



università di ferrara
DA SEICENTO ANNI GUARDIAMO AVANTI.

IL RUOLO DELLA GENTILEZZA

Costruire un rapporto di fiducia fra
Operatore e Paziente



Prof. Stefano Caracciolo
Ordinario di Psicologia Clinica
Facoltà di Medicina UNIFE

Ideogramma shun (Gentilezza)

- Il carattere "shun" che indica il concetto di gentilezza è costituito dal simbolo di una foglia che scorre dolcemente nel flusso delle acque di un fiume. La foglia si lascia abbracciare dall'acqua seguendo il corso naturale del torrente senza opporre nessuna resistenza: nella filosofia cinese l'idea di gentilezza è intesa come mancanza di ostacoli nel percorso del destino di un essere umano



Gentilezza: ipotesi di ricerca verso una definizione

- Calore-Freddezza
- Apertura-Chiusura
- Intimità-Estraneità
- Politeness- Rudeness
- Generosità-Ristrettezza
- Precisione-Distrazione
- Inferiorità/servilismo-Superiorità/Superbia
- Lealtà/Viltà
- Giocare di rimessa-Prepotenza





Perché la Gentilezza

- Essere gentili ci fa bene
 - Ricevere gentilezza ci fa bene
 - Le persone gentili sono più sane, longeve, ben volute, produttive, felici
 - Essere gentili dà vantaggi e fa risparmiare fatica
- 

gentilezza

- Appartenenza alla stessa gens (famiglia)
- Gentilezza vera e falsa (Formazione Reattiva)
- Calore e intimità
- Attenzione
- Rispetto/Lealtà
- Generosità
- Memoria



gentile = *lat.* GENTILEM, che a lettera vale proprio di qualche gente, che appartiene alla stessa gente o famiglia: e siccome in genti non erano divisi che i nobili cittadini romani (v. *Gente*), così la voce Gentile passò in processo di tempo al significato moderno di Civile, Cortese, Garbato, Sensibile, Delicato, e procedendo oltre ancora di Piacente e Grazioso, come chi nasce di nobile schiatta.

« Gentile » si disse dai primi cristiani di Giudea il popolo romano, che innanzi la venuta di Cristo adorava gl'idoli; e ciò perché esso era ripartito in genti, ovvero per imitazione degli ebrei, i quali con linguaggio tolto dai libri sacri dicevano *le nazioni* (*gr.* ethnê, *lat.* gentes), per significare i popoli stranieri al loro culto.

Deriv. *Gentilezza* (= *gentilitia); *Gentilità*; *Gentilizio*.



La Gentilezza nelle relazioni interpersonali

- Entrare in rapporto con l' Altro significa misurare le proprie ansie e paure nel contatto con l' ignoto e con l' estraneo
 - Le buone maniere (cfr Galateo di Monsignor della Casa o il Cortegiano di Baldassarre Castiglione) sono prima di tutto un metodo di gestire e negoziare il rapporto con l' Altro cercando di ottenere il massimo possibile per tutti e due.
- 



La Gentilezza in ambito lavorativo

- Rispetto e Attenzione
 - Lealtà
 - Ascolto
 - Empatia
 - Fiducia
 - Appartenenza
 - Capacità di perdono
 - Calore umano
 - Contatto
 - Umiltà
 - Pazienza
 - Generosità
- 

La Reciprocità sociale

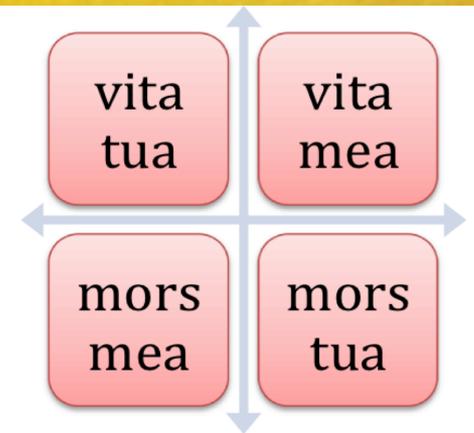
- "La regola d'oro" è un valore morale fondamentale che "si riferisce all'equilibrio in un sistema interattivo tale che ciascuna parte ha diritti e doveri; la norma secondaria della complementarietà afferma che i diritti di ciascuno sono un dovere per l'altro. Essenzialmente si tratta di un codice etico in base al quale ciascuno ha diritto a un trattamento giusto e la responsabilità di assicurare la giustizia agli altri. L'etica della reciprocità tra individui è il fondamento della convivenza pacifica, della legittimità, della giustizia, del riconoscimento e del rispetto tra individui, delle religioni civili. La reciprocità è la base essenziale per il moderno concetto di diritti umani, anche se tale concetto incontra delle critiche. Un elemento chiave della Regola d'Oro è che una persona che cerca di vivere in base a questa regola tratta tutte le persone, e non solo i membri della propria comunità di appartenenza, con rispetto. La regola d'Oro ha radici in molte culture diverse. Importanti filosofi e personaggi religiosi l'hanno formulata in modi diversi. La "reciprocità" sintetizza con viva autenticità in sé le parole "libertà" e "uguaglianza".

