

Non ero mai stato in una stanza d'ospedale. A dire il vero forse non lo avevo nemmeno mai vista da così vicino. Non che io ricordassi, almeno. D'altronde ero solo un giovane studente universitario fuori sede che giorno dopo giorno stava imparando ad apprezzare il buon sapore della libertà e dell'indipendenza.

Anno duemilasette. Ventiquattro anni, di cui tre/quattro trascorsi lontano dal *borgo natio* e che mi avevano insegnato, in qualche modo, a cavarmela da solo. Così qualche volta mi era anche capitato di mettere a dura prova la pazienza e la magnanimità di gentili volontari che prestavano la loro opera di "misericordia" per soccorrere il prossimo. Niente di grave, per carità.

Pinzillacchere. Quanto basta per entrare, però, in un universo fino ad allora sconosciuto, con codici, prassi e modi a me abbastanza ignoti.

Al pronto soccorso, così come per lo shopping del sabato pomeriggio, si arriva quasi sempre in due. Ed io quella volta accompagnai mio fratello per una leggera emicrania. Pinzillacchere. Ma il ricordo è ancora vivo, forse perché fortemente strideva con il colore della mia spensieratezza ed il grigiore delle pareti della sala di aspetto. Per di più in piena notte. Anche la luce dei neon nei corridoi non era la stessa luce che ero abituato a vedere. Quasi anestetizzante. Come a dire che noi accompagnatori ed utenti tutti dovevamo stare lì, calmi, in certolina attesa. Magari pregando. Magari in silenzio.

Codice bianco. Un non colore. Di nuovo. L'atmosfera davvero rifletteva i colori di quell'ambiente e gli umori si mescolavano alla perfezione quasi a fondersi su di un'unica tavolozza. Non che mi aspettassi sorrisi ed abbracci conviviali, non era certo quello il luogo adatto, ma, per quanto ne fossi distante, avevo sempre immaginato lo ospedale come il luogo dell'umanità per eccellenza. Uno spazio nel quale le dinamiche della vita quotidiana assumono ampiezza e pienezza d'espressione in tutta la loro veridicità e trasparenza. E' qui che si incontra la vita. Paradossalmente. E tutto ciò strideva, ancora una volta, oltre che con la mia personalità, con le mie convinzioni di "studioso" dei processi comunicativi: la "Comunicazione" è tale se si pone come ponte ermeneutico in grado di ridurre distanze, far avvicinare pensieri, incontrare persone e favorire percorsi di conoscenza. Non una semplice acquisizione teorica destinata a rimanere nel limbo dell'immanente.

Perché in quello spazio d'umanità non poteva essere così? Perché non arricchirlo di strumenti, spazi e momenti di ulteriore consapevolezza? Perché non dare modo di rompere il cemento che talvolta ingessa questo mondo favorendo percorsi di maggiore comprensibilità e partecipazione? E' una questione di modo e metodi. Non di indignazione, ovvio. Ma è anche una questione di consapevolezza. Non si può prescindere certo dalla contingenza degli eventi quotidiani, ma solo se si assume la comunicazione ad *asset* strategico anche nell'ambito sanitario, si potrà ipotizzare un

*strategy*

dalla logica della emergenzialità per entrare in una logica di sistema. Una sorta di strumento facilitatore, in grado, altresì, di favorire l'incontro o, se vogliamo, la dovuta mediazione tra

*exit*

## Una comunicazione dal volto umano. Riflessioni sull'istituzione sanitaria

Scritto da Simone Grasso

Martedì 03 Maggio 2011 01:00 - Ultimo aggiornamento Lunedì 12 Marzo 2012 18:22

---

passione ed umanità. Incontro indispensabile: ciascuno deve partire dall' assunto che la qualità del proprio lavoro può incidere sulla qualità di vita del prossimo. Ciò vale tanto per la figura del medico quanto per la figura dell' autista di tram o di un amministratore pubblico.

Non una semplice e riduttiva questione di immagine e di *maquillage*, ma una riforma graduale del pensiero per un'umanizzazione dell'istituzione sanitaria: un' approccio olistico che consideri il "malato" non solo come paziente da curare ma come persona con la quale interagire e al quale garantire, oltre alla salute fisica, anche un benessere psicologico. Nella convinzione che quest'ultimo aspetto sia sicuramente propedeutico e necessario al raggiungimento del primo, *"perché non bisogna curare la malattia ma la vita"*.

Comunicare per informare. Informare per cambiare e migliorare.

L' attesa di un paziente o di un familiare o di un amico è vita vissuta e se c'è una sola cosa su cui l'uomo può intervenire è proprio sulla sua qualità. Qui entra in gioco la Comunicazione. Qui entra in gioco la relazione. Qui entrano in gioco soggetti che, in virtù di un mondo tanto veloce quanto denso, richiedono a ragione maggiori attenzioni, informazioni ed esigenze. Per questo motivo anche i tecnicismi linguistici possono e devono essere ripensati alla luce dell'utenza. Ovviamente non basterà questo. Integrazione di sistemi e di linguaggi è opera auspicabile e necessaria. Perché *"non si può non comunicare"*. Ergo, tutto comunica. Anche i silenzi. Anche le grigie pareti ed il giallo antico delle luci da corridoio in quella fredda sala d'aspetto.

Simone Grasso