

IMPORTANCIA DE LA EMPATÍA DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE FARMACIA

CAPÍTULO 3

Importancia de la Empatía del personal de la Oficina de Farmacia

Si queremos que nuestra Farmacia “crezca” y consiga aumentar sus beneficios a final de año, debemos ser conscientes de que el **CAPITAL HUMANO es el primero en el que debemos invertir recursos y tiempo para lograrlo.**

Cuando hacéis un proceso de selección para contratar a un nuevo miembro del equipo de la Farmacia, ¿en qué aspectos os fijáis?, ¿Qué requisitos buscáis?

En términos prácticos, tener a los más inteligentes o mejores expedientes en sus correspondientes especialidades no siempre asegura el éxito en el desempeño de sus funciones en el mostrador. Si bien es cierto, que es indispensable e indiscutible tener unos conocimientos básicos en la materia técnica; para la atención al público y en especial a pacientes como es el caso de la Oficina de Farmacia un aspecto también de gran importancia y relevancia es el de la **EMPATÍA.**

Tener un equipo multidisciplinar, donde exista un equilibrio a la hora de trabajar nos ayudará a gestionar las diferentes situaciones que se nos presenten en el mostrador.

Si conseguimos que el Equipo de Trabajo sea empático, seremos capaces de:

- **Aumentar la capacidad de persuasión.**
- **Conseguir que el paciente os escuche mejor.**
- **La capacidad de liderazgo se verá aumentada dentro del equipo de trabajo.**
- **Mejorará la “capacidad de respuesta” y acción a lo que el paciente necesite.**
- **Mejorará la calidad de la relación profesional-paciente, aumentando la confianza de éste sobre nosotros.**

Podemos tener los mejores laboratorios en la Farmacia, que si no sabemos identificar cuál de ellos es el que mejor se adapta a nuestro paciente en cuestión no lograremos cumplir sus expectativas.

Debemos conocer el producto que trabajamos, pero más aún al paciente que tenemos delante.

PRACTÍCALO: (CAPÍTULO 3)

¿Cómo trabajar la empatía en el Equipo de Trabajo?

Para trabajarla y reforzarla tan sólo hace falta disposición y seguir las siguientes recomendaciones:

1. **No dar toda la importancia a las palabras de nuestro interlocutor.**
Fijarse en la persona que tenemos delante.
2. **No “sermonear”,** cuidado, con los monólogos y largas recomendaciones basadas en tecnicismos que harán sentirse al paciente incómodo.
3. **Mirar al paciente a la cara, preguntarle ¿cómo está?** interesándonos por él de forma sincera, hará que su predisposición a contarnos más cosas sobre él aumente.
4. Para favorecer tu capacidad empática, trata de pararte a pensar en la persona con la que estás hablando, qué le mueve a actuar de esa forma. Esto hará que puedas comprender mejor su comportamiento y por lo tanto, te ayudará a poder ponerte en “su piel”.
5. **Silencio.** Éste es necesario para escuchar, y en ocasiones, el silencio acompañado de un gesto como poner la mano sobre el hombro acompañado de una mirada, o una sonrisa, puede hacer sentir mucho más cómodo al paciente, que algunas de tus palabras. Por lo tanto, si no encuentras las palabras adecuadas, comunícate a través de los gestos.