

Ascolto ed empatia, le chiavi per un salto di qualità nella relazione col paziente

Saper ascoltare l'interlocutore, senza fare o pensare ad altre cose, senza giudicare, senza cercare nel mentre una risposta brillante da dare, è per molti una sfida, ma metterlo in pratica è uno straordinario strumento utile a raccogliere informazioni preziose per diagnosi e cura, a creare empatia e instaurare un rapporto di fiducia. La buona notizia è che è una capacità che si allena

// Se tutti potessimo imparare ad ascoltare, tutto andrebbe a posto. L'ascolto è la chiave per essere centrati sul paziente". Questa frase di Ian R. McWhinney, considerato in Canada il padre della medicina di famiglia, riassume in poche parole sia l'importanza che la difficoltà di utilizzare lo strumento dell'ascolto nella relazione di cura. Ascoltare con l'intento di capire veramente come si sente la persona davanti a noi e cosa voglia comunicare è infatti tutt'altro che facile. Le distrazioni, l'emergere di giudizi, lo scorrere inesorabile del tempo, l'impulso di voler trovare subito una risposta, sono solo alcuni degli elementi che inquinano in qualche modo l'ascolto e creano un rumore di fondo che va a sovrastare il racconto del paziente, aumentando anche il rischio di perdere dettagli che possono fare la differenza. Quante volte abbiamo sentito persone dire del proprio medico: "Non mi ha ascoltato.... Se mi avesse ascoltato!"

► I vantaggi dell'ascolto attivo

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa specifica, basata sul lavoro dello psicologo Carl Rogers, che implica prestare un'attenzione libera ed esclusiva a chi parla. Susan Knights definisce l'attenzione libe-

ra come: "...mettere tutta la propria attenzione e consapevolezza a disposizione di un'altra persona, ascoltando con interesse e apprezzando senza interrompere". Come disse Carl Rogers nel 1980:

"Ascoltare è un lavoro difficile che non intraprenderemo se non abbiamo profondo rispetto e cura per l'altro... ascoltiamo non solo con le nostre orecchie, ma anche con i nostri occhi, mente, cuore e immaginazione. Ascoltiamo ciò che accade dentro di noi, così come ciò che accade nella persona che stiamo ascoltando. Ascoltiamo le parole dell'altro, ma ascoltiamo anche i messaggi sepolti nelle parole. Ascoltiamo la voce, l'aspetto e il linguaggio del corpo dell'altro... Cerchiamo semplicemente di assorbire tutto ciò che chi parla dice verbalmente e non verbalmente senza aggiungere, sottrarre o modificare".

In qualunque tipo di relazione, non solo professionale, la capacità di ascoltare gli altri ha molti vantaggi, come anche suggerito dalla psicologa Natacha Duke della Cleveland Clinic, Canada.

► **Migliora l'empatia.** La capacità del medico di porsi in posizione di

ascolto favorisce la propensione ad accogliere e, in parte, comprendere i sentimenti e le motivazioni dell'altra persona. E questo non solo si esprime in una maggiore vicinanza umana, ma alcuni studi hanno dimostrato che si può ripercuotere positivamente sullo stato di salute, come raccontato anche in M.D.digital (Dambha-Miller H, et al. Ann Fam Med 2019; 17: 311-8; Howick J, et al. J R Soc Med 2018; DOI: 10.1177/0141076818769477; Licciardone JC, et al. JAMA Network Open 2024)

► **Costruisce la fiducia reciproca.** Sentirsi ascoltati genera la sensazione di essere compresi e può favorire la predisposizione ad accogliere i suggerimenti dell'interlocutore, come le indicazioni del medico.

► **Dimostra rispetto.** Quando si dimostra un genuino interesse per ciò che l'altra persona pensa e sente, in qualche modo le comunichiamo che le si sta dando valore.

► **Riduce i conflitti.** L'ascolto attivo è fondamentale nei momenti potenzialmente conflittuali perché richiede l'apertura nei confronti di ciò che dicono gli altri e delle loro posizioni.



