

Silvia Novello

*Presidente WALCE – Women Against Lung Cancer Europe,
Professore Ordinario Oncologia Medica Università di Torino*

Trasparenza, completezza dell'informazione e correttezza scientifica alla base della comunicazione con i pazienti. Metafore e vocaboli chiari per aiutare la comprensione

Le persone colpite da un tumore tendono ad ascoltare e a comprendere poco, offuscate dall'assordante rumore della paura. Come comunicare con equilibrio che la vita continua con le sue aspettative, le incognite e le speranze?

In realtà, penso che le persone ascoltino, probabilmente non capiscono appieno quello che viene detto loro anche perché inevitabilmente il discorso che viene fatto contiene termini tecnici che, anche quando si semplifica il discorso, rimangono inclusi nella discussione con il paziente e i familiari. Per questo può capitare che alcuni elementi non vengano compresi appieno o vengano perse parti della conversazione. Tuttavia, ritengo che il modo migliore per comunicare con i pazienti sia comunque sempre la trasparenza, la completezza dell'informazione e la correttezza scientifica, cercando di utilizzare dei vocaboli e delle metafore che aiutino pazienti e familiari a capire il contenuto dei messaggi. Fare un discorso chiaro, possibilmente con poche informazioni per volta, accessibile ad un pubblico laico, che non è avvezzo alla terminologia tecnica.

Veniamo alla coppia di parole più impegnativa: “tumore” – “morte”. Il medico e il paziente hanno modalità interpretative diverse su entrambi i termini: ce le spiega?

Il medico e il paziente intendono la parola tumore in maniera diversa in quanto il medico sa che esistono tumori differenti per stadio e tipologia, con un'aspettativa di vita differente e con prospettive di cura differenti, e questa è la conoscenza del medico. Il paziente interpreta la parola tumore come un tutt'uno e, in generale, come un termine negativo, nel senso che per lui un tumore al polmone è uguale a un tumore al pancreas o alla mammella, non distinguendo gli stadi e le sottoclassificazioni, cosa che invece fa il medico. Per il paziente l'associazione di “tumore” con la parola “morte” è inevitabile, anche se spesso conseguenza della sopra citata interpretazione della parola tumore: non facendo il paziente una distinzione fra diversi tipi e stadi di tumore, e diversi approcci alla malattia stessa, inevitabilmente l'associa alla parola morte. Dopodiché, l'interpretazione della parola “morte” da sola, presa isolatamente, è la stessa per il medico e per il paziente; è l'associazione dei due vocaboli che cambia.