lazionali per una migliore
mprensione del paziente

FEDERFARMA
ASSIPROFAR

Roma, 22 Maggio

COMUNICARE
IN FARMACIA

Comunicazione: principi base, teor struttura

Dott. Massimo Furci
Moderatore: Dott. Maurizio Bisozzi

Etimologia del termine

In sintesi, il termine può voler dire

mettere insieme tra più persone

esperienze, ***informazioni***, ***pensieri*** *ed*

emozioni.

- **Il processo comunicativo, secondo il modello Shannon-Weaver, si basa su alcuni elementi fondamentali:**

- **L'emittente (il sistema , animale, uomo o macchina che trasmette)**
- **Canale di comunicazione, necessario per trasferire l'informazione;**
- **Un contesto di riferimento in cui il processo si sviluppa;**
- **Contenuto della comunicazione è contenuto nel messaggio;**
- **Ricevente il destinatario del messaggio comunicato**
- **Un codice formale mediante il quale viene data una forma all'informazione, cioè viene significata**

Alcuni assiomi della comunicazione

1. Non si può non comunicare (la comunicazione è un bisogno fondamentale degli esseri umani in quanto "animali sociali")
2. In ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
3. Il significato di una sequenza di informazioni è dato dalla punteggiatura
4. Esistono relazioni simmetriche e relazioni complementari
5. La comunicazione può essere verbale e non verbale

1 Assioma

~~NON~~ COMPORTAMENTO = COMPORTAMENTO

1. Non si può non comunicare

.

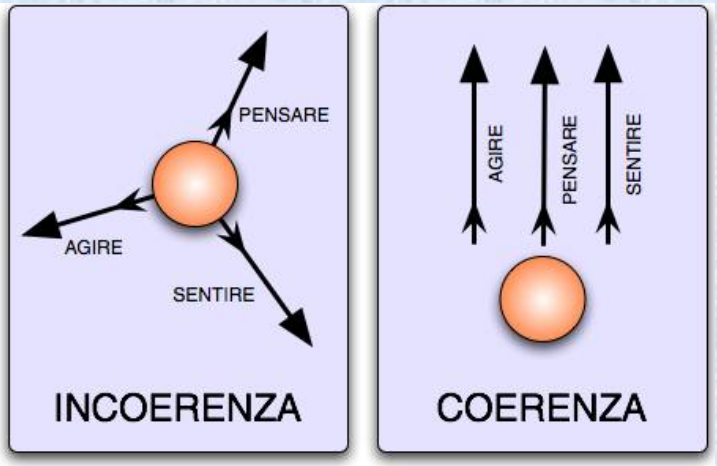
"L'uomo che guarda fisso davanti a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata , o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che non vogliono parlare con nessuno né vogliono si rivolga loro la parola, e i vicini di solito afferrano il messaggio e rispondono lasciandoli in pace"

2. Contenuto e relazione

È importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente.

Togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione in un momento!

Recano lo stesso tipo di *contenuto* (aspetto di **notizia**), ma esprimono una qualità differente di *relazione* (aspetto di **comando**)



I segnali sul piano del contenuto e sul piano della relazione possono essere **congruenti** (CNV a supporto dell'elemento verbale) o **incongruenti** (CNV in discrepanza con le parole)

↓

ATTENZIONE!

In caso di incongruenza, tende a prevalere il messaggio comunicato dalla CNV

L'incongruenza

Da noi, cortesia e disponibilità verso la persona sono al primo posto

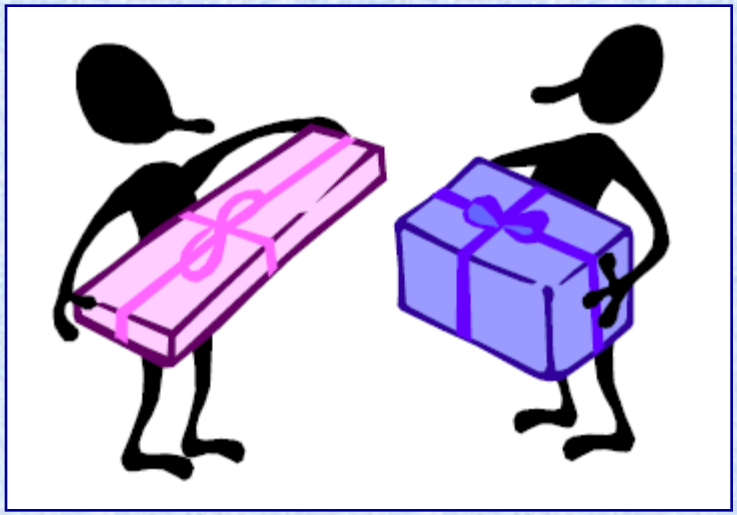
Un messaggio è **INCONGRUENTE** quando le tre componenti (verbale, paraverbale, non verbale) sono incoerenti, cioè sono in conflitto tra loro nell'esprimerlo

