



“

LA PLATAFORMA
DE SERVICIOS
ESPECIALIZADOS
MÁS COMPLETOS
PARA EL
FARMACÉUTICO

enero 2018

NOVEDADES

Apreciados compañeros y colaboradores,

Tenemos el enorme placer de anunciaros, que **ASPIME**, junto con la **Fundación Farmas**, firmaron el pasado jueves en Madrid, con la **Federación española de Farmacéuticos Empresarios, FEFE**, un importante y extenso acuerdo formativo y de servicios extensivos a toda la farmacia española.

En próximas comunicaciones os iremos dando más detalles de todos los servicios incluidos. Asimismo, os habréis dado de cuenta que en este boletín, contamos con la experiencia y amplios conocimientos de un par de periodistas de especial relevancia como son **Marta Robles** y **Alfredo Urdaci**.

Con Marta la conocí y fue como si lo hubiera hecho de toda la vida. Ella es así, cercana y auténtica. Marta es Marta. Con sus apellidos y sin ellos. Es afable, cariñosa y directa con una gracia y saber leer entre líneas, llegando al corazón de la comunicación, como sólo ella sabe. Gana en el one to one. Os encomiendo la tarea de acercaros a ella con el ánimo de conocerla y ofrecerla lo mejor de vosotros mismos porque ella también corresponderá. Es un lujo conocerla y tratar con ella. Como profesional sabe conocer las necesidades de las personas con las que colabora y consigue que transmitan sus propios conocimientos y sentimientos tal cual son.

Con Alfredo lo que te llega es una persona que, como leeréis en su artículo, llega al trasfondo de la comunicación inherente a cada uno del que se relaciona. Es un profesional educado, agradecido y al que le gusta enseñar, de un modo visual. Tantos años en la televisión, le han dado esa voz y sus gestos que hacen que diseñe en el aire los proyectos en los que está inmerso. Es capaz de captar todo lo que le rodea e inclusive, ofrecer el matiz y la idea idónea para cada uno de las grandes ideas que emprende. Me transmite seguridad en lo que hace y en lo que dice, porque lo transmite con pasión y con ganas de ayudar al que se lo solicita.

Os emplazo a que degustéis de todos nuestros artículos que os serán muy propicios y enriquecedores para vuestros paladares farmacéuticos.

No quiero despedirme sin daros las **Gracias** a todos los colaboradores de la Fundación FARMAS que habéis participado en el mismo.

Un abrazo a todos,

Leticia Cortijo Vázquez
Gerente Fundación FARMAS

CONTENIDO

- » Principales novedades tributarias
ASPIME GROUP 4 - 5
- » Los farmacéuticos no son máquinas expendedoras
FARMATALENT 6 - 7
- » Entrevista Carmen Posadas
MARTA ROBLES 8 - 11
- » La Sencillez de la Sensatez aplicada en nuestras farmacias
COUPLING MARKETING 12 - 13
- » ¿Cómo nos ayuda el Coaching?: Mito y realidad.
ENPIEZAS 14 - 15
- » Los tornos de las oficinas de farmacia
APLIFARMA 16 - 17
- » La receta electrónica privada será uno de los mayores hitos en la farmacia
LA RAZÓN 18 - 19
- » Si quiere comunicar bien, ¡escuche!
ALFREDO URDACI 20 - 21



PRINCIPALES NOVEDADES TRIBUTARIAS INTRODUCIDAS POR EL REAL DECRETO 1074/2017



Becas al estudio y de formación de investigadores

Con efectos a partir de 1 de enero de 2018, se aumentan los importes exentos de las becas en las siguientes cuantías:

- » Con carácter general, 6.000 euros anuales.
- » Cuando la dotación económica tenga por objeto compensar gastos de transporte y alojamiento para la realización de estudios reglados del sistema educativo, hasta el nivel de máster incluido o equivalente, 18.000 euros anuales. Cuando se trate de estudios en el extranjero, 21.000 euros anuales.
- » Si el objeto de la beca es la realización de estudios de doctorado, hasta un importe máximo de 21.000 euros anuales si se cursan en España. Si se efectúan en el extranjero, hasta un importe máximo de 24.600 euros anuales.

(Se modifica el apartado 2 del artículo 2 del RIRPF)

Rendimientos del trabajo exentos por gastos por comedores de empresa

Con efectos a partir de 1 de enero de 2018, se eleva la cuantía diaria exenta de las fórmulas indirectas de prestación del servicio de comedor, esto es, los

vales-comidas o documentos similares, tarjetas o cualquier otro medio electrónico de pago que se entregan al trabajador para atender dicha necesidad.

El importe diario exento se eleva de 9 euros a 11 euros diarios.

(Se modifica el apartado 2 del artículo 45 del RIRPF)

MÍNIMO FAMILIAR POR DESCENDIENTES

Con efectos a partir del 1 de enero de 2017, se asimilan a los descendientes, a los efectos de la aplicación del mínimo familiar por descendientes, además de aquellas personas vinculadas al contribuyente por tutela o acogimiento en los términos previstos en la legislación civil, a quienes tengan atribuida por resolución judicial su guarda y custodia.

(Se añade apartado 2 al artículo 53 del RIRPF)

Rectificación de autoliquidaciones

Se introduce una nueva vía para presentar solicitud de rectificación de autoliquidación con la que subsanar un error que hubiera perjudicado al obligado tributario utilizando el propio modelo de declaración.