Le capacità di ascolto attivo sono un'estensione delle abilità comunicative generiche e coinvolgono sia la comunicazione verbale che quella non verbale, come illustrato in *tabella 1*.

Perché questo possa essere messo in pratica occorre porsi in una posizione di ricezione, evitando il più possibile le proprie reazioni, che sono spontanee durante l'ascolto, poiché possono rappresentare dei veri e propri ostacoli (*tabella 2*).

► **Allenare l'ascolto attivo**

L'ascolto attivo può essere un'abilità preziosa non solo in medicina, ma in tutti gli ambiti relazionali. Per questo è possibile allenarsi a praticarlo potenzialmente in tutte le interazioni personali, in modo che poi venga naturale metterlo in pratica nella professione medica.

Per fare questo Natacha Duke suggerisce alcune indicazioni, da non considerare come una lista da rispettare e controllare, perché se si è concentrati su questo non si è, ovviamente, in posizione di ascolto. Ecco:

1 Stabilire l'intenzione della comunicazione

Decidere in anticipo cosa si vuole ottenere dal dialogo. La direzione in cui andrà la conversazione dipenderà da ciò che dice l'altra persona, ma l'orientamento potrà essere definito dalle proprie intenzioni. Per esempio: invece di dirsi "Voglio dimostrare che ho ragione", ci si potrebbe dire: "Voglio capire meglio perché non è d'accordo con me".

2 Presenza consapevole

Sbarazzarsi del telefono e di altre distrazioni. Anche se si sta ascol-

TABELLA 1

Capacità di ascolto attivo

Linguaggio del corpo attento
• Postura e gesti che mostrano coinvolgimento e impegno
• Movimenti appropriati del corpo
• Espressioni facciali appropriate
• Contatto visivo appropriato
• Ambiente privo di distrazioni
Abilità successive
(Dando spazio al relatore per raccontare la propria storia a modo suo)
• "Apriporta" interessati
• Incoraggiamenti verbali minimi
• Domande poco frequenti, tempestive e ponderate
• Silenzi attenti
Abilità riflessive
(Ribadire il sentimento e/o il contenuto con comprensione e accettazione)
• Parafrasare (verificare periodicamente di aver capito)
• Riflettere sentimenti e contenuti
• Riassumere le questioni principali

Da: Robertson K, 2005

TABELLA 2

Comuni reazioni che ostacolano un ascolto attivo

• giudicare (criticare, dare nomi o etichettare, diagnosticare, lodare)
• ordinare, minacciare, moralizzare, fare troppe domande o inappropriate, dare consigli
• evitare le preoccupazioni dell'altro (deviare, argomentare logicamente, rassicurare)

Da: Robertson K, 2005

tando, avere il telefono davanti a sé comunica all'altra persona che quello che sta dicendo non è così importante. Dobbiamo tuttavia prendere atto che anche il miglior ascoltatore non riesce a prestare sempre il 100% di attenzione. La presenza consapevole implica tornare al qui e ora, più e più volte,

perché la mente tende a vagare. Siamo umani.

3 Fare domande

Un modo per rimanere presenti al momento è fare domande. Queste possono riguardare una verifica su

ciò che l'interlocutore ha detto per assicurarsi di avere capito correttamente o chiedere di elaborare meglio un punto sollevato.

4 Non concentrarsi sulla risposta da dare

Molte persone faticano a restare nel momento perché sono troppo occupate a pensare alla prossima cosa che diranno. Parte dell'ascolto attivo è liberarsi dalla pressione di dover fornire una risposta brillante: se si sta pensando alla risposta non si può ascoltare. Non avere una risposta preparata dimostra che si è aperti ad accogliere quanto l'interlocutore sta comunicando, che si potrebbe non conoscere la risposta e che si è anche disposti a imparare.