La distorsione nella comunicazione

Il fatto che venga avviato un processo di comunicazione **non garantisce** che i messaggi arrivino in maniera **coerente** con le intenzioni ed i significati di ciascuno. Le cause della distorsione sono sia di carattere psicologico che fisiologico e sono attribuibili sia a chi parla sia a chi ascolta.

3. La comunicazione è un processo circolare

- I sistemi interpersonali possono essere considerati ***circuiti di retroazione*** in quanto il comportamento di ogni persona influenza ed è influenzato dal comportamento di ogni altra persona
- In realtà ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno ***stimolo***, una ***risposta***, un ***rinforzo***

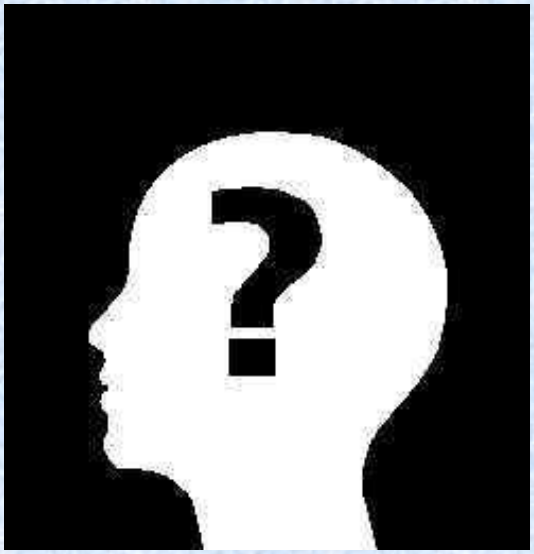


La punteggiatura

Il diverso modo di "scandire" una stessa sequenza di eventi è alla radice di molti conflitti comunicativi e di incomprensioni

Se la comunicazione è un processo circolare, sono gli interlocutori che attribuiscono valore di inizio a un punto qualunque del processo comunicativo