Este procedimiento, en el caso de que la Administración se limite a contrastar la documentación presentada por el interesado con los datos y antecedentes obrantes en su poder y acuerde rectificar la autoliquidación en los términos solicitados por el contribuyente, tendrá las siguientes especialidades respecto de las normas generales previstas para los procedimientos de gestión:

» Al no realizarse actuaciones formales de comprobación, el acuerdo estimatorio no tendrá el efecto de cierre a ulteriores comprobaciones, esto es, no impedirá la posterior comprobación objeto del procedimiento.

» Si el acuerdo diese lugar a una devolución y no procediese el abono de intereses de demora, no hay necesidad de que la Administración tributaria efectúe una liquidación provisional, sino que se entenderá notificado dicho acuerdo por la recepción de la transferencia bancaria.

(Se añade artículo 67 bis del RIRPF)

Retenciones

Como consecuencia de la consideración de ganancia patrimonial de la transmisión de derechos de suscripción a partir de 1 de enero de 2017, se regulan las retenciones a practicar:

1. Están sujetas a retención las ganancias patrimoniales derivadas de la transmisión de los derechos de suscripción previstas en las letras a) y b) del apartado 1 del artículo 37 LIRPF.

2. Estarán obligados a retener o ingresar a cuenta, la entidad depositaria y, en su defecto, el intermediario financiero o el fedatario público que haya intervenido en la transmisión.

3. La obligación de practicar retención o ingreso a cuenta nacerá en el momento en que se formalice la transmisión, cualesquiera que sean las condiciones de cobro pactadas. Cuando la obligación recaiga en la entidad depositaria, ésta practicará retención o ingreso a cuenta en la fecha en que reciba el importe de la transmisión para su entrega al contribuyente.

4. La retención a practicar será el 19 por ciento.

(Se modifican los artículos 75.1, 76.2, 78.3 y 99.3 del RIRPF)



LOS FARMACÉUTICOS NO SON MÁQUINAS EXPENDEDORAS



Tener que explicar la afirmación que encabeza nuestro artículo de hoy, "los farmacéuticos no son máquinas expendedoras", debería ser tan innecesario como explicar que el sol siempre sale por el este, -te pongas mirando a donde te pongas el sol sale siempre por el este-, pero la realidad es que **más a menudo de lo deseado se oye en este gremio cómo se cuestiona la labor del farmacéutico** asegurando (de forma bastante temeraria, por cierto) "que eso de leer una receta y despachar el medicamento lo puede hacer cualquiera".

Aunque no es en este caso menester entrar a valorar si nuestro farmacéutico debería tener más o menos funciones, o al menos opinión, sobre el diagnóstico realizado por un médico y el tratamiento puesto por este para la cura de la patología; es obvio que dependiendo de los países y culturas en los que uno se mueva esa flexibilidad que tiene el boticario es mayor o menor. Por ejemplo, y como cualquier compañero de bata blanca sabrá, en el mundo anglosajón se tiene más cancha para actuar sobre la patología diagnosticada (bastante más); pero **es una temeridad absoluta decir que en España nuestros farmacéuticos solo "expenden medicamentos" cual máquina de refrescos.**

La labor didáctica del farmacéutico ha sido a lo largo de la historia algo fundamental para el paciente y sus dudas como medicado, pero además no debemos olvidar que esta faceta didáctica ayuda también a la cada vez más perseguida **labor comercial en una oficina de farmacia**. ¡Cuidado! No se caiga aquí en el error de entender "labor comercial" como mercadeo de la salud; pues en una oficina de farmacia se habla de eso, de salud, pero como ya dijimos en ocasiones anteriores en FARMATALENT entendemos que hacer una **venta cruzada** de algo que beneficia y/o complementa al paciente/cliente (usado a conciencia la doble denominación) no es hacer nada siniestro sino que indica que **algo siendo mejorable ha sido mejorado**.



Cuando uno acude a su farmacia habitual -o de paso- y pide que se le dispense lo que el médico ha tenido a bien recetarle, **debería ser habitual que espere de su farmacéutico el consejo o las advertencias oportunas** que este, en su detallado conocimiento de la farmacología, le da con la mejor de las intenciones; amén de ir más allá si lo considera oportuno con preguntas sobre incompatibilidades, protectores estomacales o reacciones adversas cutáneas. (Por nombrar algunas de las eternas posibilidades en las que las preguntas acertadas del galeno podrían mejorar nuestro tratamiento...).

Lo normal y esperado por cualquier paciente/cliente de una farmacia es que el farmacéutico interaccione con él, comente, pregunte, aconseje... **Lo normal es que se pueda defender que un farmacéutico no es esa**

máquina expendedora de refrescos a la que tú aprietas un botón y te sirve la Coca Cola solicitada. Ahora bien; hay que saber que para lograr ese perfil en nuestra farmacia y poder diferenciarse de la automática máquina expendedora; **es fundamental cuidar el aspecto docente y la buena didáctica** que todo el que entra a la farmacia requiere para irse de la misma mimado, escuchado y, lo que todo el mundo espera, con ganas de volver.

