



GESTIÓN

5 claves para que el equipo comunique los mismos mensajes y para lograr una comunicación clara y efectiva

POR CRISTINA MUÑOZ, FARMACÉUTICA COMUNITARIA EN TEIÀ (BARCELONA)



La comunicación efectiva es esencial en cualquier empresa, y especialmente en la farmacia. Los errores en la comunicación pueden tener consecuencias graves en la salud y el bienestar de los pacientes. Por tanto, es crucial que todos los miembros del equipo trabajen en una misma dirección y con un objetivo común, transmitiendo al paciente los mismos mensajes. De esta manera, vamos a generar confianza y credibilidad en nuestros pacientes proyectando una imagen más profesional de la farmacia, y eso se va a traducir en un incremento de la facturación.

Las cinco claves para que el equipo comunique los mismos mensajes y para lograr una comunicación clara y efectiva, son:

1. Equipo de gente buena y buena gente

El primer paso para una comunicación efectiva es tener un equipo bien cohesionado, motivado y comprometido. Un equipo de gente buena y buena gente, buenos profesionales y buenas personas. Un equipo con actitud positiva, pues los conocimientos y habilidades de cada miembro del equipo son importantes, pero la actitud va a multiplicar el valor de la farmacia. Esta fórmula define el valor de cada uno de los miembros del equipo:

$VALOR = ACTITUD \times (\text{conocimiento} + \text{habilidades})$

Si todos los miembros del equipo tienen una actitud positiva, el valor de la farmacia va a ser incalculable y el equipo va a conseguir cualquier reto que se proponga. En un equipo con actitud positiva, ¡todo es posible! Un equipo trabaja mejor unido y tiene una comunicación más fluida. Cada miembro del equipo debe conocer su razón de ser en el proyecto, sus responsabilidades y tareas y cómo se relaciona con los demás miembros del equipo. La transparencia en la comunicación, la retroalimentación constante y el respeto mutuo, son fundamentales para construir un equipo sólido.

Es importante que el equipo conozca y comparta la misión, visión y valores de la farmacia y remen todos en la misma dirección hacia un objetivo común. Si todos los miembros del equipo están trabajando hacia el mismo objetivo, es más probable que colaboren y se comuniquen con mayor eficacia. Además, es importante que los miembros del equipo tengan una comprensión clara de los plazos y las expectativas para cada proyecto en cuestión.

2. Líder inspirador, coherente y apasionado

El líder es crucial para garantizar una comunicación efectiva en el equipo. El líder debe establecer las expectativas y los estándares de comunicación para el equipo. Debe ser un buen comunicador y un buen oyente para comprender las necesidades de su equipo y ser capaz de dar *feedback* en consecuencia. También debe ser capaz de identificar los puntos débiles de la comunicación en el equipo y trabajar para mejorarlos.

Un líder eficaz también debe ser capaz de fomentar la transparencia en la comunicación y crear un ambiente en el que los miembros del equipo se sientan cómodos hablando y compartiendo información. Debe establecer un tono positivo para la comunicación, lo que ayudará a garantizar que los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo ideas y expresando preocupaciones.

Un líder de verdad tiene que predicar con el ejemplo y generar entusiasmo, motivación y pasión. Un líder actúa como el capitán de un barco, comunicando en cada momento hacia dónde vamos, qué espera de cada miembro del equipo, haciéndolo crecer profesionalmente y sacando lo mejor de cada uno. En definitiva: un buen líder hace brillar a su equipo.

3. Comunicación efectiva y desde el corazón

La comunicación efectiva y eficaz es la clave para el éxito de la farmacia. Para garantizar que todos los miembros del equipo comuniquen los mismos mensajes, es importante que haya una comunicación clara y efectiva. Los miembros del equipo deben ser capaces de comunicarse entre sí y compartir información de manera efectiva. La comunicación debe ser bidireccional, donde exista una escucha de verdad, y desde el corazón por parte de todos los miembros del equipo y, sobre todo, del líder.

Una de las mejores formas de comunicarse en el equipo es a través de la comunicación abierta y constante. Esto significa que todos los miembros estén dispuestos a hacer preguntas y aclarar información si no están seguros de algo. Además, se deben fomentar discusiones abiertas y debates constructivos para garantizar que se tomen decisiones informadas.

Otra forma de garantizar una comunicación efectiva es a través de una comunicación clara y concisa. Los miembros del equipo deben ser capaces de comunicar información de manera fácil de entender. Esto incluye utilizar un lenguaje sencillo y evitar jergas técnicas que puedan ser confusas para algunos miembros del equipo.

4. Protocolos creados con el equipo, claros y sencillos

Los protocolos son fundamentales para garantizar una comunicación efectiva con el paciente. Los protocolos establecen un conjunto de pasos claramente definidos que deben seguirse en situaciones específicas. Los protocolos deben ser creados con todo el equipo y deben ser

sencillos y claros para garantizar que todo el equipo lo comprenda y ponga en práctica.

Es importante que todos los miembros del equipo conozcan los protocolos y que los sigan estrictamente. Para ello, tras crear un protocolo nuevo, el titular o responsable del protocolo en cuestión debe hacer un seguimiento, acompañar, ayudar, corregir y medir que se cumpla. Este proceso ayuda a garantizar que todos los miembros del equipo tengan una comprensión total de lo que se espera de ellos y cómo deben comunicar información en situaciones específicas.

A modo de ejemplo, algunos de los protocolos más importantes en la farmacia son: protocolo del proceso de venta, protocolo de gestión de reclamaciones, protocolo de encargos, protocolo de servicios, protocolo de eventos, protocolo de campañas, protocolo de atención telefónica, protocolo por necesidad o patología...

5. Herramientas de comunicación efectivas

Es importante que el equipo tenga herramientas efectivas para unificar la comunicación interna y externa y transmitir los mismos mensajes. Para conseguirlo, deben utilizarse herramientas presenciales como reuniones de equipo e individuales, formaciones, *role play*... Y digitales, como correo electrónico, WhatsApp...

Las herramientas de comunicación efectivas facilitan a los miembros del equipo comunicarse más fácilmente y compartir información importante de manera rápida y eficiente. Además, pueden ayudar a garantizar que la comunicación sea clara y concisa.

En conclusión, la comunicación efectiva es esencial para el éxito en la farmacia. Para asegurar que todos los miembros del equipo comuniquen los mismos mensajes, es importante tener un equipo de gente buena y buena gente, un equipo con alma, motivado, entrenado y alineado, un buen líder inspirador, coherente y apasionado, una comunicación efectiva y desde el corazón, protocolos creados con el equipo, claros y sencillos y herramientas de comunicación efectivas. Con estas cinco claves, podemos convertirnos en equipos de alto rendimiento con alma, donde todos remamos en la misma dirección para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes y el éxito de la farmacia. ✚