**INDICE** 7

**PREMESSA** 19

Il palcoscenico della cura 19

**PARADIGMA TEATRO** 22
LA RELAZIONE DI CURA 22
Alla ricerca di una medicina umana

IL COMPORTAMENTO DI CURA 23
Nullus medicus nisi philosophus

LA METAFORA DRAMMATICA 26
Un palcoscenico dove ognuno recita una parte

IL PARADOSSO SULL'ATTORE 28
Vedersi recitare per trovare il giusto tono

IL SIPARIO STRAPPATO 30
Noi non siamo attori e non dobbiamo recitare!

**SCENARI DI SALUTE** 33
SCIAMANI, UOMINI DI MEDICINA E DI VIE SAPIENZIALI 33
Quando la religione era potente e la scienza fragile

IL MEDICO, IL PAZIENTE E L'ALTRO 35
L'interazione comunicativa nelle pratiche mediche

SANITAS SEMPER REFORMANDA 37
Serve diventare il cambiamento che vogliamo vedere

LO SCENARIO CHE MUTA 39
Il concetto di salute e di malattia

QUELL'OSCURO OGGETTO DEL DESIDERIO 40
Il paziente, tra tecnologia, rischi e nostalgia

PER UNA SANITÀ INTEGRATA 42
Pubblico e privato, esclusione competitiva e quote di mercato

TRA CASTE, SAGHE E BARONIE 43
Retaggi di antichi mali

PRENDERSI CURA E BIOTECNOLOGIE 44
Comunicare la ricerca e la scienza

IL CLIENTE NON HA SEMPRE RAGIONE 46
Conflittualità, contrattazione e assertività

SODDISFATTI E RIMBORSATI 49
Oltre la customer satisfaction

SULLA DIFENSIVA O IN FUGA 50
Il colore della paura e del disarmo, la medicina difensiva

**COMUNICARE SALUTE** 52
BOCCIATI 52
Comunicare non è solo informare

UN'IMPRESA COOPERATIVA 54
Educazione alla salute e rete civica

IL RUMORE IN RETE E IL DELITTO PERFETTO 56
Internet e infodemia

ATTENTI ALLE BUFALE 57
Dietro ogni bufala ci sono cattivi maestri

ZONE D'OMBRA 59
La medicina dell'evidenza, dubbi e incertezze

UNA CAREZZA PER GUARIRE 60
Un bene in estinzione

LE PREMIER PAS 61
Un processo a tappe, il difficile è cominciare

**MEDICI** 63
IL CENTAURO CHE NON POTEVA MORIRE 63
La solidarietà nella relazione medico-paziente

NON C'È MEDICO CHE NON SIA FILOSOFO 65
Alleanza terapeutica, medicina predittiva e buon medico

NON È LA NEVE CHE CAUSA L'INVERNO 67
Non esistono malattie, ma solo malati

CONSAPEVOLMENTE GIURO 69
Rileggendo quel giuramento

**IL LINGUAGGIO DELLA SALUTE** 71
LA TORRE DI BABELE 71
Il linguaggio della medicina

L'APPARATO DI GOLGI E LA SINDROME DI ASPERGER 73
Gergo, medichese e il parlare al paziente

SCRIVER RICETTE È FACILE 76
Il nostro linguaggio è il nostro comportamento

BU E BA, TOTÒ E IL MEDICO MARDOCHEO 77
Le parole sono fatte per essere capite

INDICATIVO E CONGIUNTIVO 79
Come deve cambiare la mia comunicazione

BUGIARDINI E STUPIDARI 81
Ai limiti dell'incomprensibilità

E LA LUCE FU 83
Autoreferenzialità, health claims e parole di verità

SEPARATI DA UN ABISSO 85
Consenso informato e comunicazione scientifica

**PAZIENTI** 87
FIDUCIOSI, AL PEGGIO RASSEGNATI 87
Il paziente in corsia, medici in trincea e tempi d'attesa

CARTE DEI DIRITTI E GIOCO DEL FLIPPER 89
Doctor Shopping e il paziente disorientato