La scelta può non coincidere



3 Assioma

LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATUR

VADO A MANGIARE NONNA
VADO A MANGIARE, NONNA

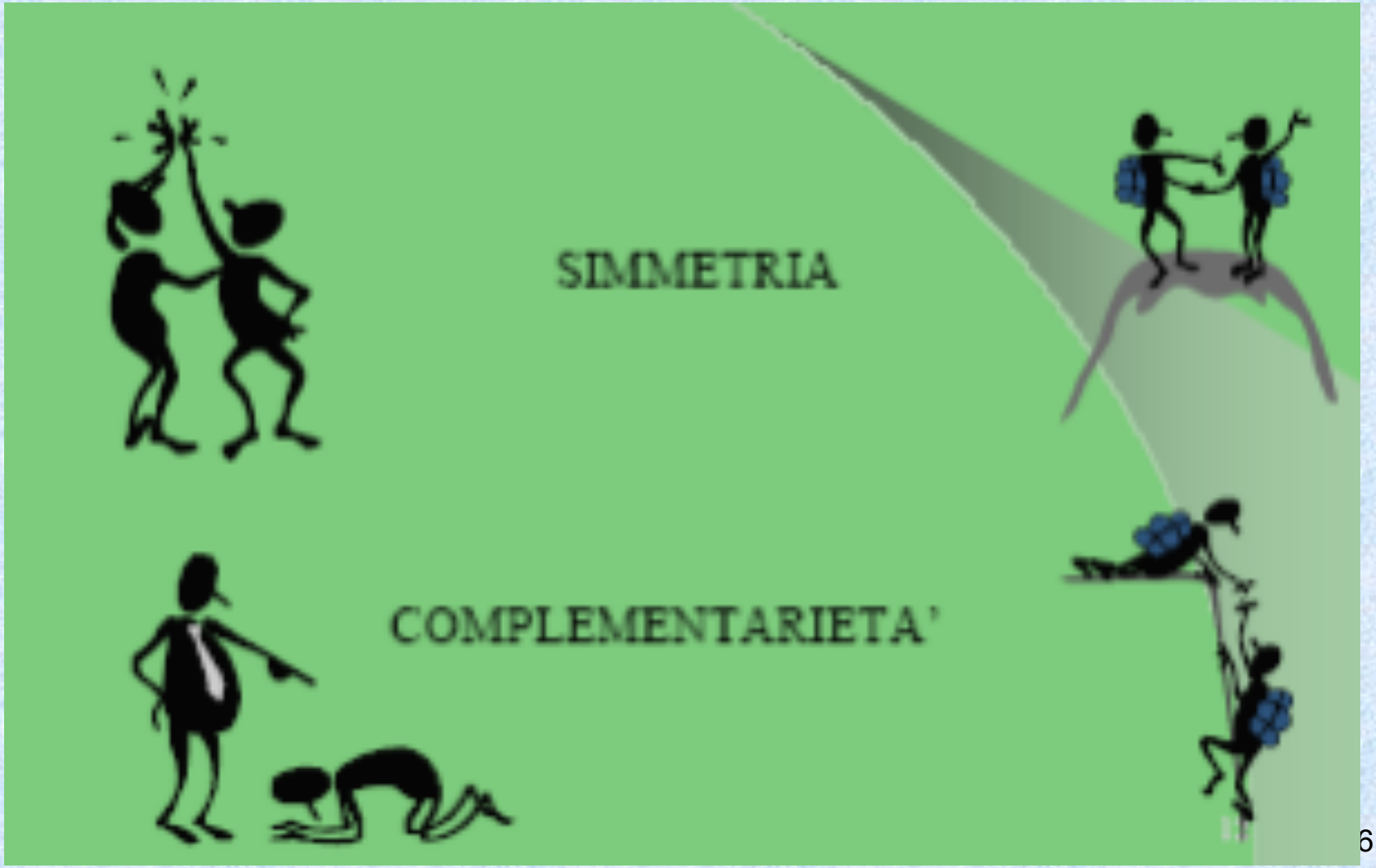
Usa la punteggiatura, salva la nonna

:-{}	:'(	:-#	8-)
:-)	:-(	:-/	:-O
:)	:(	:*)	:O
!-)	:-x	;-)	
:'-(	:-D	;)	@}->--

Il linguaggio di precisione

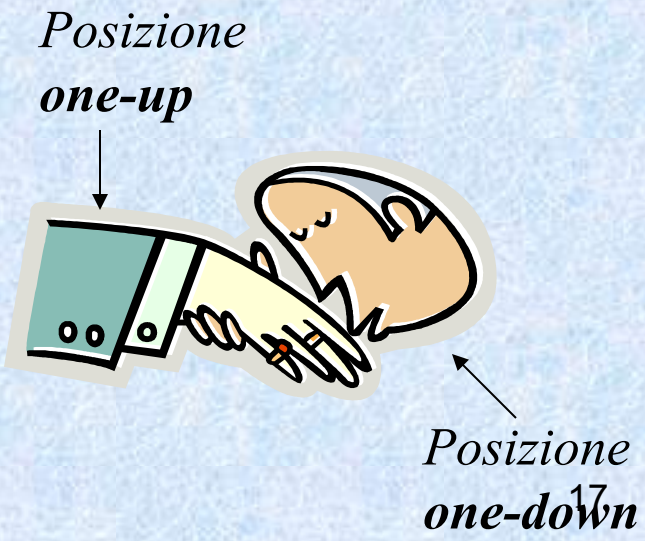
…ad un tratto, mentre tornavo a casa, un cane mi compare all'improvviso…

4. Le relazioni



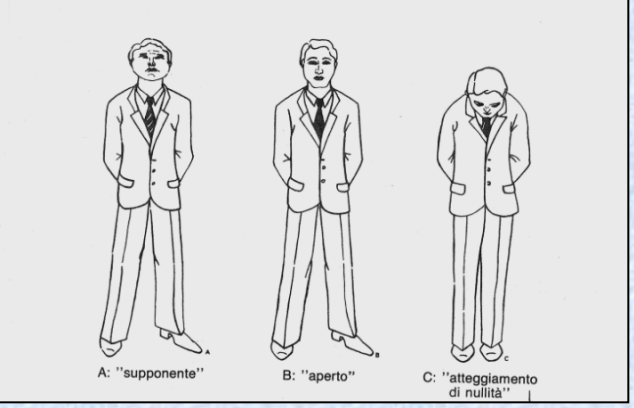
Uno **scambio simmetrico** avviene tra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, svolgendo funzioni comunicative e ruoli sociali analoghi

Uno **scambio complementare** fa incontrare persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.



