

Il professionista simpatico non finisce in giudizio **Articolo di Sergio Zicari 25.09.2007**

Il professionista simpatico non finisce in giudizio **di Sergio Zicari**

Gli errori sono più facilmente perdonati alle persone simpatiche e maggiormente considerati intollerabili se commessi da chi non lo è

Una delle caratteristiche base di una libera professione è il concetto di responsabilità. Il professionista non è mai un semplice esecutore, anzi, è proprio la sua alta competenza che porta il cliente a delegargli praticamente l'atto stesso della decisione. Decisioni le cui conseguenze spesso non sono di poco conto. Quando la fiducia, a torto o a ragione, viene poi considerata dal cliente come tradita nascono vere e proprie contese che possono arrivare sino all'aula di un tribunale. È per questo che molti professionisti sottoscrivono un'assicurazione contro i rischi derivanti dalla loro professione. Pensiamo a un chirurgo che commette un errore in sala operatoria, a un legale che consegna documenti dopo la scadenza dei termini, a un commercialista che commette un errore materiale in una compilazione dei redditi, ad un architetto che sbaglia nella progettazione di una fondazione.

È possibile prevedere, in una qualche misura, quale avvocato, quale ingegnere, quale commercialista ha più **probabilità di essere citato in giudizio**? Studiare i casi nel passato in cui un professionista è stato citato per negligenza o per colpa ci rivelerà, con non poca sorpresa, che tale probabilità è **scarsamente legata al numero di errori commessi**. Scopriremmo inoltre che ci sono professionisti molto bravi che vengono citati in tribunale diverse volte, mentre altri, molto meno bravi o che addirittura fanno spesso errori, non vengono mai portati in giudizio.

I medici sono i professionisti più frequentemente citati in giudizio, sia per una questione di numeri (siamo tutti pazienti di un medico, ma non tutti siamo clienti di un avvocato o di un commercialista), sia per la maggior "sensibilità" del danneggiato ad un eventuale errore e ad una maggiore "gravità" intrinseca (perdere un occhio non è la stessa cosa di perdere magari anche una grossa somma di denaro). La lezione da ricavare vale in ogni caso per qualunque professionista.

È molto raro che un paziente che ha subito un danno dovuto alla negligenza di un medico lo denunci. In questo entra molto (soprattutto in Italia) la scarsa fiducia nel sistema giudiziario e i tempi biblici di qualunque causa civile, ma quand'è che il danneggiato è disposto ad affrontare questi disagi e cita ugualmente il professionista? Il filo comune è quando oltre ad aver subito un danno **il paziente si è sentito ignorato, trascurato, liquidato frettolosamente e trattato dall'alto in basso**. Ovvero, quando il medico non aveva saputo instaurare una vera comunicazione con il paziente e l'aveva trattato come "un caso di ischemia", o "un caso di ulcera perforata" e così via. Quanti notai, commercialisti e avvocati fanno lo stesso! "Oh, ecco un'altra iscrizione ipotecaria"; "Oh, ecco un'altra contabilità semplificata"; "Oh, ecco un altro contenzioso".

«*La gente non cita in giudizio un medico per il quale prova simpatia*¹» è stata la chiara affermazione di un avvocato specialista in cause contro i professionisti. Egli ha poi aggiunto «*Faccio questo lavoro da tanti anni e non ho mai visto un potenziale cliente entrare nel mio studio e dire "Questo dottore mi piace, mi sento male a farlo, ma voglio portarlo in tribunale"*». Viceversa, il medico che non prende il tempo necessario per ascoltare il paziente (comprese le sue paure) e per rispondere a tutte le sue domande, «*...in una parola per trattarlo come un essere umano*», diventa un probabile

candidato alle denunce.

Allora, se non volete essere denunciati imparate ad essere “simpatici”! Ma cosa vuol dire essere simpatici? Che dovrete avere il volto perennemente illuminato da un largo sorriso? Che dovrete raccontare barzellette e motti di spirito? No, **“simpatia” significa semplicemente trattare i vostri clienti come persone, con rispetto e attenzione.**

Un’ulteriore indagine che ha preso in esame medici mai citati in giudizio ed altri che lo erano stati almeno due volte, ha rivelato che praticamente non esisteva alcuna differenza sulla quantità e qualità delle informazioni che i due gruppi davano ai loro pazienti né offrivano più dettagli sulle condizioni di salute e sulle cure prescritte. **L’unica differenza stava nel “come” parlavano con i loro clienti.**

Vista **in un’ottica legale** la negligenza professionale è un problema complesso ed è difficile da valutare a causa delle sue innumerevoli sfaccettature. È altrettanto di difficile valutazione **da un punto di vista razionale** poiché in larga misura influenzata dalla percezione personale delle cose. **Da un punto di vista pratico**, che è poi quello che conta di più, il tutto si riconduce ad una semplice questione di rispetto. Come può un professionista mostrare rispetto verso il suo cliente? Deve assicurarsi di rivolgergli sempre e solo con il “lei”? Deve alzarsi in piedi quando un cliente entra nel suo ufficio? Queste azioni fanno parte semplicemente della buona educazione. Il rispetto piuttosto si manifesta attraverso il tono della voce e non esiste tono peggiore di quello dell’arroganza.

Naturalmente qualcuno potrebbe obiettare: “ma una citazione in giudizio è un caso molto raro; non vale nemmeno la pena di preoccuparsene. Tanto, se deve accadere, accadrà in ogni caso”. Sì, forse è un caso raro, ma se il professionista di rado è sottoposto al giudizio di un tribunale è invece costantemente sottoposto a quello dei suoi clienti. Gli stessi atteggiamenti e le stesse azioni che, in un caso limite, portano ad una causa legale, sono quelli che portano all’insoddisfazione del cliente, all’abbandono di un professionista in favore di un altro, al parlarne male (o, per lo meno, con poca soddisfazione) con i propri conoscenti.

Non va dimenticato il consiglio che scaturisce dalle ricerche citate e rivolto a chiunque si debba rivolgere ad un professionista: *«La prossima volta che andate da un [professionista], vi sedete nel suo studio e lui inizia a parlare, se avete la sensazione che non vi ascolti, che vi parli dall’alto in basso, che non vi stia trattando con rispetto, datele ascolto. Lo avete sottoposto a [valutazione istintiva] e lo avete giudicato inadeguato».* Alzatevi e andatevene via. Affidate i vostri interessi a qualcun altro.

Ricordate: il professionista simpatico non solo non finisce in tribunale ma, soprattutto, finisce con il conquistare i clienti dei colleghi antipatici.

¹ Il tema delle probabilità per un medico di essere citato in giudizio è trattato con molta precisione da Malcolm Gladwell nel suo libro “In un batter di ciglia – il potere segreto del pensiero intuitivo” edito in Italia dalla Mondadori. Le parole racchiuse tra virgolette a caporale («») sono tratte da tale opera, la cui lettura raccomandiamo caldamente.