PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 13 - numero 2559 di venerdì 04 febbraio 2011

Il Medico del Lavoro e la comunicazione con i lavoratori

Un medico competente deve stabilire una buona relazione con il lavoratore. Le idonee strategie comunicative con particolare riferimento ai controlli sanitari e alle attività di formazione e informazione. La formazione a distanza.

Per favorire la prevenzione, nel mondo del lavoro è importante che la **comunicazione**, il passaggio di messaggi tra più persone, sia efficace.
In particolare per il **Medico del Lavoro** la capacità di comunicare con il lavoratore è fondamentale per una adeguata gestione della sorveglianza sanitaria e della formazione-informazione in ambito aziendale.

Su questi temi si sofferma un intervento, apparso nel numero di ottobre/dicembre 2010 del Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, inserito nella sezione dedicata alle "**Tecniche della comunicazione e modelli di organizzazione e gestione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.**".

In "**Il Medico del Lavoro e la comunicazione con i lavoratori**", a cura di L. Perbellini, E. di Leo e I. Goio, si descrivono le strategie comunicative da adottare nella quotidiana pratica sanitaria, partendo da un'analisi della letteratura principale sulla comunicazione, con particolare riferimento ai controlli sanitari, alla formazione-informazione e anche la formazione a distanza (e-learning).

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD016] ?#>

Gli autori dopo aver sottolineato l'importanza, nel Medico Competente, della "**capacità di stabilire una buona relazione con il lavoratore**", ricordano, tuttavia, che spesso "il professionista sottovaluta l'importanza di una buona comunicazione con effetti negativi sull'attività di sorveglianza sanitaria e promozione della sicurezza in azienda".
E la comunicazione è "un processo attivo e bidirezionale che richiede l'interazione tra un soggetto mittente e un soggetto ricevente". Se in ogni messaggio si può individuare un aspetto di contenuto (dati, parole, notizie che si vogliono trasmettere) e uno di relazione (l'insieme delle modalità con cui il messaggio viene trasmesso), il "**contenuto incide solo per il 10% sull'efficacia comunicativa mentre l'aspetto relazionale è di fondamentale importanza e contribuisce per il 90% all'effetto finale**".
Importanti sono dunque il "tono della voce, i suoni, la gestualità, la mimica facciale e la scelta delle parole" che "arricchiscono il dato trasmesso di un elevato numero di informazioni aggiuntive che migliorano la sua comprensibilità determinandone quindi l'efficacia".
Inoltre la qualità delle informazioni deve "essere modulata secondo la sensibilità di chi ascolta poiché l'efficacia di un atto comunicativo dipende dal comportamento di entrambe le parti in causa".
Anche "l'ambiente e il tempo incidono sulla riuscita della comunicazione", ad esempio un ambulatorio "igienico, pulito e dignitoso è un punto di partenza irrinunciabile".
Gli "ostacoli tra le persone, il rumore o un' illuminazione non adeguata, il disordine, la presenza di persone estranee, la fretta, sono tutti elementi che possono ostacolare una comunicazione agevole ed efficace".

Vediamo alcuni **suggerimenti pratici**:
- "al **primo incontro** il Medico del Lavoro dovrebbe cercare di guadagnare la fiducia del lavoratore presentandosi con gentilezza e rispetto;
- il linguaggio scelto dovrebbe essere, chiaro e semplice, adeguato all'età, all'educazione e al patrimonio culturale del lavoratore o, come nel caso dei lavoratori extracomunitari, al livello di comprensione della lingua;

