

## EL EXPERTO

coaching  
emocional

# Líderes farmacéuticos emocionalmente cansados

Por Desirée  
Ballesteros,  
Business y Executive  
Coach, gerente en  
Farma Emoción



**E**n Farma Emoción, cuando empezamos a trabajar con alguna farmacia, nos encontramos con titulares y gerentes realmente cansados y desbordados por el trabajo. Y no es un problema de no dar abasto por las miles de tareas que deben hacer y porque les faltan horas durante el día para sacar adelante el trabajo, sino porque emocionalmente están tan consumidos que ya no son capaces de gestionar absolutamente nada, empezando por ellos mismos. Como sabéis, la base de Farma Emoción es trabajar desde la emoción: trabajamos desde lo más profundo de cada uno de los profesionales farmacéuticos para que consigan tener ese equilibrio entre cuerpo y mente, y que este equilibrio se vea reflejado a nivel profesional.

o, incluso, baja autoestima acompañada con sentimientos de tensión y frustración. Esta sobrecarga de emociones se produce comúnmente cuando hay cambios importantes, problemas sin resolver o situaciones abrumadoras que se alargan en el tiempo.

Nos quedamos estancados en nuestro propio mundo, tanto, que no nos damos cuenta de lo que sucede a nuestro alrededor. Y realmente podemos aprender mucho de ello.

Por ejemplo, cuando estés en la farmacia, observa lo que sucede a tu alrededor: como las personas caminan y van a hablar con otros y con quién hablan. Y pregúntate...

- ¿Cuáles son sus estados de ánimo y el tuyo?
- ¿Cómo están dispuestos en el mostrador y en la farmacia?
- ¿Qué sienten?
- ¿Cuál es el estado de ánimo general del equipo?
- ¿Qué ves y oyes?

Haz esto una vez al día, durante 15 minutos. Esto no es vigilancia, es aprender sobre las personas que te rodean.

### 134 ¿Qué es el cansancio emocional?

El cansancio o agotamiento emocional es un estado de ausencia de energía y falta de motivación, generalmente ocasionado por una sobrecarga de esfuerzo psíquico. Quienes lo padecen sienten una disminución de sus recursos emocionales, problemas de sueño

## ¿Cómo gestionar el cansancio emocional?

El ser humano se guía siempre por las emociones. Dependiendo de la manera de ser de cada uno, la parte emocional puede estar más o menos desarrollada, pero, en general, la base del ser humano es pura emoción. Y si emocionalmente no estamos equilibrados, es muy probable que conforme pasa el tiempo seamos cada vez menos capaces de gestionar todo lo demás.

Ahora bien, no hay una fórmula mágica que funcione de un día para otro para poder superar el cansancio emocional, pero una vez somos conscientes de nuestro estado, podemos realizar ciertas acciones para ir mejorando y equilibrarnos poco a poco.

### Acciones para superar el cansancio emocional

Empezaremos por uno mismo. Cuando sufres estados de ansiedad es muy común que te digan que debes sacar tiempo para ti, y aunque es real y funciona, a veces es muy complicado de conseguir. Por ello, mi primer consejo es: siempre, acéptate y permítete parar para pensar en ti mismo, date tiempo para aceptar el estado en el que estás y cédete ese espacio que necesitas de pausa y tranquilidad. A veces sentimos que podemos con todo, que nuestra posición nos marca un ritmo de vida del cual no podemos salir, pero esto es un gran error. Sea cual sea tu posición dentro de la farmacia, también debes permitirte tener tu espacio, tu tiempo y, por supuesto, tener momentos o días malos donde necesites parar para coger aire. Es por ello que, directamente con el líder, trabajamos ese espacio de escucha y aceptación para que entienda la importancia de darse tiempo para poder coger fuerzas y seguir tomando acción.

Una vez que el líder entiende esto, identificamos cuáles son las tareas que debe sacar adelante en la farmacia. Normalmente son muchísimas... Nos encontramos con líderes que pocas veces delegan acciones en su equipo de farmacéuticos, y esto es un gran error. ¿Para qué tenemos un equipo? Para sacar el trabajo adelante de manera conjunta: el equipo es una red de apoyo, todos nos ayudamos, entendemos y confiamos en los demás.

¿Somos jefes o líderes? Un jefe ordena y manda, un líder acompaña y



guía desde la motivación a los miembros de su equipo, por lo tanto, ¿por qué no empezar a delegar áreas de la farmacia en nuestros farmacéuticos? Si lo hacemos, conseguimos dos cosas:

1. Quitarnos carga de trabajo como líderes y ser capaces de centrarnos en áreas que sí o sí sólo pueden depender de nosotros.
2. Motivar y generar confianza en nuestros farmacéuticos a través de la responsabilidad y de delegar tareas que ellos, como profesionales del sector farmacéutico, sí pueden realizar.

Haremos reuniones de manera individual y grupal con nuestros equipos, propondremos y dejaremos proponer, habrá siempre una comunicación bidireccional. Todos somos partícipes del funcionamiento de la farmacia, por lo tanto, todos aportamos ideas y buscamos soluciones para sacar el trabajo adelante.

Durante todo este proceso, el líder irá sintiendo alivio, ya no se sentirá sólo, tendrá que seguir lidiando con problemas dentro de su farmacia, pero muchos de ellos podrán solucionarlos de manera conjunta con su equipo. Seguiremos trabajando en la aceptación de cómo nos sentimos, seguiremos validando nuestras emociones, pero lo haremos desde la consciencia y la auto permisividad de validar nuestro estado emocional.

Recuerda: si eres líder no debes estar ni sentirte sólo, tu equipo es una red de apoyo para ti, al igual que tu lo tienes que ser para ellos. No te olvides de que eres un ser humano con emociones, y validarlas es el primer paso para poder seguir creciendo y desarrollando tu carrera como profesional farmacéutico. +

## PASOS PARA LA GESTIÓN DEL CANSANCIO EMOCIONAL

### 1 IDENTIFICAR

Lo primero de todo es reconocer que no podemos más. Normalmente, los líderes, cuando nos llaman por primera vez, nos dicen que su farmacia no funciona, que sus farmacéuticos no consiguen objetivos, que el ambiente en general es algo negativo... Aquí es donde nos damos cuenta de que hay algo que no está funcionando y nos tenemos que enfocar en buscar el foco del problema. Una vez que nos reunimos por primera vez con el líder, nosotros, como profesionales del coaching, sabemos identificar cuál es la raíz del problema, y aunque muchas veces el equipo no ayuda, la actitud del líder marca la diferencia.

### 2 RECONOCER

Trabajar con el líder para que sepa reconocer su estado emocional es la primera acción que debemos realizar para ayudar a gestionar al equipo de farmacéuticos. Acompañar al líder en este proceso de reconocimiento es la base para empezar a solucionar el problema: ¿Cómo has llegado a este estado?, ¿qué situaciones te generan ansiedad?, ¿de qué manera vives y sientes el día a día en tu farmacia?

### 3 PASAR A LA ACCIÓN

Una vez identificado el problema y reconocido por el líder, podemos empezar a marcar pequeñas acciones que nos ayuden a equilibrar las emociones: primero de manera personal y luego de manera grupal.