

Conoscere il paziente: la cultura cinese

Marina Buzzetti

Esperta di lingua e cultura cinesi

Introduzione

Zhao Mengyu, una bambina di origine cinese di quattro anni, arriva dalla pediatria con febbre, forte mal di gola e mal di testa. Piange in particolare per il dolore alla gola e la specialista, durante la visita, nota delle "placche" sulle tonsille molto arrossate. Chiede se ha altri sintomi, come la tosse, e se è già stato somministrato qualche farmaco; i genitori annuiscono sempre, senza verbalizzare una chiara risposta. La pediatra ora riflette se prescrivere o meno l'antibiotico, dato che i genitori, che non parlano bene l'italiano, dicono che "sembra" manifestare anche la tosse.

Dopo aver ripetuto più volte la domanda riesce a capire che in realtà la bambina non ha nessun sintomo respiratorio, i genitori cinesi sembravano non voler contraddire la professionista. Prescrive, quindi, dell'amoxicillina in sospensione.

La pediatra è colpita dall'assenza di domande da parte dei genitori: non sembra solo una questione linguistica, ma è come se non ci fosse totale trasparenza nella comunicazione. Che sia paura? Disinteresse? Per sicurezza, scrive sulla ricetta tutto quanto serve per una corretta assunzione dell'antibiotico: dosaggio, numero di somministrazioni e quante confezioni saranno necessarie.

Le barriere

Sempre più spesso i pediatri hanno a che fare con genitori cinesi che non parlano bene l'italiano e faticano a comprendere le parole del medico. Sono proprio i bambini di seconda e terza generazione a fare da traduttori, caricandosi di un ruolo importante che può avere un impatto emotivo (anche in contesti scolastici) [1]. Tuttavia, di certo non si può chiedere loro di fare da tramite nello scambio di informazioni con il pediatra, vista la minore età e la specificità del contesto e del lessico utilizzato.

La barriera linguistica al giorno d'oggi può essere superata grazie a strumenti di traduzione, dal banale *Google Translator*, al più immediato *Google Lens*, ovvero la "lente di Google" grazie a cui, scansando un testo scritto, si riceve nell'immediato una traduzione nella propria lingua. Ciò nonostante rimane la difficoltà della cultura cinese che sembra essere così lontana e incomprensibile, quando in realtà basterebbe soffermarsi sui punti di vicinanza e avere una conoscenza basilica riguardo le nozioni più generali sui loro costumi.

Alcune premesse

La Cina è un Paese molto vasto (si estende per tre fusi orari) in cui, sebbene sia presente una cultura di fondo che accomuna molti parlanti sinofoni, ogni persona è un individuo specifico a sé, con il proprio carattere e storia vissuta (quindi con un comportamento che la contraddistingue). I cinesi che vivono in Italia sono per la maggior parte originari di una piccola regione del sud della Cina, lo Zhejiang (di "soli" 58 milioni di abitanti) e quasi tutti provenienti dalla città di Wenzhou. Per questo motivo, le persone cinesi che avviciniamo ci possono sembrare tutte simili, anche caratterialmente. Non sappiamo, tuttavia, che la realtà con cui abbiamo a che fare rappresenta solo una minima parte sullo sfondo della miriade di micro-

culture e costumi cinesi. È sempre bene, quindi, informarsi almeno sommariamente sulla cultura del paziente con cui avremo a che fare in anni di assistenza.

La cultura cinese è caratterizzata da collettivismo [2] e dunque dalla preferenza del bene comune rispetto a quello individuale, nonché dalla grande collaborazione all'interno della famiglia e di uno stesso gruppo in vista della collettività, proprio come prevedono i dettami confuciani.

Inoltre, è ben delineato il rapporto "superiore-subordinato", nel quale la persona che appartiene al rango più alto (gli antenati, i parenti, i professori) detta legge e non viene quasi mai messa in discussione.

Al contrario, la cultura italiana (e di molti Paesi di stampo occidentale) è caratterizzata dall'individualismo, dunque dalla preferenza del proprio bene e del raggiungimento degli obiettivi personali oltre che da un minore rispetto dell'autorità, se paragonato alla concezione cinese.

"Perdere la faccia"

Date queste premesse, un altro aspetto da analizzare è quello del "perdere la faccia" (丢面子 *diu mianzi* in cinese). Si tratta di uno dei concetti alla base della cultura orientale la quale ritiene di vitale importanza la posizione che gli altri possiedono all'interno della società collettivista di cui tutti fanno parte, nessuno escluso [3]. Si tratta, quindi, di mantenere rispetto e di salvaguardare la reputazione dell'altro, in particolare se detiene una carica più alta della nostra. Può sembrare un concetto difficile da comprendere per noi che facciamo parte di una società di stampo individualista, che spesso mette in discussione le idee delle persone, qualsiasi sia il rango. Per una persona cinese, invece, "mantenere la faccia" è la *conditio sine qua non* perché la società funzioni, e tutti devono essere salvaguardati [4].

