

LA ESCUCHA ACTIVA

CAPÍTULO 2

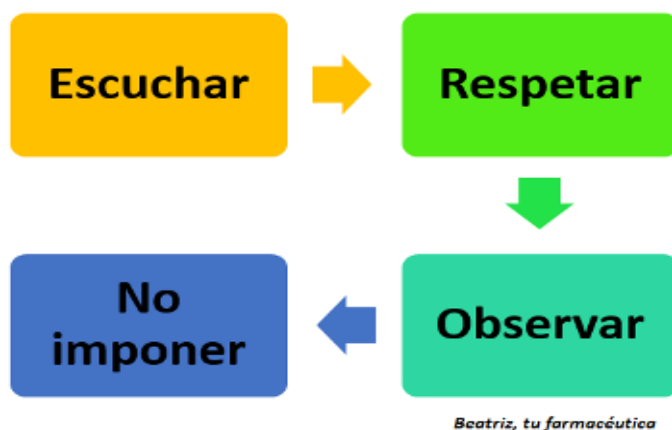
La escucha activa

Te invito a que te tomes unos minutos para pensar que es para ti escuchar, y si lo pones en práctica en tu día a día tanto en el mostrador como con los compañeros de trabajo.....

Escuchar tiene varios significados:

- Aplicar el oído para oír
- Prestar atención a lo que se oye
- Atender a un aviso o sugerencia
- Etc....

Todos ellos con el mismo fin, el de COMUNICARSE.



En la Farmacia, al tratarse de un ámbito de salud, donde tratamos con personas en muchos de los casos enfermas, con problemas algunos de ellos menores y en otros casos mayores, es **IMPRESINDIBLE escuchar de forma activa**, prestando atención a lo que nos están contando. Algo que puede parecer obvio, pero que si os detenéis a observarlo entre los compañeros, o incluso en vosotros mismos, veréis que en muchas ocasiones no lo llevamos a cabo por multitud de factores, ya sean porque vamos con prisas, porque tenemos cola en la farmacia y se acerca la hora del cierre, porque se trata de ese paciente que siempre os

entretiene, etc.... Esto se traduce en una “**DISPENSACIÓN FORZADA**”, donde entre el paciente y vosotros se creará cierta “tensión” por finalizar la dispensación, perdiendo la oportunidad no sólo de una venta potencial en el momento o en un futuro, sino perdiendo la posibilidad de Fidelizar un cliente.

La clave está en tratar de buscar un equilibrio en la duración del tiempo de cada dispensación. No debemos obsesionarnos con el tiempo, tan sólo es cuestión de utilizar las herramientas adecuadas para reconducir la dispensación, pararla si es necesario y luego seguirla y finalizarla. Normalmente los tiempos de cada dispensación lo marcan nuestros pacientes, es por eso, que una vez más, debemos adaptarnos en cierta medida a ellos. Si nos viene un paciente con prisa porque ha aparcado mal el coche, debemos atenderlo lo más rápido posible o al menos tratar de hacerlo para que así capte que mostramos empatía por su preocupación de poder ser multado.

Por otro lado, si viene nuestra fiel clienta de hace años, a por su larga lista de medicamentos y estamos con la Farmacia llena de gente, NUNCA debemos por el hecho de tenerla ya fidelizada hacerle sentir que “nos molesta” diciéndole que vuelva luego o que se espere (un paciente “aparentemente fiel” puede dejar de serlo en cuestión de minutos). Si es su turno, comenzamos la dispensación, le damos la conversación que ella requiera, la ESCUCHAMOS, y mientras le preparamos su medicación lo más rápido posible, y si una vez lista su medicación la conversación sigue, podemos pedirle por favor, que espere sentada para retomarla porque tienes que seguir atendiendo. En ese momento la paciente queda satisfecha porque le has preparado su medicación, le has escuchado y has conseguido reforzar así su confianza en la Farmacia.

Pero además, esta escucha debe hacerse desde el **respeto y observando** todas las “señales” que nos esté enviando nuestro paciente a través de sus gestos, su tono de voz, su mirada, etc...

