

Una voce per due

La comunicazione è un'arte difficile. Essa diviene indispensabile quando è in gioco la vita degli esseri viventi. Consigli d'Oltremanica per un dialogo proficuo tra medici veterinari e proprietari dei pets

Ma i vets e i proprietari dei loro pazienti si comprendono? Per sciogliere il quesito di una relazione non sempre limpida, che rischia di mettere in pericolo il diritto alla salute di molti esseri viventi sono fioriti, sia pur timidamente, studi sull'importanza di un dialogo fecondo tra il medico degli animali e i proprietari dei pets. L'Avanguardia europea di questo interessante fronte di ricerca è il Regno Unito, dove si sono registrati tentativi sperimentali volti a perseguire l'obiettivo di condizionare positivamente il comportamento dei clienti motivandoli ad essere puntuali e pertinenti nelle scelte di cura di cani e gatti.

L'esperienza si è risolta in una serie di interazioni sotto forma di gioco di ruolo, tra un insieme selezionato di medici veterinari britannici e un'attrice con un background adeguato nel settore.

I risultati hanno evidenziato la prevalenza di uno stile comunicativo diretto e in un certo senso "paternalistico" da parte dei veterinari, con una scarsa attenzione verso l'opinione dei clienti e la tendenza ad orientare la conversazione. I rimedi derivati da questa esperienza sono stati individuati nella necessità di un'interlocuzione tra medici veterinari e clienti nella quale i primi siano in grado di fornire un numero sempre maggiore di prove documentali ed evidenze scientifiche generando una discussione più serena e mutualistica con i secondi. Chris Packham, presentatore TV e naturalista, nel suo intervento in occasione di un convegno della British Small Animal Veterinary Association, ha illustrato l'importanza da parte dei medici dei pets di non trattare con condiscendenza i clienti. A supportare questa tesi provvede un rapporto dell'Istituto di scienze veterinarie dell'Università di Bristol. Packham, rivolgendosi ai medici veterinari non ha usato mezzi termini: "Prima di tutto dovete rendervi conto che non siamo necessariamente una manica di idioti. Uno degli aspetti che mi infastidiscono di più, ed è una situazione in cui mi sono ritrovato più volte, è essere trattato come una persona che non ha la minima idea di cosa sia l'anatomia e di come sia fatto un organismo vivente." Per quanto sia indubbiamente difficile per i veterinari valutare a colpo d'occhio le conoscenze dei clienti in

Evidenze sperimentali hanno messo in luce la prevalenza di uno stile comunicativo diretto e in un certo senso "paternalistico" da parte dei medici veterinari, con una scarsa attenzione verso l'opinione dei clienti e la tendenza ad orientare la conversazione

campo medico, Packham ha evidenziato la necessità di offrire sempre informazioni dettagliate sullo stato di salute degli animali. "Non è solo l'animale, ma anche il proprietario a essere vostro paziente", ha sostenuto, aggiungendo che "un comportamento condiscendente può risultare assai irritante e creare una vera e propria barriera tra due persone che dovrebbero invece comunicare tra di loro". Tra le proposte, Packham ha ipotizzato giornate dimostrative per rassicurare i clienti sul trattamento che riceveranno, ha invitato ad illustrare nel dettaglio i possibili effetti collaterali dei farmaci prescritti e i risultati di eventuali esami, nonché ad installare telecamere a circuito chiuso per consentire di monitorare lo stato degli animali ricoverati. Inoltre, in nome della trasparenza, ha suggerito ai professionisti la pubblicazione di un tariffario per gli interventi e gli esami di routine, come radiografie e vaccinazioni, e offrire servizi di assistenza per affrontare il lutto in caso di decesso dell'animale. Al netto delle giuste considerazioni dell'uomo di spettacolo inglese, esistono proprietari d'animali d'affezione che amano indossare il camice. Sono coloro che si sostituiscono allo specialista senza averne i mezzi, gli esperti da tastiera che nell'agone dei decibel tentano di avere la meglio affinché dal pulpito di tastiere fumanti, la loro ignoranza possa udirsi più distintamente della competenza. Sono egolatrici e narcisi. Adorano quell'oscurantismo comunicativo nemico delle scienze e delle professioni studiato da uno dei più originali filosofi italiani, Mario Perniola. "30 giorni" lo ha intervistato.

“La comunicazione ha vinto contro la professione e le scienze”

Conversazione con Mario Perniola, filosofo che analizza il ruolo dei saperi nel mondo della “chiacchiera”

1 In un suo testo del 2004, intitolato *Contro la Comunicazione*, lei afferma che “La comunicazione è l'opposto della conoscenza. È nemica delle idee perché le è essenziale dissolvere tutti i contenuti”. Secondo la sua tesi, il processo comunicativo odierno abolirebbe ogni messaggio “non attraverso il suo occultamento ma attraverso un'esposizione esorbitante e sfrenata di tutte le sue varianti. Il segreto della comunicazione consisterebbe, dunque, “nel rendersi invisibili per eccesso di esposizione”. Crede che questa tendenza ad avere sotto gli occhi il noto dimenticandosi del conosciuto sia ancora in atto? Quali sono i possibili antidoti a questa condizione?

