

Le parole che fanno bene alla salute

Ancora il coaching protagonista. Questa volta però non parliamo del *professional coaching* per la farmacia a supporto di un piano di crescita o della leadership. Parliamo dell'**health coaching** che il farmacista, ogni giorno, rivolge ai suoi utenti e di come questo possa fare da *driver* di crescita e riposizionamento futuro se portato a un livello strutturato.

Nuove opportunità e reinterpretazioni del proprio ruolo sono peraltro sollecitate dalla società stessa che cambia, invecchia ed evolve nei suoi bisogni. Anche il sistema sanitario e previdenziale lancia segnali e nei prossimi decenni sarà messo a dura prova, in particolare dalle malattie croniche che impattano sulla qualità della vita e sul conto sociale e familiare. E la parola d'ordine sarà sempre più "mantenersi in salute", preservare il nostro più prezioso capitale per vivere bene attivi il più a lungo possibile.

■ STIMOLARE LA PROATTIVITÀ VERSO LA SALUTE

Per quanto la materia sia complessa e articolata, è chiaro a tutti che il grande passo da compiere è **far evolvere la cultura della salute individuale e quindi collettiva**. Un percorso, questo, che si fonda sull'informazione di qualità e sulla capacità di stimolare nel concreto i cittadini verso un atteggiamento causativo, quello di chi pensa "io sono causa e non effetto di ciò che vivo". E che rivolge questo pensiero

a se stesso e alla propria rete familiare. Ma quante persone più o meno *responsabili e proattive* rispetto alla propria salute incontra ogni giorno il farmacista? Vero è che ciascuno ha un'attitudine del tutto soggettiva verso la salute, un complesso intreccio di dimensioni come la cultura personale, gli elementi cognitivi ed emotivi di tratto, le esperienze vissute in materia di salute, i condizionamenti sociali etc. Il risultato è che al banco ogni giorno si ha una corposa varietà di mondi con i quali costruire relazioni collaborative. Con la tecnica e il giusto allenamento, però, è possibile riconoscere alcuni fenotipi collegati alla recettività al consiglio, così come al rischio di non compliance. Ed è partendo dalla conoscenza di questi elementi che si può incidere in modo mirato sulla percezione che il cliente ha del proprio benessere e sulle azioni quotidiane che mette in campo per conquistarlo.

■ PAROLE DI QUALITÀ, RELAZIONE DI QUALITÀ

Tutto questo si sviluppa in farmacia tenendo vivi un terreno di educazione e confronto con il cliente attraverso servizi, serate salute, campagne divulgative e di screening, ma soprattutto attraverso quei pochi e preziosi minuti di colloquio al banco il cui impatto è davvero potente se ben strutturati e mirati. Certo, con alcune persone la forza persuasiva

Quando il farmacista **diventa il coach della salute** e agisce come un **alleato** per supportare la **crescita** dell'orientamento **al benessere** dei clienti





Qualità delle parole e della relazione: “gli indispensabili” per il professionista della salute

avrà un riscontro immediato, con altri invece il miglior programma di benessere andrà costruito un passo alla volta. Al centro però, c'è e ci sarà sempre la **relazione**.

Tutti i giorni, nel lavoro quotidiano al fianco dei farmacisti, abbiamo conferma del fatto che la relazione è il vero attivatore della preparazione tecnico-scientifica, così come di ogni risorsa e servizio strategicamente messi in atto. Per questo con la mia equipe We! wellness dedico tanta ricerca e pratica in farmacia su questo aspetto. Buona parte del risultato al banco risiede in una comunicazione generativa e nell'uso strategico delle domande, evitando parole o espressioni disfunzionali dall'effetto nocebo sulle convinzioni e quindi sul processo di benessere del cliente-paziente. Insomma, la salute si promuove in buona parte... con le parole. A volte l'intenzione è giusta... ma le parole sono sbagliate. Eppure sappiamo bene che *“il significato della nostra comunicazione è nella risposta che otteniamo”*.

Interrogarsi sulla qualità delle parole e della relazione al banco è quindi il primo passo per crescere nel ruolo di coach della salute.