Es reconocido (afortunadamente por casi todo el gremio) que **la venta agresiva no funciona nunca tras el mostrador de una farmacia pero que sí funciona, contrastada y positivamente; emplear un minuto de más en cuidar, explicar y valorar a cada personas que acude en nuestra ayuda.**

-Felices consejos-

CARMEN POSADAS, escritora.

por Marta Robles



Periodista y escritora
Patrono de la Fundación FARMAS

La escritora Carmen Posadas es una mujer sin edad. O mejor dicho, de todas las edades. Hay quien dice que los hombres y las mujeres tienen la edad de aquellos a los que aman, pero también es cierto que muchos acaban teniendo la edad de los que los aman a ellos. Y a Carmen Posadas la veneran hombres y mujeres de todas las edades. Por su literatura y por su personalidad. Así que no tiene edad, o las tiene todas. Uruguaya de nacimiento y española de adopción, Carmen Posadas vive un momento dorado. Reconocida y premiada por su obra en el mundo entero, además está considerada como una mujer atractiva, misteriosa y elegante, de quienes todos querrían conocer los secretos. Sobre todo los relativos a conseguir que el tiempo pase de largo cuando la visita, concediéndole tener el mismo aspecto inalterable durante años. Habrá que buscar el retrato en su desván. O tal vez mirar su pastillero.



CARMEN POSADAS / MARTA ROBLES

Empecemos por la obra, Carmen ¿cuáles son los atributos que debe tener un escritor

A mis alumnos en el taller de escritura que tengo con mi hermano Gervasio que se llama yoquieroescribir.com, con el que llevamos cinco años y tenemos más de cinco mil alumnos, muchos de ellos con libros publicados, siempre digo que los escritores necesitan tener dos cualidades: ser grandes lectores –no se puede escribir si no se ha leído- y tener una gran

curiosidad. O sea, el escritor ese ese tipo de persona que va por la calle y todo el tiempo se pregunta ¿y esa chica por qué llora? O ¿esta maleta que hará aquí en esta esquina? Y sobre esas cualidades, ya se puede empezar a trabajar un talento.

Pues cada vez hay más escritores españoles que presumen de no haber leído nada. ¿No es el nuestro un país donde hay más escritores que lectores?

Es cierto. Aquí quien no tiene un libro es un paria. Hasta el último mono escribe, lo cual es asombroso, como dices, porque nadie lee. Pero como tú ya sabes, quien no lee está descubriendo el Mediterráneo permanentemente...

Hay muchos periodistas metidos a escritores, pero también muchos escritores seducidos por el periodismo. Usted lleva ya casi más premios periodísticos que literarios. Y no solo se atreve con artículos, sino también con entrevistas, reportajes ¿también se siente periodista?

Bueno, no me atrevo porque realmente soy muy respetuosa con las profesiones ajenas y procuro hacer una cosa que no sea periodismo puro. Entonces, los artículos que yo escribo o incluso las entrevistas que hago siempre son desde el punto de vista de un observador sorprendido. Siempre pretendo mantener esa forma de ver la vida de quien se sorprende ante todo; o sea, no pretendo ser un periodista sino simplemente un observador desde otro punto de vista.

Sin embargo, algunas de sus novelas, son casi crónicas, incluida, por ejemplo aquella de Pequeñas Infamias, repleta de humor con la que ganó el Premio Planeta. ¿Sería capaz de hacer una crónica sobre la realidad de las mujeres en 2017 unidas contra el acoso?

¡Guau!, bueno, es un tema muy resbaloso ese. Incluso Catherine Deneuve ha tenido que pedir perdón por mostrar otro punto de vista; pero bueno, sí. De todos modos hay temas sobre los que en general la gente no se atreve a decir lo que piensa. Y no me refiero solo a ese tema sino en general. Lo de la corrección política es una mordaza que nos estamos poniendo para no poder decir lo que cada uno pensamos. En cualquier caso yo nunca he sido muy de escribir nada sobre la realidad candente porque, entre otras cosas, cuando uno está demasiado cerca de cualquier problema no es capaz de hacer un análisis lo suficientemente desapasionado.

Todas las grandes novelas que se han escrito muy cerca de la fecha de que algo ocurra no acaban de salir bien. No sé, por ejemplo cuando pasó lo del 11S, Martin Amis, Julian Barnes y una cantidad de escritores importantísimos escribieron novelas porque pensaban que todas debían hablar del 11S ¿te acuerdas de alguna de ellas? Nada. Las novelas tienen que tener otro tempo. O sea Tolstoi escribe Guerra y paz muchos años después de la invasión napoleónica.

¿Las novelas tienen que tener una intención, un compromiso?

Yo creo que es al revés. O sea, no creo que se pueda poner la literatura al servicio de ninguna causa por muy buena que sea. Cuando alguien dice: "voy a escribir una novela para denunciar, me da igual, el acoso sexual o lo que sea, eso directamente funciona no funciona bien, porque la literatura tiene que no estar contaminada por ninguna idea. Otra cosa es que cuando tú escribes se traduce todo: tus filias, tus fobias, tus preferencias..., pero poner la literatura al servicio de cualquier causa para mí es un error, porque te sale un panfleto y eso es otra cosa. La literatura es arte, no puede ser un panfleto.



