

La comprensione condivisa nell'interazione medico-paziente: problemi e strumenti della comunicazione sanitaria

Maria Grazia Rossi

Institute of Philosophy (IFILNOVA), Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa – mgrazia.rossi@fcs.unl.pt

La comprensione condivisa – intesa come l'esito di un processo di negoziazione e di co-costruzione di significati, è una caratteristica definitoria della comunicazione efficace in ambito medico. Raggiungere una comprensione condivisa è infatti importante in tutte le fasi della visita medica: problemi di comprensione potrebbero portare, per esempio, a diagnosi tardive o errate; a una aderenza ai trattamenti parziale o scorretta (Street *et al.* 2009; Epstein e Street 2011).

In questo contributo sostengo che è possibile valutare la qualità e l'efficacia della comunicazione – e della comprensione condivisa – in negativo, e cioè a partire dall'analisi dei problemi di comprensione che caratterizzano le interazioni tra pazienti e operatori sanitari. Nella prima parte propongo un modello di analisi che permette l'identificazione di evidenze di comprensione problematica, classificate in evidenze forti, accettabili e deboli (Rossi & Macagno 2020; Rossi, Vegni & Menichetti 2021). Nella seconda parte focalizzo la mia attenzione sull'uso delle metafore da parte di pazienti e operatori sanitari (Rossi 2021). Caratterizzo le metafore nei termini di narrazioni condensate o micronarrazioni e mostro perché è utile guardare alle metafore come a potenziali indicatori di momenti critici nelle interazioni mediche. Concludo sostenendo che, quando adeguatamente riconosciute e gestite, le micronarrazioni metaforiche possano funzionare come strumenti di educazione per promuovere la comprensione condivisa e la partecipazione attiva dei pazienti nel processo di cura.

Riferimenti bibliografici

Epstein, R. M., & Street, R. L. J. (2011). The value of patient-centered care. *Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103. <https://doi.org/10.1370/afm.1239.patient-centered>

Rossi, M. G. (2021). Metaphors and Persuasion in Healthcare Communication. *Langages*, 222(2), 1–18.

Rossi, M. G., & Macagno, F. (2020). Coding Problematic Understanding in Patient–provider Interactions. *Health Communication*, 35(12), 1487–1496. <https://doi.org/10.1080/10410236.2019.1652384>

Rossi, M. G., Vegni, E., & Menichetti, J. (2021). Problems of understanding in ART triadic interactions: A qualitative comparison of first and follow-up visits (submitted). *Frontiers in Psychology*, 12(June), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.641998>

Street, R. L. J., Makoul, G., Arora, N., Epstein, R., Street Jr, R., Makoul, G., ... Epstein, R. (2009). How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.11.015>