In generale, se l'autorità del professionista, in quanto esperto della materia, va ascoltata e tenuta in massima considerazione, per un sinofono (una persona che parla cinese) è fondamentale non far perdere la faccia al dottore che lo segue, al fine di non creare un clima di sfiducia e tensione nel rapporto medico-paziente. Affinché la reputazione venga mantenuta, l'aperta contraddizione è da evitare, e spesso i cinesi, anche se conoscono la lingua italiana, adottano un approccio fatto di domande indirette, piccole osservazioni o altri segnali non verbali. Contraddire significa suggerire che la persona di rango superiore non si sia spiegata a sufficienza e che quindi sia mancata una comunicazione trasparente da parte sua, o che non sia abbastanza capace nella spiegazione.

Questo è uno dei motivi per i quali (oltre alla barriera linguistica) un sinofono spesso annuisce e afferma di aver compreso quello che abbiamo detto, anche se in realtà non ha capito bene e vorrebbe chiarire. La cultura dell'essere impliciti, tipicamente orientale, per rimediare a un errore o a una mancanza di comunicazione può mettere in difficoltà chi non ne conosce gli aspetti più generali, ovvero le persone di stampo occidentale, dove la discussione (nell'accezione inglese *discuss* di parlare di un argomento) e la contraddizione dell'altro fanno parte del nostro modo di esprimerci.

Favorire il dialogo

Per aiutarli ad aprirsi con il proprio medico e guadagnare così la sua fiducia si può prima di tutto verificare che i genitori capiscano effettivamente la lingua italiana o almeno quella inglese.

A proposito dell'inglese: i cinesi purtroppo ne hanno scarsa conoscenza; spesso il loro studio si basa sulla ripetizione, lettura e ascolto di registrazioni, proprio come avveniva anche nel nostro Paese nel corso degli anni Cinquanta e Sessanta secondo il metodo audio-orale basato sull'approccio comportamentista di Skinner [5]. La loro capacità di comunicare in

inglese e di comprendere dialoghi autentici e reali tenderà, dunque, a essere molto bassa, in quanto non abituati ad avere scambi comunicativi spontanei con i parlanti nativi. L'inglese, comunque, può essere uno strumento di aiuto e compensazione qualora entrambe le parti ne posseggano una conoscenza almeno di base, e può fungere da strumento di supporto nel caso in cui il solo utilizzo dell'italiano non basti a trasmettere il messaggio desiderato.

Per quanto riguarda l'italiano, non basta porre la classica domanda "Ha capito?", è necessario appurare che la comprensione del messaggio sia arrivata all'altro, per esempio utilizzando interrogative di tipo chiuso, dove è prevista una risposta coerente.

Il secondo fattore da tenere in considerazione con qualsiasi paziente straniero è che, per quanto una persona possa parlare bene la nostra lingua, andare dal medico comporta uno stato di agitazione emotivo dove "qualcosa non va" e dove si utilizza un linguaggio abbastanza specifico per comunicare. È sempre, quindi, buona norma avere pazienza e parlare abbastanza lentamente e, di tanto in tanto, fare una pausa nel discorso per assicurarsi che tutti i passaggi siano stati compresi. Con i genitori sinofoni può essere anche importante specificare che è assolutamente lecito porre domande se non fossero chiare, per esempio, le modalità di utilizzo di un farmaco. Come detto, probabilmente il paziente di origine cinese tenderà a non domandare; in ogni caso, è comunque importante ricordargli che la cultura italiana è differente e che è possibile chiedere consiglio o chiarificazioni qualora la spiegazione del pediatra non fosse completamente comprensibile.

La medicina tradizionale cinese

In Cina si fa largo uso della medicina tradizionale cinese. Solo in ospedale o in luoghi specializzati si possono trovare farmaci "internazionali" per i quali serve comunque la prescrizione di un professionista; nelle loro classiche farmacie, invece, sono presenti anche medicine con principi attivi più ridotti, molta fitoterapia e medicina alternativa.

Con questo non si vuole dire che le persone asiatiche utilizzino solamente medicine più blande o che facciano uso della sola medicina tradizionale cinese, ma che è fondamentale, nel caso di pazienti di origine straniera, tenere in considerazione anche quale ruolo gioca la medicina nella cultura e che cosa si intende per "medicina".

Per un europeo i concetti di "dottore", "prescrizione", "cura" possono essere molto intuitivi e scontati; tuttavia non va mai dimenticato che in altre nazioni, anche vicine a noi, queste parole possono assumere sfumature e definizioni differenti, in particolare se si tratta di paesi in via di sviluppo.