CONSUMATORI DI SALUTE 90
Da utenti a clienti, esigenti e impazienti

QUEL CHE AMORE TRACCIÒ IN SILENZIO 92
Ospedalizzazione, dialogo e silenzi

PIGIAMI, MINESTRINE E POLLO LESSO 93
Il paziente ospedalizzato

INDICATORI, DIALETTI E IDIOMI 95
Domande aperte e democrazia linguistica

FUMARE FA MALE 96
Diritti, ma anche doveri del malato

FIRMI QUI, PER FAVORE 98
Il consenso informato

ONLY PERSONS 100
Massificazione, autonomia e coscienza critica

**IL FALÒ DELLE VERITÀ** 103
LE MILLE VERITÀ 103
Malattie create dal marketing e conflitti d'interesse

LIAISONS DANGEREUSES 105
Scienza, medicina basata sull'evidenza e codici dentologici

DI FACCIA AL POTERE 107
Il rosario delle falsità, tra informazione e propaganda

ROSA AVEVA QUINDICI ANNI 109
Reticenze e l'arte del non dire

LE BUGIE DEI PAZIENTI 110
Il mentire e il Dr. House

GIÚ LA MASCHERA 112
Come capire e cosa fare se il paziente mente

**LA GRAMMATICA ESPRESSIVA** 116
PALO ALTO E L'ARTE DELLA GUERRA 116
Il mondo come rappresentazione

COLLOQUI, SILENZI E SOSPIRI 118
Il tempo della visita, il verbale e il non verbale

PARMENIONE E IL MEDICO FILIPPO 120
Fiducia del paziente, tecnica del ricalco e relazione

LA VALIGIA DEGLI ATTREZZI 122
Attrezzeria di scena, coerenza e personalizzazione

LE ANCELLE DELL'ANIMA 124
Paralinguaggio, risuonatori e intenzioni

PARLARE CON LA PUNTA DELLE DITA 126
Cinesica, linguaggio del corpo e look

CON QUELLA FACCIA UN PO' COSÌ 128
Viso ed emozioni, mimica e analisi posturale

CONTATTI, DISTANZE E STANZE SOCCHIUSE 131
Prossemica, invadenza, intimità e spazi protettivi

**NEI LUOGHI DELLA CURA** 134
IL CENTRO DI GRAVITÀ PERMANENTE 134
Ospedale e territorio, salute ed equità

IL PALCOSCENICO TURBATO 136
L'esperienza di malattia e il benessere del paziente

FRONT LINE, FRONT OFFICE E CALL CENTER 137
Formazione, Intelligenza Artificiale ed errori da evitare

BUKOWSKI E IL BUONGIORNO 139
L'accoglienza e al centralino

**STANZE APERTE E PATHOS IN FABULA** 141
UN INFERNO LASTRICATO DI BUONE INTENZIONI 141
Umanizzazione e ospedale amico

BUONE PRATICHE 143
Esempi di umanizzazione e formazione

MEDICAL HUMANITIES 145
Le scienze umane al servizio della relazione di aiuto

**LA PAROLA CONDIVISA** 147
SAPER ASCOLTARE 147
Ascolto attivo, tra regole e regolette

QUEI SEI SECONDI IN PIÚ 149
Il tempo del silenzio e dello specchiamento

IL TEMPO DELLA FRETTA E DELLE PAROLE 152
Dare valore al tempo del malato, con le parole creare ponti

QUESTIONING SKILLS 154
Domande aperte e chiuse, obiezioni e aggressioni

LA CONGIURA DEL SILENZIO 156
Rispondere alle domande, sapersi esprimere

NO ADHERENCE NO PARTY E TOLSOJ 158
Dalla non compliance all'approccio condiviso

**EMPATIA ED EMOZIONI** 160
L'IO DIVISO 160
Empatia, un processo condiviso e governato

NO, NON È LA SIMPATIA 162
Strategie comunicative empatiche

PRESIDIATORI, ARRABBIATI, MASOCHISTI E DISINTERESSATI 165
Tipologie di pazienti e strategie empatiche