Como lleva ser, además de una escritora reconocida una mujer admirada desde el punto de vista de la belleza y la elegancia

Bueno tú eres mi "sister" y me quieres mucho y siempre me dices esas cosas, pero yo no me las creo, no me las he creído nunca ni me las voy a creer ahora tampoco. Así que, para mi desgracia nunca he sido muy vanidosa, cosa que siento ¿eh? Porque en el fondo eso de tener alta la autoestima ayuda mucho en la vida.

Al menos debe reconocer que está en un estupendo momento de su vida.

El año pasado empezó muy difícil para mí, pero al final fue un año estupendo. Me fue muy bien con la novela, tuve dos premios importantes, cerré proyectos de los que no puedo hablar ahora, pero que si se materializan van a ser muy importantes también y, entonces, en ese sentido estoy muy contenta; pero también soy consciente de que en la vida, en general y en la literatura en particular tienes que estar pedaleando todo el tiempo o te caes de la bici...



Un año, además, en el que pudiste contrastar de primera mano ese encuentro con la fe de su propia hija.

Ah sí. Eso para mí fue una sorpresa porque a mí siempre me han interesado mucho los temas de religión. Yo creo que casi de lo que más he leído es de todo lo relacionado con todas las religiones no solamente con la cristiana. Soy de

las pocas personas que se ha leído con una santa paciencia El Corán, por ejemplo. O el libro de los mormones y cosas por el estilo. Y entonces, bueno, nunca pensé que mi hija iba a tener esa conversión que para ella ha cambiado su vida y ha hecho que esté muy feliz. Así que hicimos una entrevista sobre eso, que me gustó mucho hacer, donde ella contaba su conversión y fue muy gratificante porque ayudó a muchas personas de alguna manera. Muchas me paraban por la calle y me daban las gracias por esa entrevista y cosas así.

De sus dos hijas, Sofía y Jimena, es precisamente la que relató su conversión, Sofía que cuida de su cara y de su piel con toda suerte de tratamientos estéticos que sirven para que nadie sospeche siquiera que usted tiene...¡cinco nietos!

Tengo suerte de tener a esta niña que me hace todos los recauchutajes y pequeños tratamientos para no cambiar de expresión. Yo creo mucho en la medicina estética, pero no tanto en la cirugía plástica que me da miedo, sobre todo a estas alturas de la vida, porque para una persona que queda bien hay como sesenta momias ¿no? Pero sí creo que se pueden hacer ciertas trampas al calendario y procuro hacerle todas las que puedo.

Algunas con sus píldoras mágicas ¿Cuántas pastillas se toma usted a diario?

¿En total? Pues deben ser como quince por ejemplo

Quince pastillas naturales o no naturales que, al final, son medicamentos ¿no?

Sí bueno, son todo tratamientos antiaging que también me ha mandado mi hija y que noto muchísimo. Y después algunas otras, que no sé cuáles serán me han mejorado varios problemas que tenía como el insomnio crónico. Ahora duermo pero, sobre todo, si no lo hago, tampoco estoy hecha puré como antes, que era terrible

porque me daba la depre si no dormía y pensaba que nadie me quería y el mundo era horrible. Eso ya no me pasa. También me ha mejorado mucho la circulación, el estado de ánimo y el aspecto espero que también.

¿Es usted de esas personas que visita todas las semanas las farmacias?

Pues mira, te voy a hacer una confesión porque esto es increíble: cuando voy a un país, antes de ir a ver una catedral, un museo o lo que sea voy a una farmacia. Eso seguro.

¿Y qué busca?

Cualquier cosa, me da igual: me fascinan las farmacias. Siempre me han gustado muchísimo. Y entonces en cada lugar hay cosas diferentes. Una farmacia en Inglaterra es distinta a una farmacia en París o en Uruguay. Me encantan las farmacias y siempre salgo con seis o siete cosas, claro.

¿Y se deja asesorar por los farmacéuticos o va con las ideas claras?

Las dos cosas. Cuando estoy aquí en España, como tengo una farmacia de confianza, siempre le pregunto al farmacéutico, pero cuando voy fuera me gusta mucho mirar. Y luego también pregunto..., pero lo que más me divierte es ir buscando cosas por mi cuenta.

¿Es de las personas que se automedican?

No mucho porque tengo a una hija que es como un perro de presa y me tiene totalmente prohibido, por ejemplo, que tome antibiótico sin receta. Los catarros los tengo que pasar a base de ibuprofeno, no puedo tomar nada, soy bastante disciplinada.

Entonces, cuando va a una farmacia lo que le interesa más es la parafarmacia ¿no?

Sí claro, porque farmacia, sobre todo fuera de España, es siempre con receta.

Y en general ¿tiene una relación cercana con los farmacéuticos? ¿son personas por las que se deja asesorar? ¿O se ha encontrado farmacias en los que no ha encontrado los profesionales que buscaba para atenderla?

No, en general siempre me he encontrado con gente amabilísima que intenta ayudar y que te escucha y te pregunta qué necesitas. Algunas veces me ha tocado alguno un poco mercachifle que me dice "llévese esto también y aquello y lo de más allá", pero bueno, eso ya lo sé manejar yo también.



Como es de las pocas personas que conoce las farmacias del mundo entero ¿qué destacarías de las españolas?