La Regola d'Oro (Golden Rule)

- La regola d'Oro era un principio comune nella filosofia dell'Antica Grecia. Alcuni esempi:
- "Non fare al tuo vicino quello che ti offenderebbe se fatto da lui" (Pittaco)
- "Evita di fare quello che rimprovereresti agli altri di fare" (Talete)
- "Quello che vorresti i tuoi vicini facessero a te, ciò sia anche per loro" (Sesto Pitagorico)
- "Non fare agli altri ciò che ti riempirebbe di ira se fatto a te dagli altri" (Isocrate)
- "Ciò che tu eviteresti di sopportare per te, cerca di non imporlo agli altri" (Epitteto)

Mors tua Vita mea

- Nel Quadrato delle Interazioni Affettive secondo Fornari si ottengono diverse coppie di transazioni possibili tra i soggetti affettivi ambivalenti, di cui due intrapsichiche, date dalle diagonali del quadrato (vita tua – mors tua e vita mea – mors mea), e altre quattro interattive, di cui due simmetriche (mors tua – mors mea e vita tua – vita mea) e due antitetiche (mors tua – vita mea: legge del taglione, reciprocità della vendetta; cfr. Anspach; e mors mea – vita tua: comportamento empatico e oblativo). Le transazioni affettive, lette in senso pregenitale, corrispondono dunque ad una dimensione incorporativo-ritentiva oppure espulsiva dell' oggetto, mentre, lette in senso genitale, rimandano ad una dimensione relazionale di accoppiamento oppure di separazione della coppia interattiva.



I Sette pilastri del rapporto Medico - Paziente



Giordania
il Wadi Rum
e il
Jebel Kazhali

gentilezza

sincerità

empatia

competenza

efficacia

fiducia

alleanza

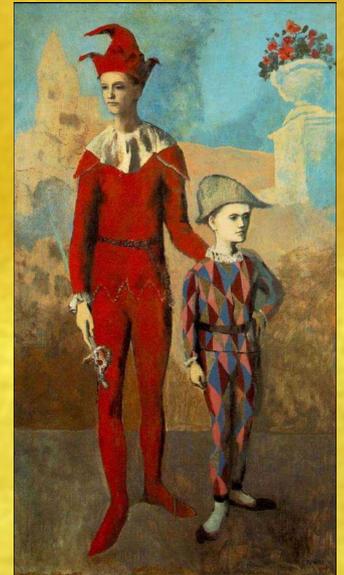
sincerita'

- Veridicità: dire ciò che si ritiene sia la verità (Jankelevski)
- Autenticità: sine cera, genuinità, spontaneità, non artificialità
- Veracità: cruditas, dire la cruda verità, crudeltà
- La buona fede: 'Bonne foi' come capacità sovrana di esporsi e il 'Que sais-je?' di Michel de Montaigne come professione di scetticismo nell'interrogarsi alla ricerca della verità (Saggi: Del mentire - Dell'incostanza delle nostre azioni)



empatia

- Empathy in the context of health care delivery is defined as a cognitive (as opposed to affective) attribute that involves understanding the experiences and perspective of the patient, combined with the ability to communicate this understanding to the patient. This definition is based on descriptions in literature applicable to interpersonal exchanges between a clinician and her/his patient in the health care setting. (Hojat et al., 2003)
- Bellini et al. alla Pennsylvania University di Philadelphia hanno riscontrato una diminuzione dell' Empatia nel corso dell' internato degli studi medici:
 - *“some domains of their mood disturbances and empathy never fully recover from their internship year.” (Acad. Med., 80:164, 2005)*



competenza

- **Etimologia: Cum -petere (con - dirigersi verso/ cercare): incontrarsi, coincidere, arrivare assieme, spettare.**
- **Appartenenza per diritto, a giusto titolo (≠ competizione, dall' inglese dopo il 1648)
Capacità di fare ciò che si è in diritto di fare**
- **Apprendimento di basi scientifiche e utilizzo di tecniche per effettuare con efficacia un' azione che realizza un obiettivo (prodotto)**
- **Le capacità comunicative rientrano nella competenza del medico e sono parte integrante del suo curriculum di studi (3 insegnamenti di Psicologia: Generale - Medica - Clinica)**

efficacia

- Aristotele spiega, come ricorda François Jullien (1996), che ‘un buon artefice’ dapprima determina il suo scopo sul piano teorico, poi agisce in modo tale che a quello scopo la sua azione pratica, la tecnica, arrivi a sottomettersi, per poter entrare nel reale, ovvero per ‘realizzarsi’.
- La tecnica quindi rende l’ uomo ‘padrone sulla natura’ quando consente di passare dalla formulazione di un ‘modello’ scientifico, scritto in chiave matematica, alla applicazione pratica del modello, dove la tecnica ne attesta, nel reale, l’ efficacia.
- Proprio in questa traduzione del modello teorico/scientifico in tecnica efficace si collocano due modalità del pensare e, assieme, dell’ agire, che risultano ‘mediatori’ significativi fra la scienza e la tecnica, senza essere caratteristiche né scientifiche né tecniche: l’ abilità (*mèthis*) e la prudenza (*frònesis*).
- (F.Jullien, Trattato dell’ Efficacia, Torino Einaudi 1998; Or.: 1996)

fiducia

- un tempo: fiducia incondizionata
- oggi: fiducia negoziata solo sulla base di un percorso comune trasparente
- influenza enorme esercitata sul paziente dagli aspetti comunicativi: ascolto, franchezza, empatia
- il 50% dei reclami per malpractice dipendono da problemi di fiducia legati a deficit comunicativi
- cooperazione o conflitto?
- alleanza terapeutica: solida solo se si basa sulla fiducia

alleanza



- **Stretta di mano Vs. braccio di ferro**
- **Il rischio è uno scontro fra due aggressività quasi mai dichiarate apertamente e quindi sotterranee e subdole, che non possono essere gestite;**
- **Il braccio di ferro non si basa sui rifiuti ma su dimenticanze, equivoci, incomprensioni perché il paziente, specie se adolescente, non ha la forza di esporsi, schiacciato come è fra i medici e i genitori**
- **Il medico deve porsi come intermediario e comunque come staccato dai genitori, in una posizione neutrale per evitare di essere appiattito nel conflitto adolescenziale con il mondo adulto.**