TU CHIAMALE SE VUOI EMOZIONI 167
Cosa sono le emozioni, come riconoscerle e gestirle

INTELLIGENZA EMOZIONALE 170
Famiglie emozionali e repertorio delle emozioni

IL MEDICO INTERIORE E L'EMOZIONE PIÙ GRANDE 172
Il nostro corpo ci parla e l'ansia da ricovero

**L'ARTE DI GUIDARE LE ANIME** 175
PIETAS 175
Il farsi carico, volontariato e relazione di aiuto

QUELLE BRICIOLE DI PANE 178
Etica, dignità e coerenza

AMICI, ROMANI, CONCITTADINI 179
L'arte della retorica e della persuasione

CHE BELLE FIGURE! 181
Figure retoriche ed eloquenza

ALLA RICERCA DI UNA GERARCHIA NEGOZIATA 183
Il sapere e il dover negoziare

SOCRATE IN CORSIA 184
Il counseling

L'ARTE DELLA LEVATRICE 185
Il colloquio motivazionale e la maieutica

UN FAVO DI MIELE 186
La psico-oncologia

I NOVE VOLTI DELL'ANIMA 188
L'enneagramma

**MATTI** 191
LA REPUBBLICA DEI MATTI 191
La rivoluzione epocale di Franco Basaglia

SULL'ALBERO DELLA SAGGEZZA 193
I risultati del metodo Basaglia

PAZZO, MATTO, FURIOSO 195
Psichiatria, psicoanalisi e psicoterapia

DIETRO LA PORTA SOCCHIUSA 197
Il disagio dei giovani, lo stigma e la comunicazione

UN GRANDE CAVALLO TURCHESE 199
Il rapporto tra follia, teatro e terapia

**CURARE CON LE ARTI** 200
IL DAIMON SOCRATICO 200
Teatroterapia e arteterapia

LÀ DOVE SI CORICA L'ARTE 202
Arteterapia, sue applicazioni e i neuroni specchio

GIOCHI DI RUOLO 204
Lo psicodramma di Moreno

DRAMA E CATARSI 206
La drammaterapia e il metodo catartico

IL PENTAGRAMMA DELL'ANIMA 208
Musicoterapia, Oliver Sacks e neuroscienze

OGNI UOMO È UN RACCONTO 210
La medicina narrativa, podcast e storytelling

LA STORIA SIAMO NOI 211
Lo scrivere di sé e l'identità ritrovata

PENSARE CON LE MANI 213
Disegno e pittura, ceramica e scultura

DANZA, BIODANZA ED EUTOPIA 215
La danza come terapia e salute

BUIO IN SALA 217
La cineterapia, curare con il cinema

NASI ROSSI, CILINDRI E CONIGLI 218
Humorterapia, clownterapia e gelotologia

**IL MEDICO CHE VA IN CONDOTTA** 221
NEL MOMENTO IN CUI SCRIVO 221
Una rivoluzione epocale

DOTTOR JEKYLL E MISTER HYDE 222
Il medico di famiglia, ieri, oggi e domani

DICA 33 223
Il medico di famiglia e il suo ruolo centrale

UN BALSAMO PER OGNI FERITA 225
La formazione al servizio della comunicazione

SUL PROSCENIO 227
La centralità sulla scena della cura

**NURSING E HELPING PROFESSIONS** 229
LA BILANCIA DELL'ORAFO 229
Reciprocità, confronto e dialogo col paziente

TOLLERANZA, PAURE E PREGHIERE 232
L' assistenza, timori e attese del prendersi cura

PARTECIPAZIONE, STRANIAMENTO E PIRAMIDE DI MILLER 235
Come difendersi dall' identificazione proiettiva

COMPASSION FATIGUE 236
Nell'area critica, stress traumatico e stanchezza della compassione

CON TATTO 239
La riabilitazione e il pericolo dell'invadenza

BURNOUT E LUCIDO EGOISMO 241
Emozioni che bruciano, distacco emozionale e coping

QUELLA MACCHIA GIALLA IN CIELO 244
Residenze sanitarie assistenziali e cure domiciliari

