



## Casi pratici in farmacia

### 22 Gestì ingannevoli

#### *Comunicazione non verbale*

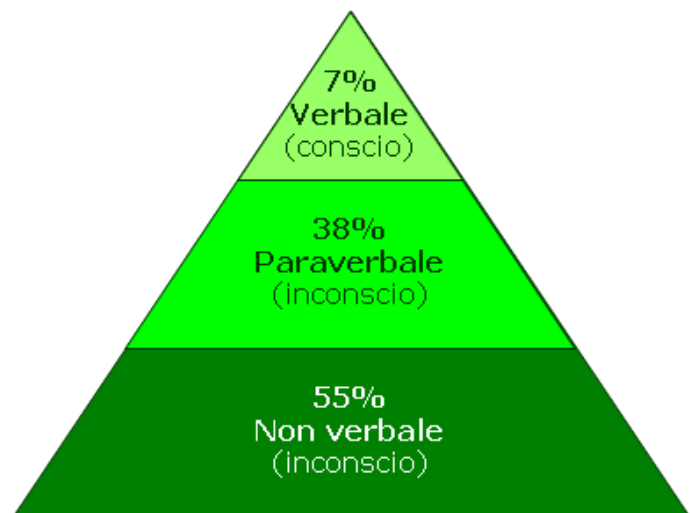
È noto che ci si può capire anche in base ai gesti e al tono della voce.

#### **SAPETE QUANTO, IN PERCENTUALE, DI UNA COMUNICAZIONE È IMPUTABILE COMUNICAZIONE NON VERBALE E PARAVERBALE?**

Il 7% della comunicazione è costituito dalla comunicazione verbale, cioè dalle parole, dal loro significato, e dalla costruzione sintattica della frase.

Il 38% della comunicazione è costituita dal paraverbale, cioè dal modo con cui emettiamo le parole (tono, volume, timbro di voce, ritmo, ecc.), che afferisce all'inconscio.

Il restante, e preponderante, 55% è la comunicazione non verbale, il cosiddetto "Linguaggio del Corpo", che consiste nell'insieme di gesti, posture, contatto visivo e molto altro, anch'esso afferente all'inconscio.



#### **SIA IL FARMACISTA CHE IL PAZIENTE COMPIONO GESTI CHE RITENGONO ESPLICATIVI. PERCHÉ NON SI CAPISCONO?**

Perché la maggior parte dei gesti che, in maniera consapevole, utilizziamo per esprimere un particolare concetto, sono fortemente legati alla cultura o ad una specifica area geografica. Hanno quindi spesso significati diversi in Paesi o culture diverse.

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

- ♦ **Tecniche di Comunicazione per il Farmacista**
  - ♦ **Comunicazione in Giallo**
    - ♦ **Posso aiutarLa?**