Pues yo creo que son de las más completas que yo he podido ver y que, además, tienen la ventaja, frente a otras farmacias de que no necesitas una receta para comprarte algo relativamente inofensivo, cosa que si te pasa por ejemplo en Inglaterra. Allí todo tiene que ser con receta. En España las farmacias son una cosa un poco más abierta que en el resto del mundo.

La Sencillez de la Sensatez aplicada en nuestras farmacias

Como todo en esta vida, debemos ser sensatos. ¿Pero cómo lo ejercemos?. Y en nuestro ámbito, dentro de nuestras farmacias, ¿es fácil?.

"Los groseros yerran casi siempre en sus pensamientos. La sencillez es una fuerza que vence todas las astucias". Giovanni Papini. Así es, al final lo más sencillo es ser eso, sencillos. Porque con mucha frecuencia tendemos a complicar las cosas, como bien nos asegura un experto en negocios y desarrollo de las TIC Gordon Tredgold.

La sencillez, según el Diccionario de la Real Academia Española, es la "calidad de lo que no tiene artificio ni composición"; lo que carece de ostentación y adorno; lo que no ofrece dificultad; el que no tiene doblez ni engaño y dice lo que siente. Para que podamos comunicar lo que sentimos, es del todo necesario fomentar la formación y el arraigo en los valores de las competencias básicas de toda organización, como son el autocontrol, el compromiso, la conciencia, la calidad del trabajo, la ética, el desarrollo de las personas, innovación, fortaleza e integridad en la farmacia.

Pero para poder fomentarlas, es fundamental la confianza y tranquilidad de los trabajadores en su dispensación; porque el miedo a las represalias de los superiores nos lleva a que seamos prepotentes y que la sencillez, quede relegada por nuestro reflejo en los demás del propio autoengaño.

Porque no nos equivoquemos la sencillez implica belleza y buen gusto. Decidme, cuantos de nosotros no visitamos una farmacia porque tiene de todo, menos sencillez. Y si la visitamos es porque la persona que nos atiende promulga una vida laboral sencilla, adornada de la sensatez de sus palabras y hechos, por explicar de forma muy clara las peticiones que les hemos encomendado.

Porque, seamos claros con nosotros mismos, cuando pedimos nuestros medicamentos, lo que realmente solicitamos implorando es que sean íntegros en sus recomendaciones. Es decir que se manifiesten de modo responsable y consecuente con nuestras necesidades. Y esto implica acoger las ideas de nuestros clientes, saber escuchar, formarse, dialogar, contrastar las ideas, ser tolerantes, y ser sensatos.

Porque ser sensatos es tener buen juicio para tomar las decisiones más acertadas con cordura, de manera lógica y saludable. Es decir, profesionales que dentro de las farmacias seamos capaces de medir con antelación las consecuencias positivas y no tan positivas, de cada situación. Y para ello, el propio ejemplo es que alumbra a cada cliente a comprar los medicamentos adecuados a cada una de sus dolencias.

Y, me preguntaréis, si eso está muy bien, mucha palabrería pero, ¿cómo se fomentan las claves más idóneas para incentivar la capacidad de razonar y actuar con buen juicio a todo mi equipo farmacéutico?

Os diré, que lo primero es dar mi ejemplo como responsable de la farmacia, transmitiendo los valores fundamentales que quiero para mi organización, como son la sinceridad, la honestidad, y el respeto a mí mismo y a los demás.

Lo segundo, es ayudar a nuestros colaboradores en su capacidad de reflexión, incentivando sus conocimientos al entorno que le circunda y al de las diferentes tipologías de tratos con los clientes que acuden a su farmacia.

El tercer punto sería alentarles a dilucidar de modo permanente la diferencia entre hechos y sentimientos, para que actúen por razonamientos lógicos y no por impulsos.

El cuarto punto nos marcaría el recordatorio de las reglas de conductas establecidas como protocolos de normas y de comportamientos, instruyendo como aplicarlas dependiendo del momento y la persona con la cual se relacionan, sea cliente interno y/o externo.

El poder de hacerlo partícipes de tus propias decisiones, en el quinto lugar, les hará saber cómo reflexionas y tomas las decisiones, de tal modo que será fiel reflejo de ti. Pregúntate cuántas y en qué grado se toman buenas decisiones en tu farmacia y cómo repercute en la productividad, y en último término, en la rentabilidad de la misma.

Por último, el mostrar con propios ejemplos que no fueron los más ilustres pero si los que más nos enseñaron, a permitirnos equivocarnos y a ser generosos con nosotros mismos y por ende, con los demás, es la clave del reflejo de la sencillez de la sensatez.

Y si no, te brindo la oportunidad de que elijas qué tipo de razonamientos deseas elegir para con tu equipo en la farmacia. Si partimos de la lógica aristotélica, el razonamiento como un encadenamiento de juicios en el que partiendo de una proposición conocida se descubre otra u otras desconocidas.

Decidme cual elegiríais. ¿El razonamiento categórico?. "Todos mis empleados son sensatos. Yo soy empleado. Luego yo soy sensato". ¿Os fijáis que para ser sensatos debemos ser categóricos y razonar, que somos "empleados"?.

Y, ¿qué me respondéis del razonamiento hipotético?. "Si cobras bien en la caja, estarás relajado. Es así que cobras bien. Luego estarás relajado". Es del todo necesario dar calma y sensatez, como responsables, a la sencillez de cobrar los medicamentos en la caja a nuestros clientes. Y dejar de ser como Golum y "mi tesoro". O, ¿Cómo lo veis?.