5. Il linguaggio verbale non è il solo modo di comunicare

	ORALE	NON ORALE
VERBALE	Parola pronunciata	Parola scritta
NON VERBALE	Intonazione della voce, volume, velocità, toni	Movimenti del viso e gestualità del corpo



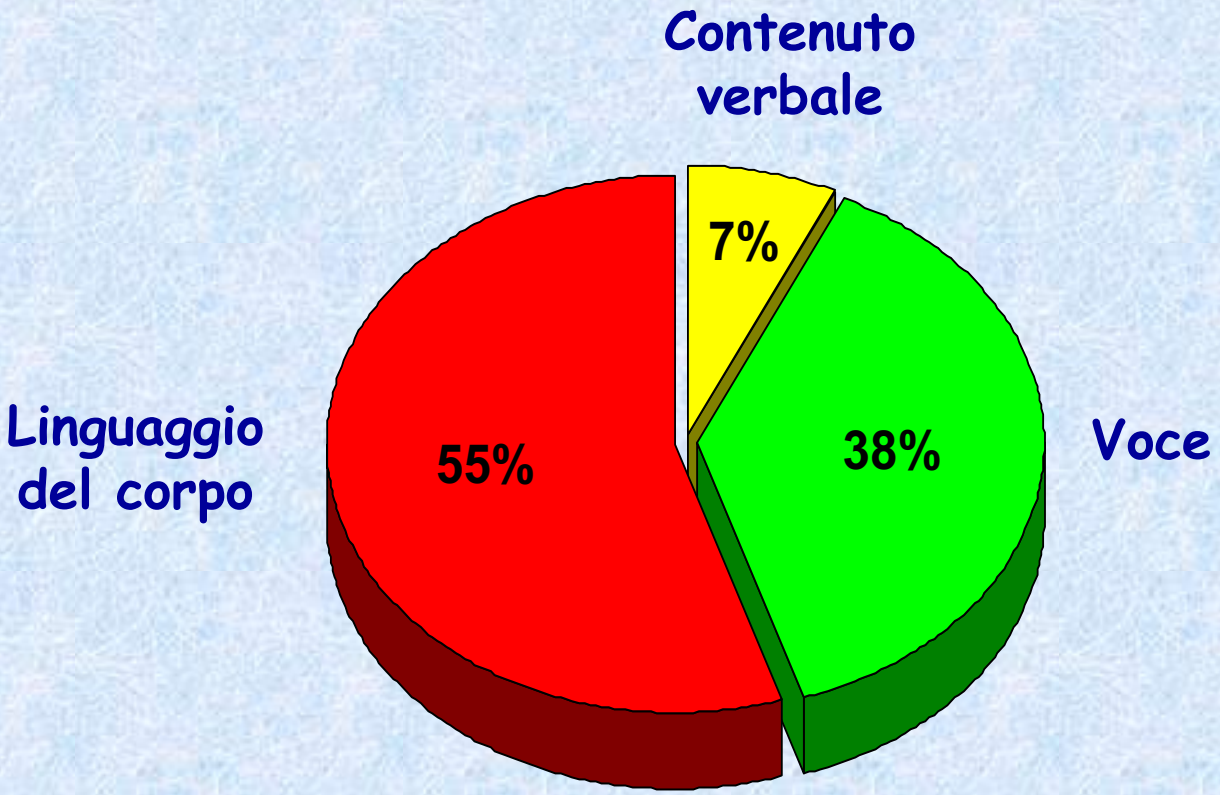
Nella comunicazione tra le persone si utilizzano

- **messaggi verbali**: ciò che si dice
- **messaggi paraverbali**: intonazioni e modulazioni della voce (volume, timbro), inflessioni, pause, ritmi, silenzi
- **messaggi non verbali**: distanze
  contatti corporei
  posture e movimenti
  gesti
  espressioni del volto
  sguardi
  abbigliamento,
  trucco ...

Ci sono due canali

- il canale A è quello dei segni che danno al messaggio un aspetto contenutistico, razionale, cosciente, voluto.
  il canale B è quello dei simboli collegati con l'emotività, l'affettività, l'inconscio
- **IL CANALE B È PIÙ VELOCE DEL CANALE A**.
  Pertanto se il contenuto non è in accordo con l'emotività espressa si crea una contraddizione nella comunicazione, che il ricevente percepisce subito

Che cosa determina la comprensione di un messaggio



La comunicazione può essere …

ma anche …

Intenzionale — Involontaria

Consapevole — Inconsapevole

Efficace — Fraintesa

Funzioni della CNV

Svolge una funzione relazionale di base:

- gestisce le situazioni sociali
- comunica la presentazione di sé
- comunica le emozioni
- definisce, cambia, mantiene, difende le relazioni di potere
- influenza i processi di persuasione
- può sostituire la comunicazione verbale.

