

La comunicación y conocer las necesidades suavizan los posibles conflictos en la botica

■ El tamaño del equipo no es una garantía para que los conflictos sean menos frecuentes o menos importantes

EL GLOBAL
Madrid



Como reza la frase de Werner Braun: “El hombre no será sabio hasta que resuelva toda clase de conflictos con las armas de la mente y no con las físicas”. Si bien es cierto que pueden surgir varios tipos de conflicto en las oficinas de farmacia, un titular ‘sabio’ es capaz de abordar todos aquellos que puedan surgir, y lo hace ni más ni menos, para conseguir que el día a día no sea una guerra en el trabajo.

La escucha activa o la empatía, la argumentación al explicar las soluciones y, sobre todo, la comunicación asertiva, son algunos términos que el gestor del equipo de la farmacia deberá tener muy en cuenta antes de tomar cartas ante cualquier situación conflictiva. Así se planteó en el taller organizado por Asefarma e impartido por Jesús Mena, especialista en educación y RR.HH y con más de 25 años de experiencia.

La jornada, que tuvo lugar en el Centro de Estudios Financieros (CEF) de Madrid el pasado 22 de febrero, analizó las principales causas de conflicto que



El pasado 22 de febrero Asefarma organizó un taller que abordó las claves para optimizar la gestión del equipo y resolver los conflictos que pudieran surgir en la farmacia.

pueden aparecer dentro del equipo de la farmacia y las herramientas disponibles para el farmacéutico para darles solución de un modo sencillo y efectivo. El objetivo es lograr gestionar correctamente al equipo de la botica y tratar de canalizar —siempre a través de la comunicación, la acción y la formación— los posibles conflictos y problemas que puedan surgir.

Para empezar lo primero es ver si se puede evitar el conflicto, porque “al final todo es cuestión de percepciones”, planteó Jesús Mena. En este sentido, añade que centrarse en otras tareas no relacionadas con el equipo o los posibles roces que puedan surgir entre ellos, “hace que su percepción no atienda al propio conflicto”. La actitud del responsable del equipo debería orientarse

según Mena en “ver qué está pasando a nivel general en torno al equipo, cómo es cada trabajador y conocer las razones por las que surgieron los conflictos, para poder darles solución”, plantea.

Un equipo de farmacia reducido no está exento del riesgo de un conflicto, ni quiere decir que los que surjan no vayan a tener relevancia. De ahí que la optimización del tiempo del gestor se convierte en una tarea importante, explicó Mena. Si los dueños de pymes pasan más de un tercio de su tiempo resolviendo conflictos, la solución para Mena, pasa por “aprender a gestionarlos para minimizar ese tiempo”.

Además, la comunicación con el equipo, entre compañeros, vertical, horizontal y “de todas las maneras posibles”, incide Mena, se convierte en la principal herramienta para solucionar cualquier conflicto en la farmacia. Así lo indica un dato que sorprende: el 93 por ciento de empleados reconoce que trabaja junto a otros compañeros que no realizan sus tareas como deberían, mientras que sólo el 10 por ciento de ellos habla entre sí para mejorar la situación.

Adquisición de Farmacia



Bancofar
Grupo Banco Caminos-Bancofar

HAGA REALIDAD EL SUEÑO DE TODO FARMACÉUTICO.
INVIERTA EN SU FUTURO.

Soluciones a la medida de su negocio.

PRÉSTAMO HIPOTECARIO.

Plazo:
hasta 30 años.
**Compensación por
desistimiento
total o parcial:**
0%.

HIPOTECA MOBILIARIA.

Plazo:
hasta 20 años con la
garantía de su Farmacia.
**Compensación
por desistimiento
total o parcial:**
0%.

PRÉSTAMO PERSONAL.

Plazo:
hasta 7 años con
su garantía personal.
**Compensación por
desistimiento
total o parcial:**
0%.

✉ **Escríbanos**
info@bancofar.es

☎ **Llámenos**
901 10 10 15

🏠 **Visítenos**
En cualquiera de nuestras oficinas