Un genitore cinese sarà sicuramente a conoscenza del fatto che in Italia non si impieghi la medicina tradizionale del suo Paese; tuttavia, è buona pratica spiegare i farmaci prescritti ai loro figli, quale è la loro funzione e la posologia (evitando di considerare solo i sintomi e restituire una semplice ricetta, di difficile comprensione per un paziente straniero).

Con questo tipo di pazienti è consigliabile non solo scrivere la classica ricetta ma, se possibile, dedicare qualche momento a scrivere per punti il nome del farmaco, ogni quanto va preso, la modalità di assunzione, quante scatole è necessario comprare (se un ciclo di antibiotico dura sei giorni ma in una scatola si arriva solo a quattro, il paziente potrebbe non farci caso e credere che la cura sia finita perché le dosi della scatola sono terminate).

In conclusione

Un paziente di origine straniera richiede un'attenzione particolare da parte del pediatra, non solo per quanto riguarda le difficoltà linguistiche, ma anche per il diverso tipo di cultura e costumi che fanno parte della storia di ciascuno.

Con i genitori cinesi sarebbe buona norma rimuovere il pregiudizio che molti professionisti hanno nei loro riguardi; per esempio, il loro annuire e dire sempre "sì" può risultare come una presa in giro, un non ascolto del medico o un disinteressamento. In realtà, come accade in molte realtà dei Paesi asiatici, questi genitori stanno semplicemente tentando di salvaguardare la reputazione del pediatra che hanno di fronte e di non fargli "perdere la faccia". Ciò potrebbe accadere qualora manifestassero chiaramente di non aver compreso quello che il medico voleva dire, implicando, nella loro mentalità, che la persona autorevole che li segue non è riuscita a spiegarsi. Preferiscono, dunque, adottare diverse strategie, per la maggior parte non verbali o che non richiedono una diretta ammissione di "ignoranza" nella comunicazione. Pertanto, prima di tutto non bisogna pensare che il paziente cinese non sia interessato o che si stia prendendo gioco di noi; in realtà sta solamente cercando di essere gentile nei nostri riguardi.

Compreso questo concetto, bisognerà porre molta attenzione alla lingua utilizzata e ai termini specifici e assicurarsi di far passare il messaggio comunicativo, affinché il genitore comprenda che cosa ha il bambino, e come procedere per assisterlo. Si può, dunque, cercare di parlare lentamente, una volta appurato che l'interlocutore non conosca bene l'italiano; inoltre, è buona cosa fare un ulteriore sforzo perché capisca come somministrare una terapia.

Sicuramente i pediatri sono carichi di lavoro e hanno a che fare con tantissimi pazienti e situazioni diverse; nondimeno, in un mondo sempre più globalizzato è fondamentale essere aperti alla cultura degli altri. Va ricordato che molti atteggiamenti che noi italiani possiamo leggere come rudi, o quanto meno insoliti, sono per uno straniero un tratto tipicamente nella norma, nella sua cultura di origine: spesso non vorrebbero essere scortesi, ma avviene un semplice fraintendimento culturale. ■

Bibliografia

1. Demetrio D, Favaro G. Bambini stranieri a scuola. Accoglienza e didattica interculturale nella scuola dell'infanzia e nella scuola elementare. La Nuova Italia, 1997
2. Consalvo G. L'influenza delle differenze culturali nell'apprendimento dell'italiano L2 da parte di sinofoni: il metodo di studio e l'insegnamento della lingua straniera in Cina, *Italiano LinguaDue* 2012;1:31-45, <http://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/2269>
3. Hofstede G. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, New York: McGraw-Hill, 1991. Citato in Consalvo 2012:31
4. HWANG KK. Face and morality in Confucian society. In: HWANG KK (a cura di) *Foundations of Chinese Psychology*. Springer, 2012, pp. 265-8.
5. Li F. 李富强. Zhongguo ren richang shenghuo de 'chi' 'lian' yu 'mianzi': dui jindai yilai guominxing pipan zhong de 'mianzi wenti' zhi xinsi 中国人日常生活中的“耻”“脸”与“面子”——对近代以来国民性批判中的“面子问题”之省思 (Chi, lian e mianzi nella vita di un cinese: riflessioni sulla questione di 'faccia' nella critica dell'identità nazionale nella società moderna), *Hainan daxue xuebao renwen shehui kexue ban* 海南大学学报人文社会科学版, 2019;37:173-80.
6. Chiapedi N. Modelli linguistici descrittivi e approcci glottodidattici. Modulo didattico per il "Master in didattica della lingua e letteratura italiana" erogato dal Consorzio Icon, 2009 (pp. 1-39).