

per ascoltare e per crescere

La prossimità attraverso lo sguardo di chi lavora in farmacia

L’osservazione più ovvia è la prossimità fisica della struttura farmacia, il fatto che siamo “sulla strada”, la comodità di accesso. Non è poco: da questo nasce la farmacia dei servizi come potenziale punto di prossimità del Servizio sanitario nazionale. Dalla misurazione della pressione alle analisi, e oggi finalmente, in collaborazione con il Servizio sanitario nazionale, tamponi e vaccinazioni. Ma prima ancora al farmacista viene chiesto di essere un tuttologo, essere prossimo a qualsiasi bisogno: dalla lettura della cartella clinica alla compatibilità tra le terapie farmacologiche, dalla cura del raffreddore al modo di conservare la marmellata. Dopo il web siamo la prima interfaccia col mondo della scienza, uno snodo che può aprire ad altre professionalità.

Poi c’è la prossimità dal punto di vista umano: ascolto, disponibilità di tempo, di spazio.

Il farmacista non avendo l’autorità del medico si pone più facilmente a fianco del paziente (invece che sopra), per condurre insieme un percorso terapeutico, più che deciderlo. Spesso, con imbarazzo, diventa l’interlocutore terzo e deve giocare con equilibrio e delicatezza il suo ruolo nel rispetto sia delle altre professionalità sia dello stesso paziente. Essendo in una posizione marginale è facile avere un feedback di quello che non ha funzionato in una terapia. Possiamo contribuire a sciogliere il muro che le persone talvolta vivono nella comunicazione tra pazienti e sanitari. Oppure uno spazio intermedio che il farmacista può ricoprire per aiutare a portare un verdetto (la diagnosi o la terapia) ad una quotidianità nuova, nelle piccole cose, con l’attenzione al cambiamento di uno stile di vita che ti viene sempre richiesto ma che spesso non viene accompagnato.

Divulgazione a livello zero

Questo richiama il tema infinito delle parole che vengono dedicate alla comunicazione. Una declinazione della prossimità che cerco di applicare quotidianamente, al banco come sul web, è quella che chiamo divulgazione a livello zero, cioè la capacità di tradurre in parole e percorsi mentali davvero semplici e comprensibili il discorso sulla salute e sulla malattia, declinando le cose in modi di fare. Imparare a tagliare il superfluo, cioè le parole che servono a noi per darci un tono, per difenderci dalle potenziali accuse d’imprecisione e “pressapochismo” che in realtà nessuno ci farà mai. Dobbiamo anche qui metterci da parte per essere prossimi.

Ci avviciniamo all’essere prossimi a una dimensione emotiva, al togliere un po’ di corazza per poter entrare in uno stato di maggiore empatia. Prossimità intesa come un avvicinarsi che ti porta a sfiorare



Paolo Zanini
Farmacista
Mezzocorona
(Trento)

e riconoscere tue zone di confort e di limite nella vicinanza: spesso il nostro limite è nel riuscire a stare nel disagio e nella sofferenza degli altri. Questo ci porta a parlare più che ad ascoltare.

Il fatto di avere una moglie doula, cioè una persona che di mestiere si occupa di stare vicina alle donne e dentro le famiglie nei momenti attorno alla nascita, mi fa conoscere cosa vuol dire una vera prossimità, una vera vicinanza. Si manifesta nel momento in cui entri nella vita degli altri senza volerla cambiare, quando porti un sostegno all’interno di quella vita, anche se è completamente diversa dalla tua. Incontrare gli altri in tutto quello che sono, nei sistemi di valori, in quello che desiderano, anche se molto diverso da quello che pensi tu: la prossimità allora ti aiuta a uscire da quello che pensi che sia giusto o sbagliato e incontrare quello che per altri è importante quanto il tuo giusto e sbagliato. Una dimensione della necessità più viva di un semplice pensiero, della tua idea, accogliendo la quale puoi portare quello che serve davvero. Può essere anche una cosa molto piccola a fare la grande differenza. Una parola giusta.

A cosa serve la prossimità

E quindi: a chi serve la prossimità? Serve anche a noi professionisti? Pensiamo davvero il nostro lavoro come un processo continuo di crescita? Allora la prossimità serve a tutti come spazio per imparare.

Rubo e riporto il racconto di un amico e maestro (commercialista), Franco Falorni.

Aggirandosi per residenze popolate da persone in gravissima difficoltà fisica o psichica (quelli che lui chiama fratelli preziosi) si domandava se fosse davvero vero che queste persone potessero darci qualcosa, al di là della retorica cattolica da cui proviene.

Incontrò una donna che aveva avuto un ictus il giorno dopo il suo matrimonio: da oltre vent’anni era in una di queste residenze per persone non autosufficienti, su una sedia a rotelle, incapace di qualsiasi autonomia sia fisica che relazionale. In quel caso gli pareva che non si potesse fare altro che assistenza, che la prossimità con quella persona non fosse altro che una buona azione.

Si confrontò con l’assistente che accompagnava sulla carrozzina la donna, una persona semplice. Lei cominciò a parlare alla donna sulla carrozzina: “Dai, Maria, saluta il presidente!”, con un’insistenza e una reiterazione imbarazzanti. Quando Franco era sul punto di scappare per sfuggire il suo disagio (naturalmente credeva di essere lui a creare disagio alla povera donna), incapace di cogliere qualsiasi segno di vita in quella persona, l’assistente disse: “Oh Maria, tu che sei di Livorno, lo sai che il presidente l’è pisano?”. Tutti conoscono l’antica rivalità Livorno/Pisa, tuttora vigente: la donna, incapace di qualsiasi espressione del viso, dello sguardo, del corpo, in quel momento accennò un piccolissimo movimento... alzò leggermente il dito medio...

In quel momento Franco ebbe l’illuminazione: quelle persone, anche la più malconca, non sono incapaci di comunicare, siamo noi che siamo incapaci di percepire, di sentire.

Quindi ecco a cosa può servire la prossimità: sviluppare la nostra capacità di sentire.

Da quest’idea Franco ha costruito una vera palestra del sentire: seminari/soggiorni presso le loro strutture in cui professionisti, studenti di superiori o università, giudici, farmacisti, commercialisti, professori, chiunque lo desideri, possono allenare la loro sensibilità attraverso percorsi guidati e accompagnati dal loro personale. Un’esperienza di crescita che ha chiamato “Palestra di Gabriele”, in ricordo di un ragazzo con handicap grave che li aveva lasciati da poco (www.lapalestradigabriele.it).

La prossimità comincia ad avere quindi un altro significato: è qualcosa che serve a noi per crescere. Per evitare di sbiadire come persona. ▣

La prossimità comincia ad avere quindi un altro significato: è qualcosa che serve a noi per crescere. Per evitare di sbiadire come persona.

Spesso il nostro limite è nel riuscire a stare nel disagio e nella sofferenza degli altri. Questo ci porta a parlare più che ad ascoltare.