



Casi pratici in farmacia

15 Richieste confuse - risposte

IL FARMACISTA UTILIZZA UNA TECNICA DI COMUNICAZIONE BEN PRECISA. QUALE?

Il farmacista utilizza la tecnica dell'ascolto attivo.

A COSA SERVE ESATTAMENTE QUESTA TECNICA?

Nell'ascolto attivo l'ascoltatore risponde a chi parla basandosi su quanto ha compreso del messaggio che gli è stato inviato.

L'ascolto attivo ha come finalità quella di comprendere gli stati d'animo dell'interlocutore, farlo sentire accolto e accettato, indurlo ad essere più sincero e profondo nelle sue espressioni.

L'ascolto attivo permette di comprendere esattamente cosa l'altro intende dire, evitando fraintendimenti che possono creare parecchi problemi. Inoltre fa risparmiare tempo per raggiungere almeno gli stessi risultati di comprensione del normale dialogo.

Infine, ma non per questo meno importante, l'ascolto attivo consente di bloccare interlocutori prolissi in tempi molto più brevi e in maniera assolutamente inoffensiva rispetto alle altre forme di ascolto.

La tecnica dell'ascolto attivo prevede una serie di componenti

- ◆ Ascoltare il contenuto, distinguendo fatti, opinioni ed emozioni.
- ◆ Capire le finalità
- ◆ Valutare la comunicazione non verbale
- ◆ Controllare la propria comunicazione non verbale e i propri filtri
- ◆ Ascoltare con partecipazione e senza giudicare

**Se volete saperne di più,
la teoria di ciò che nei *gialli* viene messo in pratica è
spiegata nelle dispense del Corso**

Tecniche di comunicazione per il Farmacista

disponibile da settembre 2011.