Por otro lado, un factor clave, es el de la **NO IMPOSICIÓN**. Nunca debemos hacer sentir al paciente que tratamos de imponerle algo, ya sea la venta de un producto o un consejo que como bien indica la palabra, no deja de ser **una recomendación, que no una imposición**. Para ello debemos utilizar expresiones “suaves” a la hora de dirigirnos a ellos, en un tono de voz firme que

muestre seguridad para trasladar la importancia de que lo lleven a cabo. Siempre enumerando los beneficios que obtendrá si sigue las recomendaciones que le estamos dando.

PRACTÍCALO (CAPÍTULO 2)

Para poner en práctica la escucha activa en la Oficina de Farmacia, te sugiero que en cada dispensación que vayas a realizar trates de ser consciente de 3 puntos clave:

1. **Tono de voz**
2. **Búsqueda del contacto visual con el paciente**
3. **Identificación de sus necesidades en ese instante**

Ej: Ana 24 años, hija de nuestra fiel clienta Aurora, acude a la Farmacia a por una caja de anticonceptivos orales. Llega al mostrador y lo primero que hace es dejar el bolso a un lado y apoyar las manos sobre él. Nos deja la receta, le sacamos el anticonceptivo del cajón y al dejarlo en el mostrador, ella lo coge y comienza a mirar la caja por ambos lados, la abre, mira los comprimidos y mientras nos dice: “Perdona, ¿qué te debo?”...

En esta situación según como cerréis la dispensación obtendréis unas consecuencias u otras:

1. **Le diría el importe y cerraría la dispensación:** En este caso, no habríamos identificado la necesidad real de Ana, que con las señales de dejar el bolso sobre el mostrador y observar la caja de esa manera nos estaba “diciendo”, que no conocía el medicamento y que puede tener cierta predisposición a que le demos información sobre él. Lo más probable es que Ana se vaya “contenta” de la Farmacia, pero no habríamos cubierto su necesidad de saber más sobre ese medicamento.
2. **Le preguntaría si tiene alguna duda o si necesita ayuda:** Aquí estamos mostrando que hemos detectado su inseguridad y le estamos dando libertad para que ella decida si quiere terminar de mostrarla o por el contrario marcharse. **Esta suele ser la opción que hace sentir más cómodo al paciente, porque se siente libre, sin presiones, y al trasladarle la capacidad de decisión final, se siente reconfortado.** Si

vemos que requiere esa ayuda, es nuestro momento, el de comentarle los pros y los contras de la toma de un anticonceptivo oral (sin entrar en juicios de valores) y las recomendaciones que le servirán para prevenir o mitigar esos efectos secundarios. De esta forma podríamos ofrecer esos productos complementarios (la famosa venta cruzada) sin haber llegado a ello de una forma forzada, sino de manera natural porque la conversación lo ha requerido, o mejor dicho, porque la propia paciente, ha reconducido la dispensación hacia ello.

3. **Le explicaría sin más las principales precauciones que debe llevar a cabo:** Esta es una forma de abordar la dispensación que puede gustar al paciente o no, por ello debemos identificar su posible predisposición a esa recomendación que le vamos a realizar, de lo contrario el paciente puede sentirse abordado por información que en ese momento no quiere escuchar, inclusive puede desconfiar que estamos tratando de “venderle” algún producto asociado. En el caso de Ana, nos serviría porque al dejar el bolso sobre el mostrador y mirar la caja con expectación nos ha dicho sin palabras que: “necesita asesoramiento”.

Por lo tanto, en cada dispensación que realicéis a partir de ahora, fijaros en los resultados que obtenéis después de aplicar este tipo de cierre de cada dispensación, para así utilizar cada uno de ellos en función de las características del paciente.

No lo olvidéis, OBSERVAR AL PACIENTE, prestar atención a sus gestos, su forma de hablar y comunicarse con vosotros, porque os dirán más que sus propias palabras.