5 Non giudicare

Tutti tendiamo a esprimere giudizi. La chiave per essere un buon ascoltatore è riconoscerlo quando accade e adattare intenzionalmente l'atteggiamento. Ad esempio, se ciò che si ascolta fa sentire sulla difensiva o turbati, potrebbe essere utile reimpostare la propria intenzione, nella mente o ad alta voce. Nell'ascolto attivo, infatti, l'obiettivo della conversazione è capire, non "vincere" né avere ragione.

6 Adattare la propria postura

Tenere una postura e un linguaggio del corpo accoglienti comunica che siamo aperti a ricevere ciò che l'altra persona sta dicendo e che si sta assumendo una posizione non giudicante e non critica.

Per esempio, può essere utile:

- *Mantenere il contatto visivo.* Tenere gli occhi lontani dal telefono,

dal computer, da eventuali persone intorno e da altre distrazioni e guardare il paziente.

- *Adottare un linguaggio del corpo aperto.* Alcuni atteggiamenti possono comunicare un senso di chiusura. Per esempio, braccia e gambe incrociate o appoggiarsi all'indietro possono dare l'impressione di non essere interessati – o potenzialmente addirittura ostili – a ciò che sta dicendo l'altra persona. Una tecnica popolare è rispecchiare il linguaggio del corpo della persona con cui si sta parlando, in maniera il più naturale e rispettosa possibile, per evitare il rischio che l'interlocutore si senta scimmiettato.

- *Rispondere fisicamente a ciò che si ascolta.* Annuire, sorridere (quando appropriato) e reagire a ciò che viene detto fanno una grande differenza, ma è importante che le risposte siano reali.

- *Notare i segnali non verbali.* Essere in grado di leggere il linguaggio del corpo aiuta a determinare dove si trova emotivamente una persona. Ad esempio, se una persona che normalmente si comporta in modo diverso non mantiene il contatto visivo, si agita e ha una postura accasciata, potrebbe provare ansia riguardo all'argomento di cui si sta discutendo. Notarlo, chiederglielo (se appropriato) e cambiare il tono della conversazione può aiutare ad allentare la tensione.

7 Prendere appunti

A seconda del momento, del luogo e delle circostanze, prendere appunti è un ottimo modo per mantenere la concentrazione, limitare le distrazioni e dimostrare che apprezziamo ciò che qualcuno dice. Anche in questo caso va fatto senza

puntare l'attenzione sul mezzo su cui si prende nota, altrimenti non si riesce più ad ascoltare. Può essere particolarmente utile se si hanno problemi con la memoria.

Significativamente, questo processo di chiarimento comunicativo non consuma ulteriore tempo né distrae dai compiti. Uno studio di coorte in un ambulatorio di medicina interna ha rilevato che il tempo medio di conversazione spontanea dei pazienti è stato di 92 secondi e che il 78% finiva il racconto iniziale in 2 minuti. In tutti i casi i medici che hanno partecipato allo studio hanno ritenuto che i pazienti stessi fornivano informazioni importanti e che non andassero interrotti (Langhewitz et al, 2022).

"Puoi imparare ad essere un ascoltatore migliore, ma farlo non è come apprendere un'abilità che si aggiunge a ciò che sappiamo. È togliere cose, che interferiscono con l'ascolto, le nostre preoccupazioni, la nostra paura, il modo in cui potremmo rispondere a ciò che sentiamo".

Ian McWhinney

Livia Tonti
Giornalista e Life coach

PER APPROFONDIMENTI

- Knights S. Reflection and learning: the importance of a listener. In: Boud D, Keogh R, Walker D, editors. Reflection: turning experience into learning. New York: Nichols Publishing Company, 1985.
- Langewitz W, et al. Spontaneous talking time at start of consultation in outpatient clinic: cohort study. *BMJ* 2002; 325: 682-3.
- Robertson K. Active listening: more than just paying attention. *Aust Fam Physician* 2005; 34: 1053-5.
- <https://health.clevelandclinic.org/active-listening>