La crescita della farmacia, ne sono fermamente convinta, è indissolubilmente legata alla capacità di attivare nuovi legami con i clienti-pazienti e di far evolvere il modello di business di pari passo con il cambiamento del loro approccio alla salute in un'ottica *healthy living*.

La farmacia come fulcro del sistema MMG-Farmacista-Specialista, protagonista nel welfare territoriale, è da sempre, e oggi ancora di più, l'interlocutore capace di avvicinare e orientare al mantenimento della salute una parte molto ampia della popolazione. Questo grazie a un linguaggio rassicurante e positivo, che sa andare incontro alle persone e raggiungere anche i target più evoluti, sensibili a una promessa di «cooperazione/supporto» per la qualità della vita. Il riconoscimento di questo contributo per il mantenimento del «**capitale salute**» -personale ma anche familiare e sociale- in alcuni Paesi ha dato forma a programmi per l'integrazione dell'**health coaching** nell'esercizio delle professioni sanitarie. Negli Stati Uniti ha così permesso di realizzare risparmi economici grazie al miglioramento dell'aderenza alle prescrizioni, della forma fisica e dell'autoefficacia che si sono tradotti nella diminuzione dei ricoveri non pianificati. D'altro canto la salute, ben più dell'assenza di malattia, è un **processo costante, quotidiano, di gestione dell'equilibrio del sistema mente-corpo nel mutare costante delle condizioni interne ed esterne**. Da tale equilibrio dinamico dipendono il benessere profondo e la capacità di guarigione. Niente quindi che si acquisisca in modo stabile.

IL FARMACISTA COACH DELLA SALUTE

Ecco perché è prezioso avere un interlocutore di fiducia con cui tenere un filo di comunicazione

costante, a prescindere dalle puntuali condizioni di salute. Per stare sempre bene, o meglio. Nella farmacia della Salute il farmacista “**Coach della salute**” agisce come un alleato e in modo semplice, diretto, positivo supporta la crescita dell'orientamento al benessere dei clienti:

- apre nuove prospettive, “sfida” la coscienza facendo emergere un bisogno latente e il desiderio di occuparsi del proprio benessere in modo proattivo;
- indica con efficacia persuasiva i giusti rimedi per il sistema mente-corpo;
- aiuta a compiere subito il primo passo concreto, perché non ci si areni nel limbo dei buoni propositi;
- indirizza all'aderenza terapeutica con istruzioni pratiche e calibrate;
- sostiene nella motivazione, specie se il trattamento è un passo nuovo o complesso, anche con un semplice ma sincero “mi faccia sapere come va”.

Riflettendo su questi punti, in molti riconosceranno azioni che compiono quotidianamente in farmacia. Per fare il vero passo avanti è però essenziale domandarsi se si agisce con la massima efficacia.

E i clienti? Sono davvero tutti interessati al contributo da coach della salute nel momento in cui esplora, propone o stimola qualcosa di nuovo? La risposta è: non tutti, non sempre. Ma molti sì, abbastanza, ritengo, da meritare dai loro farmacisti quel passo proattivo in più.

Una delle principali abilità da coltivare è proprio sapere con chi e in che tempi fare domande o proporre consigli, specie se non richiesti in modo esplicito. E fare selezione (che non significa discriminare dedicandosi solo a chi può investire), razionalizzando le risorse limitate di tempo ed energia, dedicandole a chi in quel momento al banco può davvero apprezzare e restituire valore al consiglio, calibrando le parole per centrare l'obiettivo. Con le parole si possono ottenere effetti negativi, effetti poco significativi o grandi effetti.

Parafasando una claim comparso su un mirabile video virale qualche anno fa *“Change your words Change your world”*, mi piace enfatizzare la forza che le parole di un farmacista possono avere sulle persone e la loro idea di benessere: *Change your words Change their world* (cambia le tue parole e cambierai il loro mondo-modo di pensare). 🌍

Attraverso l'health coaching

la farmacia contribuisce a preservare il “**capitale salute**” del cittadino