Caratteri distintivi

Comunicazione non verbale	Comunicazione verbale
• in gran parte inconsapevole, non intenzionale e non controllabile	• per lo più consapevole e intenzionale
• fornisce informazioni sul soggetto che la esprime	• fornisce informazioni sugli argomenti espressi
• è poco idonea ad esprimere concetti	• è idonea a veicolare descrizioni, argomentazioni, narrazioni
• è ambigua	• è arbitraria (convenzionale)
• ha grande efficacia nelle relazioni	• è meno rilevante nelle relazioni

Classificazione dei segnali non verbali
(M.Cook, 1971)

Aspetti statici

- volto
- conformazione fisica
- timbro di voce
- abiti, acconciatura, trucco, ecc.

Aspetti dinamici

- orientazione
- distanze
- postura, gesti, movimenti
- espressione del volto
- direzione dello sguardo
- tono di voce
- ritmo dell'eloquio

Componenti paralinguistiche

(intonazione, enfasi, pause, ritmi, silenzi …)

- Il **tono** può esprimere apprezzamento o disappunto, entusiasmo o apatia, interesse o noia (ha la funzione della matita quando leggiamo: sottolinea i concetti importanti per evidenziarli meglio)
- Il **timbro** è il colore alla voce
- Il **volume** corrisponde all'intensità sonora e serve a sottolineare i concetti o a ridestare l'attenzione
- Il **ritmo** serve a dare più o meno incisività ai concetti espressi
- La **pausa**, come il silenzio, può essere strategica o d'imbarazzo

Con la voce posso

- **mettere a disagio le persone** (urlo vicino a loro)
- **essere invadente oppure arrogante** (parlo forte, aggressivo e cerco di parlare più forte di loro)
- **comunicare tranquillità e calma** (parlo normalmente)
- **avvicinarmi alle persone lontane** (parlo forte così mi sentono)
- **allontanarmi dalle persone troppo vicine** (parlo forte così le respingo)
- **creare una situazione di vicinanza, unione** (sussurro)

Il silenzio

E' un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento.

Espressioni del volto

Indicano:

- caratteristiche della personalità
  (tipiche e costanti)
- emozioni (entro 7 tipi principali:
  felicità, sorpresa, interesse, paura, tristezza, disgusto, collera)

Lo sguardo

E' un potente segnalatore a livello non verbale. Consente di cogliere informazioni sulla situazione relazionale in atto.

Lo sguardo serve a gestire **la regolazione dei turni**, può fungere da **segnale di appello**.
Nella conversazione ha la funzione di **sincronizzare** (evitare le sovrapposizioni e favorire l'avvicendamento dei turni), di **monitoraggio** (controllo dell'interazione) e di **segnalazione** (manifestazione delle proprie intenzioni).

La cinesica: comunicare con i gesti

Categorie di gesti:

- emblematici (emessi intenzionalmente, spesso convenzionali, come il segnale OK o il saluto militare)
- illustratori (a commentare il linguaggio verbale)
- regolatori (a sincronizzare gli interventi)
- indicatori (di stati d'animo)
- adattatori (a regolare la propria posizione rispetto ad altre persone o agli oggetti)
- motori (ripetuti ritmicamente, spesso espressione di sentimenti o emozioni)
- linguaggio dei segni (convenzionalizzato, sordomuti)

La mano “a borsa” ha il significato di interrogazione (chi? che cosa?). In Grecia significa “buono”.

Per dire “sì” o “no” in Europa settentrionale si scuote il capo in senso verticale o orizzontale. In Bulgaria è esattamente il contrario e nell’Italia meridionale o in Grecia per dire “no” si dà un colpo della testa all’indietro.

Condizioni emotive e gestualità

- Inibizione: movimenti di ritiro-stereotipati-immotivati
- Depressione: movimenti scarsi-evitanti-nascosti-lenti-ritratti
- Euforia: movimenti rapidi-ostentati-enfatici-bruschi
- Ambivalenza: movimenti oscillatori
- Ansietà: movimenti irrequieti-agitati-tormentati.