Nel 2004 era ancora possibile pensare che il pensiero critico, su cui si era costruito il sistema scientifico-professionale, nato nel primo ottocento, articolato sul rapporto essenziale tra università e ordini professionali potesse tenere testa alla comunicazione massmediatica. Oggi non è più così: quest'ultima ha stravinto e bisogna arrendersi all'idea che tutto è diventato comunicazione. Il declino della borghesia, che negli Usa è cominciato nel 1975 in Italia è arrivato più tardi, ma almeno dal 2008 è un dato innegabile. Si aprono perciò tre strade. La prima è di accettare il declassamento ed accontentarsi di una situazione che è di estremo degrado economico e intellettuale per la maggior parte oppure di una esistenza fatta di lavoro e di puericentrismo per quei pochi cui è andata bene. La seconda strada è la scelta della semplicità volontaria (anti-consumismo, anarco-ecologismo, ritorno alla terra ecc. ecc, che nel caso dei medici veterinari è anche una opzione che consente loro di entrare in un network internazionale). La terza strada va invece verso l'alto: sfidare la margaglia politico-economica attraverso la formazione di una “aristocrazia dello spirito” che ricambia le classi dominanti con lo stesso disprezzo che esse nutrono nei suoi confronti. Ma per far questo bisogna avere chiaro che i cosiddetti “valori occidentali”, sbandierati dai governanti dell'Occidente non sono la movida, il turismo straccione, i concerti, il gioco e tante altre scempiaggini, ma le radici della nostra civiltà: l'antichità greco-latina, la bibbia, la cultura germanica. Cosa che gli ebrei e gli islamici, avendo presenti i loro testi sa-

cri sanno benissimo e qui sta la loro forza. Quindi la questione è di natura polemologica: conoscere tattiche e strategie della comunicazione affinché la marginalissima “aristocrazia dello spirito, delle buone maniere e del saper-vivere” acquisti un minimo di visibilità. Ciò che la rivista *Ágalma*, da me fondata e diretta cerca di fare da 17 anni. Vedi: <http://www.agalmaweb.org/>, <https://it-it.facebook.com/agalmarivista/> Non essere complici della società attuale, ma nemmeno vittime.

2 L'erosione della conoscenza appare particolarmente evidente sui social network dove impera l'ignoranza e fanno opinione soprattutto coloro che traggono, proprio dai social informazioni parziali spesso elevate al rango di verità indiscutibili. Cosa ne pensa?

R. Penso che assorbono in ogni caso troppo tempo. Poi dentro c'è tutto e di più. Imperversa la chiacchiera, che prima rimaneva confinata nei caffè, nei salotti, nelle portinerie, e ora è diventata globale. Veda le definizioni del vocabolario: “Conversazione protratta più o meno a lungo, per passatempo o come sfogo a considerazioni e pensieri frivoli o banali oppure malevoli! 2. Notizia senza fondamento, voce falsa o malevola, pettegolezzo, diceria” Niente di nuovo, se non il fatto che la tecnologia le fornito i mezzi di diffusione impensabili.

3 Qual è, in questo contesto, il futuro delle conoscenze scientifiche specialistiche? Crede ci siano pericoli crescenti?

La ricerca nel campo delle cosiddette “scienze dure” ha dinanzi a se stessa orizzonti sconfinati ed apre prospettive finora impensabili che ci riguardano tutti. Quindi deve essere sostenuta in tutti i modi. Certo l'iperspecialismo ha i suoi difetti e i suoi pregi. Del “nuovo oscurantismo” si può dire quello che sopra dicevo della “chiacchiera”: gli impostori e i cialtroni ci sono sempre stati. E così l'invidia sociale, l'intolleranza, il dogmatismo politico-religioso nei confronti di coloro che sono portatori di un sapere (pensi al processo e alla condanna di Socrate, di Galileo ecc, ecc.). Accanto alla scienza c'è tuttavia un altro tipo di conoscenza che gli antropologi e gli chiamano “pensiero selvaggio” o “pensiero



Nel 2004 era ancora possibile pensare che il pensiero critico, su cui si era costruito il sistema scientifico-professionale, nato nel primo ottocento, articolato sul rapporto essenziale tra università e ordini professionali potesse tenere testa alla comunicazione massmediatica. Oggi non è più così

mitico”: esso serve a dare ad una risposta a domande che non possono avere una risposta scientifica e a soddisfare il bisogno di sapere dell'essere umano: se mi morde un cane o se mi cade una tegola sulla testa, solo lo stregone può dirmi il perché. Infine c'è un terzo tipo di conoscenza: quello psicanalitico che vale soprattutto per le malattie: dato che all'interno di noi stessi c'è sempre una lotta tra la pulsione di vita e quella di morte, la domanda è perché è prevalso il secondo invece del primo? Per poco che conosciamo noi stessi, sappiamo perché ci ammaliano e perché muoriamo o per dirla in termini medici, perché le nostre risorse immunitarie non sono state sufficienti a combattere il male fisico.