

### Responsabile Scientifico

Franco Ginanni  
Formatore Senior

### Segreteria Organizzativa e Provider ECM

Omnia Congressi ed Eventi  
V. F. Marchetti, 19  
00199 Roma  
info@omniacongressi.com

### Sede

Park Hotel Ai Pini  
Via Miranese 176  
30174 Mestre, Venezia

### Accreditamento ECM

L'evento, accreditato per farmacisti, attribuisce 9,1 Crediti ECM.  
Per avere diritto ai crediti, è necessaria la presenza effettiva a tutto l'evento, il superamento di almeno il 75% della verifica di apprendimento, la corretta compilazione dei questionari di valutazione.

L'evento è stato realizzato grazie al contributo incondizionato di



ISTITUTO BIOCHIMICO ITALIANO  
GIOVANNI LORENZINI SPA  
LINEA OSPEDALIERA *ibispas*



FARMACEUTICA INTERNAZIONALE ITALIANA



# LA COMUNICAZIONE DEL FARMACISTA PUBBLICO

le forme e i metodi per gestire  
ed organizzare il servizio

16 Giugno 2017 • Park Hotel ai Pini

## PROGRAMMA DEI LAVORI

**Ore 9,00** **Accreditamento**

**Ore 9,15** **Introduzione al Corso** (Dott. V. Lolli)

**Ore 10,00** **I Sessione: La Comunicazione** (Dott. F. Ginanni)  
Comunicazione e Informazione Il Messaggio  
Le sindromi anti-comunicative  
La Responsabilità e la Consapevolezza di chi comunica  
L'importanza della parola, del tono e del linguaggio del corpo  
Le Tecniche della Comunicazione: la tecnica della domanda.  
Comportamenti dell'interlocutore e la tecnica della domanda

**Ore 12,45** Colazione di Lavoro

**Ore 14,00** **II Sessione: La tecnica dell'Ascolto Attivo** (Dott. F. Ginanni)  
Il tono: come conoscere l'interlocutore dal tono  
Le abitudini di cattivo ascolto Le tecniche per l'Ascolto Attivo  
L'importanza del linguaggio del corpo.

**Ore 16,30** Coffee- Break

**Ore 16,45** **III Sessione: Comunicare per Umanizzare** (Dott. F. Ginanni)  
Discussione generale

**Ore 17,30** **Conclusioni e termine lavori** (Dott. V. Lolli)  
Questionario ECM

## RAZIONALE

Questa prima parte dell'evento formativo nasce da una forte esigenza, sempre più marcata: quella di dover chiarire l'utilizzo di questa "Arte", L'Arte della Comunicazione.

L'arte della Comunicazione o l'Arte del Comunicare è necessaria per gestire al meglio delle proprie possibilità la difficile Responsabilità che ha oggi il Farmacista Pubblico nell'organizzare due distinti servizi, quello ospedaliero e quello territoriale.

La figura del Farmacista Pubblico è metaforicamente simile ad una "ruota" di cui rappresenta il "perno" centrale da cui dipartono i "raggi", che dal perno raggiungono il "cerchio" dove si trovano l'insieme dei servizi, delle Unità Operative Cliniche, Sanitarie e Amministrative, dei Distretti, dei Dipartimenti, delle Istituzioni Pubbliche e Private, degli Enti Locali, delle Forze Sociali e, non ultimi, i PAZIENTI.

**Ma cosa significa Comunicare?** Non certo parlare..., non certo ascoltare..., ma ascoltare e parlare secondo regole ben precise in tutte le situazioni, in tutte le relazioni che si hanno nel quotidiano lavoro del Farmacista Pubblico, con la necessità di cambiare sempre l'approccio comunicativo per adattarlo all'interlocutore.

L'aspetto più complesso riguarda oggi il rapporto e la relazione che il Farmacista Pubblico ha con i PAZIENTI. La gestione della Comunicazione può divenire pertanto ardua, trovandosi spesso in momenti critici in cui non si sa bene come rispondere e come comportarsi.

Dalla relazione Farmacista-Paziente può nascere un'alleanza terapeutica capace di sortire risultati superiori a quanto era sperabile. Al contrario la pur appropriata terapia può avere effetti catastrofici per il Paziente cui, forse, non siamo riusciti a "spiegare" quanto invece fosse necessario ciò che non ha capito. Chi ben comunica sa come comunicare non sia facile, dimenticandoci che lui, il Paziente, non ha capito per sua colpa, ma perché non siamo riusciti a spiegarci!

Da qui la considerazione: è fondamentale comunicare al meglio, senza esserci limiti al "ben comunicare" perché si può sempre migliorare, anche se tutto ciò comporta l'impegno di un'altra Responsabilità per il Farmacista Pubblico che si unisce alle altre responsabilità professionali, scientifiche, tecniche, relazionali e gestionali.