La postura

All'interno di ogni sistema esistono **regole** più o meno implicite che stabiliscono la correttezza delle posture.

Rispetto ai rapporti possono essere:

- dominanti/sottomesse
- di amicizia /ostilità
- di formalità/informalità
- di autonomia/cooperazione/competizione.

Rispetto all'individuo dipendono da:

- situazione e attività
- stato d'animo ed emozioni.

Prossemica: il comportamento nello spazio

Le persone comunicano con il modo di gestire lo spazio.

Elementi da considerare:

- **la distanza tra gli interlocutori**
- **l'orientazione (la posizione reciproca delle persone)**
- **il modo di muoversi nell'ambiente**
- **l'organizzazione dello spazio e degli oggetti.**

E.Goffman (1971) introduce concetti come
riserve territoriali, contrassegni spaziali, violazioni territoriali, trasgressioni spaziali.

Contesti spaziali

Il modo in cui è organizzato lo spazio sociale può determinare " a monte" il comportamento comunicativo.

Esistono

- spazi centrifughi, che tendono a mantenere le persone in isolamento reciproco (ad es. stazioni ferroviarie)
- spazi centripeti, che favoriscono incontri e socialità (ad es. bar, ristorante)

Cronemica: la dimensione temporale

La **cronemica** è il modo in cui gli individui percepiscono ed usano il tempo per organizzare le proprie attività e per scandire la propria esperienza.

- Esiste una differenza tra le culture (culture veloci e culture lente).
- Ogni individuo è portatore di uno specifico ritmo personale.
- La comunicazione tra soggetti che hanno ritmi biologici, culturali e psicologici differenti può provocare distonie, sfasamenti, disagio.

Anche la comunicazione non verbale si apprende: differenze culturali

Alcuni esempi:

- ✓ **Espressioni del viso:** i giapponesi le controllano, ad esempio usano la risata per nascondere rabbia o dolore.
  I popoli mediterranei manifestano più liberamente le emozioni.
- ✓ **Distanza:** i popoli nordici parlano a distanza maggiore rispetto agli altri.
- ✓ **Sguardo:** due arabi che conversano si guardano di più rispetto a due inglesi o due americani.
- ✓ **Contatto:** gli arabi (e in parte gli italiani e altri popoli mediterranei) si toccano mentre discutono.

L'empatia

È gratuito supporre che l'altro colga le stesse informazioni e le elabori nello stesso modo

Capacità di "mettersi nei panni dell'altro" → immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo, pur mantenendo il controllo dei propri

A che cosa serve ...

... a rafforzare le relazioni e a migliorare la qualità dei nostri rapporti con gli altri

Per entrare in empatia con l'altro dobbiamo:

Essere trasparenti = coerenza tra sentimenti espressi e sentimenti provati

Imparare a leggere non solo le parole , ma soprattutto i sentimenti espressi con il linguaggio non - verbale

Porci in una condizione di **ascolto attivo**

Le sette regole dell'arte di ascoltare

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi nella sua prospettiva.
4. Le emozioni sono degli strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare, l'umorismo viene da sé.

Ascolto

Livello di ascolto

- Ignorare
- Fingere di ascoltare
- Ascoltare a tratti
- Sentire le parole
- Porre attenzione
- Ascoltare con partecipazione

IO PARLO MA TU NON MI ASCOLTI.
... ANCHE A TE, PUCCI, E SOGNI D'ORO!
PV

Riassumendo…

Obiettivo di una comunicazione efficace

Incanalare la propria emotività e tensione
per farne un mezzo di supporto congruente
con le nostre parole

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

- FINALIZZATA
- CONSAPEVOLE
- CONTESTUALIZZATA

- CREA INTEGRAZIONE A LIVELLO DELLA RELAZIONE
- EVITA CONFLITTI INUTILI

Livelli di efficacia

A cui si presta maggiore attenzione consapevole
Più facile da controllare

A cui si presta minore attenzione consapevole
Più difficile da controllare

Conoscere i significati della comunicazione non verbale

NON SERVE

- per "giocare allo psicologo" interpretando le intenzioni nascoste dell'interlocutore

SERVE

- per imparare a controllare il proprio comportamento
- per diventare consapevoli degli effetti che la nostra comunicazione produce negli altri