Y por último, el razonamiento disyuntivo. "Por este camino se va al Este o al Oeste. Es así que se va al Este. Luego no se va al Oeste". Por favor, alejémonos de convertir a nuestras farmacias en el salvaje Oeste, donde la vorágine del poco entendimiento permite que los indios emigren al Este porque, de ese modo, nos quedaremos sin ellos y sin su saber hacer y, por tanto, con el "¡oh-este!" que es el que llega nuevo. Sencillamente quedémonos con lo sensato, con este, el empleado que conoce a tu negocio y a ti.

Y, digo yo, esto de la sensatez aristotélica, ¿es sencilla en su aplicación diaria?



COUPLING
Real Time Propeller

Leticia Cortijo

Entrenamiento Directivo
 Real Time Propeller



¿Cómo nos ayuda el Coaching?: Mito y realidad.

El verdadero viaje del descubrimiento no consiste en buscar territorios nuevos sino en tener nuevos ojos" Marcel Proust

Descripción: El coaching está de moda, aunque conviene saber en qué nos puede ayudar un proceso de coaching, más allá de las modas o de mensajes que promueven efectos milagrosos tipo: "logra tus sueños, si quieres puedes".

No siempre logramos dar respuesta a todos los sueños, aunque sí podemos conseguir mucho más de lo que nos imaginamos, si clarificamos metas, planificamos el rumbo y nos comprometemos a realizar el apasionante viaje interior que conlleva el autoconocimiento.

En este artículo vamos a analizar las ventajas que ofrece el coaching, las temáticas que pueden ser abordadas desde esta disciplina y los resultados que ofrece para favorecer la autonomía y una mayor capacidad para gestionar operativamente la toma de decisiones en distintos ámbitos de la vida.

¿Qué es el coaching?

El coaching implica entrenamiento consciente para desarrollar todo el potencial personal y profesional a nuestro alcance (empowerment), tomando conciencia de los recursos propios y analizando, desde una nueva perspectiva, alternativas a explorar para el logro de las metas u objetivos perseguidos en distintas áreas vitales.

Por ello el coaching se podría entender como un proceso de crecimiento y desarrollo personal, con el que trabajamos el autoconocimiento, nuestros valores y creencias, nuestra autoestima... Es por eso que constituye una herramienta idónea para el acompañamiento y apoyo, tanto a nivel individual, como para los equipos de trabajo.

Desde mi punto de vista, el coaching es una manera de estar en una relación y de estar en una conversación que desplaza el foco del contenido a un nivel profundo de conexión humana. El diálogo sin enjuiciamiento, siempre resultó una "medicina" milagrosa para el bienestar personal y social.

Nuestra misión como coaches.

La función de la coach no es aportar recetas "mágicas" a sus clientes, sino facilitar que vayan redescubriendo sus fortalezas, gestionando sus conflictos y encontrando soluciones desde sí mismos, a través de nuevos enfoques y perspectivas diversas a la hora de analizar un dilema percibido en distintas áreas vitales: personal, profesional, familiar...

Para ello, acompañamos a través de una relación de ayuda, sustentada en la confianza y compromiso mutuos, para trabajar operativamente hacia el logro de los objetivos planteados por las y los receptores del proceso.

Se diferencia en esto de otros tipos de relación de ayuda más orientados hacia asesorar o marcar pautas a seguir, en el coaching no se aconseja, ni tampoco se prejuzga, se estimula para que las

respuestas vayan siendo desveladas a través del autoconocimiento.

En resumen, La coach, entrena y refuerza a sus clientes para que puedan proyectarse hacia el futuro inmediato; a imaginar eso que desea conseguir como una meta alcanzable en el aquí y en el ahora, si establecen el plan de acción ajustado y enfocado para obtener los resultados perseguidos.

El método de trabajo: humanista, sistémico y operativo.

El **método dialéctico** es la herramienta fundamental del coaching. Mediante preguntas, observaciones y sugerencias significativas, se van confrontando modos de pensar y creencias limitantes y, de este modo, se amplía la perspectiva y emergen nuevas respuestas que ayudan a identificar los obstáculos percibidos, no como límites, sino como contingencias que pueden ser superadas si se establece un plan de acción ajustado a cada caso para ir avanzando en el proceso de mejora, transformación y cambio.

Es también aprendizaje, en la medida que se entienda el aprender como el proceso que posibilita expandir la capacidad de acción efectiva de un individuo o de un equipo.

Desde la concepción ontológica hay una distinción fundamental ya que se entiende que no se trata meramente de un aprendizaje conceptual o de nuevas habilidades, sino de **obtener aprendizajes a partir de una transformación personal.**

El **enfoque sistémico** nos permite entender que formamos parte de sistemas mayores que condicionan a nivel individual y organizacional. De ahí, que nuestro sistema de creencias, también incluye aprendizajes tempranos del entorno familiar, ideologías de sistema social, dinámicas del sistema organizacional... Y, a veces, se produce un conflicto entre el ser y el deber introyectado, entre lo que querríamos hacer y lo que se espera de nosotras/os...

El coaching, una inversión para la calidad de vida.