- è importante rivolgersi al paziente utilizzando il cognome evitando interazioni troppo 'familiari'";
- "la visita dovrebbe svolgersi in un ambiente curato e confortevole, con la giusta illuminazione e privo di elementi di disturbo. In questo modo il lavoratore avvertirà l'interesse del medico per i suoi problemi e avrà minore difficoltà a confidarsi";
- se tutto ciò non è sufficiente per conquistare la fiducia del lavoratore, "è importante individuare i motivi per cui un lavoratore possa essere reticente o abbia difficoltà ad esprimersi liberamente, al fine di individuare e, se possibile, rimuovere i fattori inibenti";
- la **raccolta anamnestica** dovrebbe iniziare lasciando libero il lavoratore di descrivere i disturbi e di esprimere i propri punti di vista sulla causa del malessere. Ciò può aiutare a prevenire errori o malintesi, agevolando una corretta interpretazione dei disturbi";
- "anche la cura della gestualità sarà importante: sorridere e acconsentire con il capo basteranno a rassicurare il lavoratore, aiutandolo ad andare avanti nel racconto. Quando egli avrà finito, il medico potrà cominciare a riordinare le idee, definendo i problemi principali per poi approfondire le terapie adoperate, il tipo di supporto ricevuto e l'eventuale presenza di disagio psico-sociale";
- il **passaggio all'esame fisico** è un "momento molto delicato". Il medico "dovrebbe continuare a comunicare con sensibilità e rispetto durante lo svolgimento dell'intero esame clinico, cercando di mantenere quel clima di confidenza e fiducia creato durante l'anamnesi";
- a **conclusione della visita** il medico "dovrà esprimersi sul quadro clinico, sull'idoneità lavorativa e sulla presenza di eventuali limitazioni". Dovrà tenere in considerazione "le aspettative e i desideri del dipendente, ma anche ricordare che nella valutazione delle opzioni sono coinvolti atteggiamenti morali e retaggi culturali";
- il medico "dovrà saper scegliere la terminologia adatta al lavoratore in quanto la forma e la scelta delle parole da usare hanno effetti diversi, essendo influenzate dall'istruzione, dal contesto lavorativo e culturale e da altri fattori".

Un altro dei momenti basilari per la comunicazione tra Medico del Lavoro e lavoratori è l'**attività di formazione-informazione** in azienda.

La formazione "deve perseguire il raggiungimento di obiettivi stabiliti considerando le necessità e il punto di partenza dei destinatari; ciò permette un ottimizzazione del programma di formazione in termini di produttività ed efficacia, ma anche risparmio di risorse e di tempo".
L'apprendimento, che deve avere un'utilità pratica, "necessita per questo motivo di esempi teorici ed esercitazioni pratiche adeguate.
In particolare "tra le varie modalità disponibili, la **discussione su come risolvere problemi** analizzando possibili immediate applicazioni delle nozioni ricevute, e l'**attività di gruppo**, che favorisce le elaborazioni grazie a discussioni ed interazioni, sono particolarmente adatte allo sviluppo di nuove esperienze risultando quindi efficaci nella formazione di un pubblico adulto".

Rimandandovi alla lettura integrale del documento, ci soffermiamo sulla **formazione a distanza**, sulla formazione on-line.

È una modalità formativa che permette "una comunicazione continuativa fra un tutor e vari gruppi di discussione, dove l'accesso degli utenti non ha limiti di tempo e l'approfondimento di specifiche tematiche è invogliato dalla disponibilità di librerie, data-base e riviste".
Queste caratteristiche "favoriscono un **apprendimento attivo ed indipendente**".
Tuttavia, nonostante i "numerosi aspetti positivi, l'accesso a questo tipo di formazione richiede un strumentazione adeguata che non sempre è disponibile, specie a domicilio dei lavoratori".

Per concludere gli autori ricordano che la **comunicazione in Medicina del Lavoro** assume un "valore molto diverso in relazione al contesto in cui è inserita".
Ad esempio l'approccio comunicativo durante i controlli sanitari "può favorire relazioni molto positive tra Medico del Lavoro e lavoratori" e, al contrario, una comunicazione non adeguata "favorisce la diffidenza dei lavoratori incrinando l'immagine e la professionalità del Medico stesso".

" Il Medico del Lavoro e la comunicazione con i lavoratori", a cura di L. Perbellini, E. di Leo, I. Goio (Servizio di Medicina del Lavoro - Verona), in Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, Volume XXXII n°4, ottobre/dicembre 2010 (formato PDF, 66 kB).

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it