglio le contraddizioni inerenti alla comunicazione

tra medici e pazienti nel fine vita; tuttavia costituisce già un punto di partenza per aiutare i medici ad accrescere le proprie competenze comunicative - comprendendo e gestendo meglio le dinamiche cui sono e saranno confrontati nelle loro interazioni con i pazienti in fin di vita -, ma soprattutto delinea una prima definita cornice teorica da cui formulare nuovi orizzonti di ricerca e concrete linee guida per la comunicazione medico-paziente in questo particolare contesto.



Questo articolo riassume la tesi di laurea specialistica grazie a cui Rebecca Amati si è aggiudicata il terzo posto ai Top Master 2012, il concorso organizzato dalla NZZ Campus e da MakingScienceNews che premia i migliori lavori di diploma di tutta la Svizzera. La tesi (*Health Professionals' Role with Respect to End-of-Life Patients*) è stata svolta nell'ambito del Master in Communication, Management & Health con la supervisione del prof. Peter Schulz e della prof. Annegret Hannawa.