El proceso de Coaching ayuda a responsables y a equipos de trabajo, a potenciar su rendimiento mediante el desarrollo personal y competencial para abordar con mayor autonomía y autoeficacia nuevos cambios deseables.

Iniciar un proceso de coaching, es una inversión rentable para cualquier negocio y/o empresa cuando se desean cambios en enfoques de negocio, motivación, mejora en las relaciones, clima laboral... O simplemente, para contar con un espacio para repensar nuevas estrategias o el afrontamiento de nuevos retos, con mayor distanciamiento de los avatares cotidianos.

El mayor capital de las empresas lo constituyen sus recursos humanos y, por ello, cuidar y potenciar las relaciones y a los equipos, así como el autocuidado de quienes asumen mayor responsabilidad, resulta una inversión de alta rentabilidad a corto y medio plazo. Fundamentalmente, en resultados de **bienestar personal.**

Carmen F. Barquín

Coach Sénior certificada por Asesco
(Asociación Española de Coaching),
formadora y consultora en Igualdad de Género.



LOS TORNOS DE LAS OFICINAS DE FARMACIA



Sonia Segura Gutierrez

Jurista Especializada en Derecho de Farmacia

A la hora de comenzar los trámites y buscar un local para abrir una oficina de farmacia se pueden plantear dudas sobre la obligatoriedad de instalar un "torno" para atender a los clientes y proceder a la dispensación, cuando se esté en horario de guardia o nocturno.

En la Consejería competente o en Colegio Oficial de Farmacéuticos del lugar en el que radique la oficina de farmacia, informarán al respecto indicando que es obligatorio tener estos dispositivos; pero, ¿dónde se encuentra regulada esta obligación?

En la normativa sobre ordenación farmacéutica de cada Comunidad Autónoma sólo algunas de ellas regulan expresamente esta cuestión, como es el caso del Decreto 155/2016 de Andalucía. Si se regula la obligación de la zonificación del local de la farmacia: zona de atención al cliente, zona de recepción de los medicamentos, zona para la preparación de fórmulas magistrales (en caso que se tenga autorización pertinente), aseo, zona de almacenamiento de los medicamentos..., pero nada sobre los dispositivos para dispensación en guardias y horario nocturno.

La **Ley 5/2014, de 4 de abril de Seguridad Privada** regula la obligación de adoptar medidas de seguridad en determinados locales o instalaciones, los cuales se indicarán reglamentariamente. Su finalidad es prevenir la comisión de actos delictivos contra los locales, así como evitar riesgos directos para terceros. Su predecesora, la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada no disponía nada acerca de las oficinas de farmacia; será en 1994 cuando su reglamento de desarrollo contemple los mecanismos de seguridad privada en las farmacias, para la protección tanto del farmacéutico como del cliente.

Así pues, puede parecer raro que ninguna de las normativas de ordenación farmacéutica hagan

referencia a los "tornos", y que haya que acudir a la legislación sobre seguridad privada para encontrar la regulación. **La razón la tenemos que enmarcar en un contexto histórico concreto.**

Antecedentes

En la década de los noventa -concretamente, 1994-, precedida de unos años setenta y ochenta bastante convulsos. Veinte años en los que hubo un gran índice de atracos y robos, más o menos violentos en las farmacias estaban a la orden del día, los cuales eran perpetrados casi exclusivamente por drogodependientes, aunque empezaban a despuntar los robos llevados a cabo por delincuentes comunes que asaltaban las farmacias para robar medicamentos y posteriormente, revenderlos.

Esta situación es puesta de manifiesto por los farmacéuticos que a principios de los ochenta empiezan a reclamar que se pongan en marcha medidas para la protección y seguridad de las farmacias. Titulares de la época se hacían eco de ellos: **"Las farmacias piden medidas policiales y judiciales para defenderse de los atracadores"**¹, así lo ponía de manifiesto el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. Finalmente, con el Reglamento de Seguridad de Privada de 1994 se regulan los dispositivos de seguridad que deberían a empezar a instalar en sus farmacias.²

Actualidad.

Mediante el **Reglamento de Seguridad Privada de 1994** se regula explícitamente las oficinas de farmacia, pues no podemos dejar al margen que son centros sanitarios de interés y atención al público. Por tanto, se han de tomar medidas de seguridad para todos los pacientes/clientes que acudan al local. En su artículo 131 señala la tipología del dispositivo de seguridad para las oficinas de farmacia, pudiendo ser "*tipo túnel, bandeja de vaivén o bandeja giratoria con seguro*". Aunque en una Orden del Ministerio del Interior, de 1 de febrero de 2011, sobre medidas de seguridad se dan otras opciones, pudiendo sustituirlos por persianas metálicas, rejas, cristal blindado, una pequeña ventana practicada en elemento separador o, cualquier otro dispositivo con similares niveles de seguridad, siempre y cuando esté homologado.

Tras saber el tipo de dispositivo de seguridad se puede instalar, aborda la duda sobre si es obligatorio para todas las oficinas de farmacia. Ajustándonos a lo que indica el Reglamento de Seguridad Privada únicamente será obligatoria cuando las farmacias presten servicio nocturno o de guardia. ¿Cabe en algún momento alguna oficina de farmacia española fuera de estas dos obligaciones?

