

La comunicazione efficace

Rubrica

"Mi sto rendendo conto, negli ultimi anni della mia attività, di quanto bisogno ci sia nella nostra società di ritornare a prendersi cura della comunicazione e delle relazioni tra le persone, soprattutto adesso che stiamo cercando di venir fuori da una situazione pandemica che, tra le altre cose, ha danneggiato moltissimo le nostre relazioni interpersonali"



Dottor Sferrazzo, quanto è importante la comunicazione per la vita quotidiana e quanto per il farmacista di oggi?

La Comunicazione è qualcosa di enorme, una specie di universo, nel quale tutti siamo immersi. Essa ha questa meravigliosa e terribile (allo stesso tempo!) caratteristica: "Non è possibile NON comunicare" (primo Assioma della Comunicazione).

Eh sì, perché non solamente le PAROLE sono le strategie della nostra Comunicazione... Il nostro corpo, le espressioni facciali, i gesti, gli occhi, i movimenti delle spalle e delle gambe, tono e volume della voce, e ovviamente le parole che scegliamo; insomma, davvero tutto di noi, contribuisce a "trasferire" sempre delle informazioni ai nostri interlocutori. Nella vita quotidiana la nostra Comunicazione, se resa più efficace, rispettosa, equilibrata, fondata sull'ascolto e sull'empatia, può davvero essere una risorsa preziosa e cambiare di molto la qualità della nostra

GIUSEPPE SFERRAZZO SI OCCUPA DI FORMAZIONE NELL'AMBITO DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE, DEL PUBLIC SPEAKING, DEL MARKETING E DELL'ETICA DIGITALE

vita. Quando non riusciamo ad avere delle buone ed appaganti relazioni interpersonali, sia in ambito più familiare che in quello professionale, possiamo vivere momenti davvero poco felici e di grande disturbo psico-fisico.

Per il farmacista, io credo si tratti di una competenza determinante come, del resto, in ogni ambito di "relazione di cura". La pandemia ha mostrato la centralità sul territorio della figura del farmacista che, prima di tutto, è una persona tra le persone, che parla e interagisce con altre persone che hanno bisogno di supporto e assistenza.

Il farmacista ha bisogno di curare con grande attenzione il secondo assioma della comunicazione, ovvero che ogni forma di comunicazione presenta sempre un contenuto e una modalità. Il messaggio che parte da noi e raggiunge gli altri è sempre una sintesi, quanto più efficace possibile, di quello che diciamo/emettiamo (le informazioni o i dati) e dei "modi" di come lo facciamo.

In una professione come quella del farmacista è fondamentale la cura delle parole e, altrettanto decisiva, la modalità (la voce, i gesti, gli occhi, ecc...) che ci consentiranno di essere pienamente congruenti e soprattutto credibili.

Una buona comunicazione è fondamentale per il farmacista non solo con il cliente ma anche e soprattutto tra colleghi. Una comunicazione efficace rende il team della farmacia capace di migliorare le prestazioni incidendo sulla qualità di vita e la produttività. Cosa ne pensa in merito?

Relativamente ai team di lavoro, io credo che le competenze nell'ambito della comunicazione, che tutti possiamo approfondire, affinare, migliorare, sono determinanti per la creazione di un "clima" favorevole al dialogo e aperto al confronto, sincero e assertivo, sempre rispettoso e, allo stesso tempo, costruttivo.

Un team affiatato anche sugli aspetti relazionali è certamente anche più proattivo e pronto a ricevere le interazioni degli utenti, e prova a soddisfarne con professionalità e passione le richieste...

E ricordiamo che abbiamo a che fare con argomenti e temi, spesso di grande intimità e delicatezza, quindi la comunicazione è il completamento perfetto del "bagaglio" di intelligenza emotiva che la figura professionale del farmacista deve sviluppare, con costanza e consapevolezza.