

COACHING EMOCIONAL

# Pasos para tener una buena comunicación entre el líder y el equipo dentro de la farmacia

POR DESIRÉE BALLESTEROS, BUSINESS Y EXECUTIVE COACH, GERENTE EN FARMA EMOCIÓN



**D**esde Farma Emoción siempre trabajamos con los equipos para generar un ambiente de trabajo que sea realmente efectivo, en el que cada farmacéutico tenga su espacio y se sienta un miembro esencial del equipo. El líder es el motor indispensable para que todos los engranajes funcionen correctamente, es por ello que debe desarrollar ciertas habilidades que permitan que esto sea posible.

### Liderazgo y habilidades blandas

Un buen líder debe partir de la base de saber desarrollar aquellas habilidades denominadas blandas, que están íntimamente relacionadas con la inteligencia emocional.

Las competencias blandas son una combinación de habilidades sociales, habilidades de comunicación, rasgos de personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social e inteligencia emocional que facultan a los líderes para conseguir sus objetivos como equipo.

Algunas de las competencias blandas que un buen líder debe tener son:

- *Saber liderar con el ejemplo.* Debes de ser un ejemplo y modelo a seguir para los miembros de tu equipo.
- *Capacidad de negociar.* Llegar a acuerdos teniendo en cuenta las necesidades del otro y no solo la propia.
- *Motivación.* La motivación e inspiración son fundamentales, guarda relación con saber comunicar de manera empática las debilidades y fortalezas de cada miembro del equipo.
- *Saber delegar.* Delegar tareas a los farmacéuticos ayuda a generar más seguridad y confianza a nivel individual y colectivo.
- *Inteligencia emocional.* Va ligada al nivel de empatía que somos capaces de tener hacia los demás, entendiendo que cada miembro del equipo tiene una manera de ser y una vida personal fuera del ámbito laboral.
- *Autoevaluación.* Saber detectar y asumir los fallos propios es importante para el buen funcionamiento de la farmacia.
- *Calma ante las discusiones.* Saber mantener la calma ante posibles conflictos ayudará a que estos mismos se resuelvan de una manera más efectiva.
- *Capacidad de coordinación y colaboración.* Fomentar la coordinación y la colaboración ayudará a conseguir que el trabajo en equipo sea más productivo.

En definitiva, para ser un buen líder farmacéutico no solo basta con ser un buen profesional del sector a nivel técnico, sino que desarrollar y poner en práctica estas competencias blandas nos permite alcanzar los objetivos principales para el buen funcionamiento y desarrollo de la farmacia. Es por ello que la comunicación tiene un papel fundamental dentro de la farmacia.

### Liderazgo y comunicación

La comunicación y el liderazgo son una relación imprescindible para construir un equipo de farmacéuticos motivado y proactivo. Los líderes tienen que inspirar, persuadir, construir relaciones fuertes, compartir ideas y, lo más importante, saber transmitir los valores de la farmacia.

Hay diferentes tipos de comunicación en el liderazgo, porque la comunicación no sólo consiste en hablar mientras los demás escuchan. Algunos de los tipos de comunicación son:

- *Comunicación no verbal.* El lenguaje corporal es sumamente importante, nuestra actitud corporal dice mucho de lo que queremos comunicar.
- *Comunicación verbal.* La claridad con la que transmitimos el mensaje, elegir el lenguaje adecuado e, incluso, la velocidad en la que hablamos, influyen en la eficacia de la comunicación.
- *Escucha activa.* Es necesaria una capacidad de escucha activa muy grande para ser capaces de entender lo que la otra persona nos quiere transmitir.
- *Comunicación escrita.* Saber expresar ideas por escrito generará seguridad, credibilidad y respeto.
- *Comportamiento.* Debemos ser un claro ejemplo de los valores que queremos transmitir desde nuestra farmacia, pues todas las acciones que realicemos como líderes dentro del entorno de la farmacia respaldarán nuestra manera de comunicarnos.

Es por ello que es importante saber cómo podemos mejorar la comunicación entre el líder y el equipo.

En definitiva, veréis que seguimos abordando la relación directa entre líder y farmacéuticos, teniendo en cuenta numerosas habilidades que nos ayudarán a gestionar la farmacia, siempre desde una base de comunicación efectiva para ayudarnos a cumplir con los objetivos colectivos y lograr poner en valor nuestro trabajo dentro del sector farmacéutico. +

## PASOS PARA DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL LÍDER Y EL EQUIPO

Los siguientes pasos nos pueden ayudar a favorecer las comunicaciones sanas y efectivas:

### 1 • Resolver rápido los conflictos

En muchas ocasiones, los conflictos pueden empezar con algo pequeño, algo que no tiene a simple vista mucha importancia, pero cierto es que cuando no se resuelven rápido los conflictos, la tensión se va acumulando y el conflicto se hace mayor. Por ello, lo mejor es enseñar a nuestros miembros del equipo maneras de resolver conflictos para que sepan solucionar rápidamente las discrepancias, siempre desde el respeto.

### 2 • Fomentar la participación

Incentivar la participación de todos los farmacéuticos, dándoles libertad para que sean proactivos y expongan sus ideas libremente. Se pueden programar reuniones semanales con el objetivo de generar confianza y libertad a la hora de exponer ideas.

### 3 • Incentivar las comunicaciones

Es muy importante fomentar las comunicaciones de manera individual y colectiva para conseguir que los miembros del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones e ideas.

### 4 • Favorecer la sinceridad y transparencia

Priorizar la honestidad marcará la diferencia: si todos pueden ser honestos entre sí, surgirán menos problemas de comunicación y, además, disminuirán los inconvenientes que estos provocan.

### 5 • Organizar reuniones individuales y colectivas

Las comunicaciones dentro de la farmacia se producen en entornos grupales y en interacciones individuales. Cuando los miembros del equipo interactúan, aportan su experiencia propia a nivel individual. Es por ello que las reuniones individuales periódicas nos brindan la oportunidad de abordar problemas para resolverlos y de controlar el bienestar de nuestros farmacéuticos.