Assertività

È la capacità di

⇨ comunicare in modo efficace e convincente

⇨ tenendo l'ansia sotto controllo e

⇨ mantenendo relazioni positive con gli altri

Il linguaggio del corpo del tipo assertivo

Postura
- eretta - rilassata - aperta

Espressione del volto
- coinvolta - interessata

Occhi
- contatto oculare diretto

Voce
- chiara - amichevole - calibrata - non forzata

Gestualità
- aperta - mani che non superano l'altezza dei gomiti

Il linguaggio del corpo del tipo aggressivo

Postura
- Rigida - Pugni serrati - Denti stretti

Espressione del volto
- Mascelle serrate - Minacciosa - Sguardi di traverso - Viso teso

Occhi
- Fissi - Sporgenti - Vitrei

Voce
- Veloce e ad alto volume - Tagliente - Tono acuto

Gestualità
- Accusatoria (puntare il dito) - Invadente lo spazio personale - Tesa

Il linguaggio del corpo del tipo passivo

Postura
- Curva - Accasciata - Piegata

Espressione del volto
- Vuota - Sorriso di convenienza - Disinteressata - Paurosa

Occhi
- Rivolti verso il basso, evitanti - Ridotto contatto

Voce
- Bassa - Esitante/lenta - Debole - Veloce (quando si è timorosi o ansiosi)

Gestualità
- Smaniosa - Accennare l'assenso col capo - Pizzicarsi velocemente - Torcersi le mani

Nella comunicazione è richiesta la compresenza di:

- Competenza linguistica
- Competenza paralinguistica
- Competenza cinesica
- Competenza prossemica
- Competenza pragmatica
- Competenza socioculturale

Saper comunicare

La comunicazione efficace

La comunicazione efficace serve **per dare ed ottenere fiducia**, er **convincere**, **vendere**, **catturare**, **affermare**, **tranquillizzare**, **persuadere**, **affascinare**, **coinvolgere** e **ottenere il consenso**.

Saper comunicare

La comunicazione efficace

er poter attuare una comunicazione efficace atteniamoci a queste regolette:

1) esser **credibili** e affidabili su quanto si dice;

esser **utili**, puntando su aspetti pragmatici e sulla propria esperienza;

esser **comprensibili**, integrandosi quanto più possibile negli schemi mentali di chi abbiamo davanti;

esser **confermanti**, supportando e non mettendo in crisi le identità degli interlocutori.

Saper comunicare

La comunicazione efficace

ltima analisi – visto che la comunicazione efficace migliore si gliora solo con l'esperienza, oltre che con la tecnica iniziale – essa può esser così schematizzata:

- deve essere **finalizzata**;
- deve essere **consapevole**;
- deve poter essere **contestualizzata**;
- deve **creare integrazione** a livello di relazione;
- deve **evitare** conflitti inutili.

Problem solving

Ricalco

Come calmare un cliente arrabbiato al telefono?

Se il cliente alza la voce cosa deve fare l'operatore telefonico? La logica e il buonsenso potrebbero suggerire di rimanere calmi ma la pratica smentisce frequentemente quest'ipotesi. Il cliente, di fronte a un atteggiamento estremamente tranquillo tende ad arrabbiarsi di più. Ma allora cosa fare?

Rispondere a tono

La soluzione di successo è la strada del ricalco para-verbale e della guida verbale. In pratica l'addetto deve rispondere alzando lievemente il volume e il tono di voce e, se possibile, parlare leggermente più in fretta, in modo da avvicinarsi ai livelli del cliente. Le parole invece dovevano trasmettere sollecitudine, presa a cuore del problema, condivisione della preoccupazione o arrabbiatura di chi si trova all'altro capo del telefono. Dopo qualche istante anche il para-verbale deve tornare ai normali livelli. L'utente contrariato seguirà docilmente la guida adeguandosi a sua volta alle nuove modalità.

ANALISI TRANSAZIONALE

- STATO DELL’IO BAMBINO:

- La parte bambino dell'Io è dove è racchiusa la spontaneità e l'emotività. Il Bambino racchiude tutte quelle esperienze, quei comportamenti che noi mettemmo in atto nella nostra infanzia. Quando sono nel Bambino io mi comporto non come un bambino in generale, ma come io mi comportavo quando ero bambino.