DODICI E PIÙ PASSI 245
I gruppi di auto-aiuto e gli angeli in corsia

**LO SCENARIO MULTIETNICO** 248
IL LINGUAGGIO DELLA MEDIAZIONE 248
Migrazioni, globalizzazione e mediazione

AL PRONTO SOCCORSO E NON SOLO 250
Buone pratiche, criticità e culture

QUEL FOGLIO BIANCO COME LA NEVE 251
Il mediatore culturale, lo straniero dentro di noi

**EMPOWERMENT E MARKETING** 254
QUEI TESORI NASCOSTI SUL FONDO 254
Educazione e alfabetizzazione sanitarie

UN'AGORÀ DELLA SALUTE 255
Le Campagne di promozione della salute

IL GIARDINO CHE CRESCE 257
Empowerment, proclami e processi

RICCHI PREMI E COTILLONS 259
La prevenzione e il marketing

GIANO BIFRONTE 260
Il marketing sanitario e sociale

GUERRIGLIA MARKETING 261
Il mercato della sanità e la comunicazione scientifica

**MEDIA E SALUTE** 264
LA PREGHIERA DEL MATTINO 264
Rapporti con i media, giornali e giornalisti

LA SCATOLA IDIOTA 266
La massificazione televisiva della salute

STO BENISSIMO, LO DICE GOOGLE 267
Le informazioni in rete, attendibilità e false promesse

IN QUELL'ANNO NON VOLARE 269
Media e allerte sanitarie

CRISIS COMMUNICATION 271
La comunicazione di crisi

PANDEMIA 274
Ordini e contrordini, allarmismi e profezie mancate

**LA TERZA RIVOLUZIONE** 277
IL MOZZO E I SUOI RAGGI 277
L'ospedale che si domicilia sul territorio

ICARO E IL SOLE 279
La sanità elettronica e la sanità digitale

LA SALUTE IN RETE 281
Telemedicina, cartella clinica elettronica e cybersicurezza

AVATAR, ROBOT E WEB 2.4 282
Tra mondi virtuali, chirurghi robot e videogame

AI CONFINI DELLA REALTÀ 284
Il governo dell'impatto tecnologico

DAI MICROPROCESSORI ALLA COSCIENZA 286
L'intelligenza Artificiale: intervista a Federico Faggin

**IL DOLORE** 290
NOI CHE SPRECHIAMO I DOLORI 290
La terapia del dolore e le cure palliative

UNA MERAVIGLIOSA INFERMIERA 293
Hospice, fine vita e suicidio assistito

TUTTI I DOLORI DEL MONDO 295
L'esperienza del dolore e la cultura della palliazione

IL LINGUAGGIO DEL DOLORE 297
Saper leggere l'esperienza del dolore

VERGOGNATEVI! 299
Il dolore che diventa spettacolo e il caso Englaro

**LA VERITÀ** 301
CATTIVE NOTIZIE 301
La comunicazione della cattiva notizia

QUELLA LINEA CURVA 303
Il modello canadese, il gioco di ruolo e le video-registrazioni

SU DI UN RAMO TREMOLANTE 305
La verità detta al paziente

IL MOMENTO DELLA VERITÀ 307
Le variabili in gioco

QUEL VOLTO MUTEVOLE 308
Dire la verità, diritto al non sapere, dilemmi e risposte

ASSIEME AI RAMI CADUTI 310
Bugie coraggiose e menzogne pietose

**MORIRE** 312
VIVERE IL MORIRE 312
Di fronte alla morte

IL MONDO DEL LIMITE 314
La malattia oncologica e la comunicazione

A CONTATTO COL CANCRO 317
La relazione di aiuto, comunicare la diagnosi, psiconcologia

INDICIBILE E INNOMINABILE 320
L'accompagnamento alla morte

PERCHÈ PROPRIO A ME 321
Quando arriva la fine

IL MACIGNO DI SISIFO 323
La speranza non delude

**ED IO AVRÒ CURA DI TE** 325
Intervista a Franco Battiato 326
La Cura (testo della canzone)

**BIBLIOGRAFIA E REFERENZE** 327