

¿Cómo gestionar las emociones dentro de la farmacia?



En Farma Emoción siempre hemos tenido claro que tener un espacio para tratar las emociones dentro de nuestros programas es algo indispensable porque el ser humano convive constantemente con un sinfín de emociones que le van surgiendo en el día a día. Y, como no podía ser de otra manera, el entorno laboral y, sobre todo, el trabajo en equipo, hace que, muchas veces, sea difícil gestionarlas.

¿Qué son las emociones?

Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, una persona, un lugar, un suceso o un recuerdo importante. Es aquello que sentimos cuando percibimos algo o a alguien.

Las emociones básicas más frecuentes son la alegría, la tristeza, el amor, el miedo, la sorpresa, el enfado, el asco, la calma, la culpa y la vergüenza. Muchas de estas son muy comunes en el entorno laboral, y saber identificarlas es muy importante, sobre todo para trabajar aquellas que consideramos más 'negativas', lo que no quiere decir que no sean válidas.

Emociones dentro de la farmacia

Quizás os suene esto de 'invalidar emociones', y es que, por desgracia, muchas de las generaciones pasadas hemos crecido invalidando nuestras emociones porque desde pequeños no nos han enseñado a trabajar en ellas.

Por el contrario, existe algo denominado 'inteligencia emocional', que es la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. Esta debería de ser una asignatura obligatoria en la educación de cualquier ser humano que empieza a desarrollarse desde bien pequeñito, es por ello que, a día de hoy, como adultos, muchas veces nos cuesta reconocer, aceptar y entender las emociones que nos surgen en más de un momento a lo largo del día.

Vamos a hablar de las emociones más comunes dentro de los equipos de farmacéuticos, centrándonos en las menos agradables, que suelen ser: tristeza, miedo, enfado, culpa y vergüenza. ¿Por qué nos enfocamos en las emociones más 'negativas'? Porque son aquellas que, como personas, más nos cuesta gestionar, porque nos producen reacciones poco agradables, como miedo, frustración, angustia, estrés y ansiedad.

¿Cómo identificar las emociones más 'negativas'?

Como ya sabéis, en el proceso de transformación con los equipos de farmacéuticos realizamos sesiones individuales con cada uno de los miembros del equipo. Estas sesiones se construyen desde un espacio de confianza y seguridad que, como coach, debemos saber acompañar en el proceso, y una parte del trabajo consiste en identificar las emociones que, como individuos, les surgen en el día a día en su trabajo. Tenemos diferentes herramientas



que nos ayudan a poder identificarlas, muchas de ellas a través de juegos que hacen que las sesiones sean más amenas y creamos un ambiente más distendido.

El primer paso es ayudar al farmacéutico a identificar cuáles son las emociones que se le generan en el trabajo. Cuando identificamos emociones más negativas, la persona suele tender a invalidarlas, es decir, saben que están, pero no les dan el espacio que les corresponde para poder solucionarlas y cambiarlas hacia una emoción más positiva.

Una vez que identificamos estas emociones, es necesario centrarnos en cada una de ellas, haciendo varias preguntas para lograr saber cuál es la raíz de esa emoción y conseguir transformarla hacia una emoción más positiva.

En este proceso, nuestra figura es indispensable para acompañar a la persona en la búsqueda de soluciones, si bien es cierto que muchas veces son emociones que vienen dadas por otros compañeros de trabajo o por situaciones que entendemos que no podemos cambiar, pues no está en nuestras manos. Lo que debemos asumir y tener claro es que no todo depende de nosotros, no podemos cambiar el entorno que nos rodea, pero lo que sí está en nuestras manos es cambiar cómo gestionar esta serie de sucesos que nos ocurren y que nos generan estas emociones.

No es fácil, pero el proceso de identificar la raíz del problema y validar la emoción ayuda mucho a poder buscar soluciones. Trabajar de manera individual hace que este proceso sea personalizado y que, poco a poco, vayamos creando un entorno en el que conviven emociones más positivas que negativas. Si cada uno identifica y trabaja en sus propias emociones, el resultado final es un equipo más abierto, más positivo, más empático y, en definitiva, un equipo más resolutivo y proactivo que trabaja desde la comprensión y el entendimiento hacia uno mismo y hacia sus compañeros de equipo. +

PASO 1	PASO 2	PASO 3
Identificar la raíz del problema	Validar la emoción	Buscar la solución para cambiar esta emoción por otra más positiva
1.1. ¿Qué situaciones identificas dentro de la farmacia que te generan dicha emoción? 1.2. ¿Es una emoción constante o sólo te surge en ciertos momentos? 1.3. ¿Te ha pasado en trabajos anteriores o es la primera vez que te sientes así dentro del entorno laboral?	2.1. ¿Cómo te hace sentir esta emoción? 2.2. ¿La compartes con alguien más o es algo que no hablas con nadie de tu entorno? 2.3. ¿Cómo reaccionas cuando la sientes? 2.4. ¿Qué nivel de estrés y ansiedad te provoca?	3.1. ¿Crees que tiene solución? 3.2. ¿Qué debería de ocurrir o cambiar dentro del espacio de trabajo para que no la sientas? 3.3. ¿Qué puedes hacer tú para que desaparezca? 3.4. ¿Qué acciones podemos tomar para solucionar esta emoción?