ANALISI TRANSAZIONALE

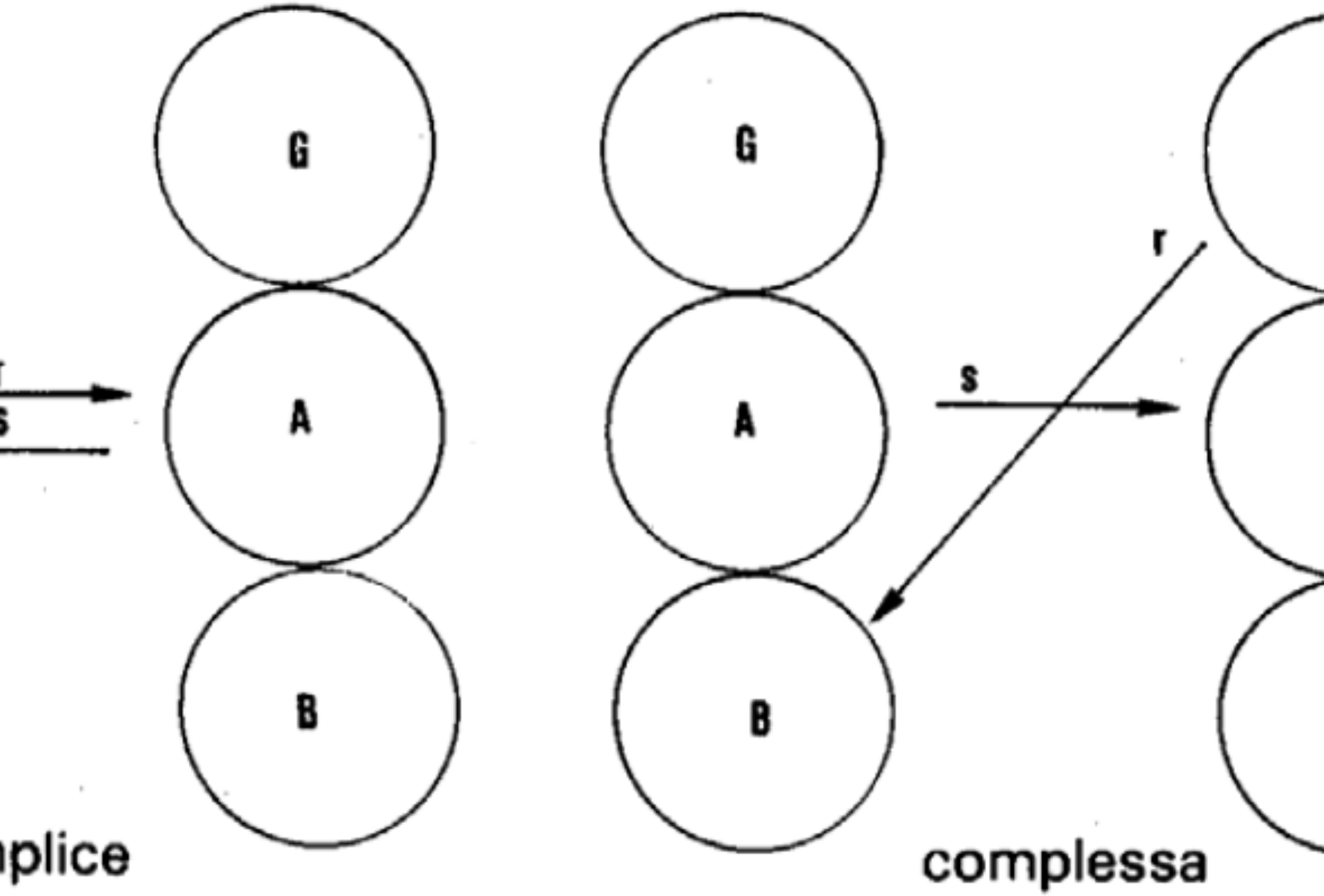
- STATO DELL’IO ADULTO:

- La parte adulta è la parte razionale di tutti noi, dove si elaborano le informazioni. L'Adulto esamina la situazione e valuta di conseguenza, effettuando un "calcolo di probabilità". Se, ad esempio, devo attraversare la strada, il mio Adulto mi deve dire che ci sono buone probabilità che non mi investano

ANALISI TRANSAZIONALE

- Stato dell’io Genitore

- La parte genitoriale dell'io è quella dove sono custoditi i sentimenti, i comportamenti, le emozioni, gli insegnamenti, gli esempi che noi abbiamo appreso dai nostri genitori e figure che ci hanno educato[7]. Quando una persona si trova nello stato Genitore, egli reagisce secondo i modelli di suo padre o sua madre. Il Genitore si manifesta in due modi: come influenza e come stato attivo dell'io. Quando è attivo, la persona reagisce come i suoi reagivano. Quando è un'influenza, egli reagisce come i suoi volevano che lui reagisse


G
A
B
G
A
B
r
s
plice
complessa