Los tornos deben tener unas exigencias mínimas. El Reglamento únicamente señala que permitan dispensación a los clientes, sin necesidad que éstos entren en el interior del local. Y por su parte la mencionada Orden Ministerial sobre medidas de seguridad señala que los dispositivos de seguridad deberán de "*estar ubicados en un elemento separador que impida el ataque a las personas que se hallen en el interior*".

Otra de las grandes preocupaciones, de cara a las posibles inspecciones ¿qué pasa si no tengo torno o está mal instalado? La regulación de la Seguridad Privada tiene su propio régimen sancionador, en el que se incluyen las infracciones que puedan ser cometidas por locales o instalaciones que reglamentariamente se les obliguen a instalar los mencionados dispositivos. Pero no olvidemos que también las inspecciones autonómicas pueden sancionarnos por esta cuestión, puesto que todas las normativas autonómicas sobre ordenación farmacéutica tienen lo que denomino "la infracción cajón de sastre" que remite a cualquier actuación que otra disposición legal (distinta a la farmacéutica) la califique como infracción.

Como última reflexión y tras analizar legalmente los dispositivos de seguridad de las farmacias, para dispensar en horario de guardia o nocturno, se vuelve a apreciar uno de los rasgos más característicos de la normativa farmacéutica, la transaccionalidad en la aplicación de todo ordenamiento jurídico en el ámbito farmacéutico, lo que implica el deber de cumplir muchas normas a la vez, cuya especialidad es diferente.

¹ Vid. ABC de 27 de julio de 1980.

Link: <http://hemeroteca.abc.es/nav/Navigate.exe/hemeroteca/madrid/abc/1980/07/27/046.html>

² Nota curiosa: Antes de la aprobación del Reglamento de Seguridad Privada se permitió que los farmacéuticos portaran armas, después que les fuese autorizada licencia de armas por la Dirección General de la Guardia Civil. Todo ello apoyado jurídicamente en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas, en cuyo artículo 99.1 señala que se podrá expedir licencia de armas B, solamente a quienes tengan necesidad de obtenerla. En los 80 y 90 se consideró que las farmacias eran un objetivo de atracos y robos, en ocasiones bastante violentos, por lo que aquellos farmacéuticos que acreditasen tal necesidad de obtenerla podrían obtener el permiso de arma de fuego corta, cuestión que quedaba acreditado con el índice de criminalidad de la época que asediaba a las farmacias.

No obstante, un titular del ABC de 26 de marzo de 1987 señala que "Sólo tres farmacéuticos han pedido licencia de armas cortas en lo que va de año", lo que manifestaba la preferencia de los farmacéuticos por otro tipo de protección.

«La receta electrónica privada será uno de los mayores hitos en la farmacia»

Luis de Palacio / Presidente de la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles (FEFE)



Luis de Palacio / Gonzalo Pérez

Acaba de llegar al cargo. ¿Cuál es su valoración al frente en estos escasos cuatro meses?

Muy positiva porque la candidatura cuando se conforma y sale electa es la más representativa en el seno de la organización, pero la aceptación ha sido mejor de lo esperado en el resto del sector, tanto por parte de fabricantes como de nuestras instituciones de farmacia que son los colegios y la distribución.

La venta en farmacias cae en más de mil millones de euros respecto a 2011 y dicen que han entrado en una fase de estancamiento del mercado. ¿Cómo se puede revertir esta situación?

Este estancamiento tiene dos razones: la recesión económica, que afectó a todos, y los recortes en Sanidad, que afectó mucho a la farmacia porque por cada euro que se recortó en Sanidad (hospitales, pagas extras de los funcionarios, etc.) en farmacia se recortaron 4,27 euros (precio de los medicamentos, desfinanciación, copago, etc.). Podemos revertir la situación mediante el alivio de algunas medidas que fueron urgentísimas entonces, como el Decreto 8/2010, que supuso un recorte

directo de un 7% a las boticas de la noche a la mañana, que se ha mantenido y nos deduce muchísimo dinero y era provisional. Por eso, ahora que ya hemos salido de la crisis, reclamamos que se elimine. Además, para ser más proactivos, pensamos que la farmacia debe modernizarse, salir hacia el paciente de una manera mucho más comprometida, con nuevas tecnologías, nuevos servicios y buscando siempre ofrecer aquellas terapias más modernas y más costeficientes.

En esa línea, una de sus propuestas es que los fármacos biológicos para tratamientos como cáncer o diabetes se administren en domicilio para una mayor eficiencia del sistema.

Si. El futuro de la farmacia pasa por ser un actor importante en la adherencia del enfermo. Si el paciente tiene una cerca de su casa es más fácil para él resolver problemas de adherencia en ese punto sanitario que hacerlo en un hospital, que se tiene que desplazar más. La botica ofrece soluciones para terapias de dolencias como la diabetes, que son productos carísimos pero nuestra aportación apenas lo encarece porque tenemos márgenes topados. Pero no vemos mucha receptividad a esta propuesta

Según la OCDE, España se sitúa en la primera posición en número de farmacias por 100.000 habitantes (con 47,3), mientras la media de la OCDE está en 25,1. ¿Tiene esta cifra algo que ver con lo anterior?

Nosotros defendemos el actual modelo pero sí que sentimos que ha llegado al límite. La farmacia sino se va a quedar siempre pequeña y tiene que crecer un poco sin perder la proximidad a la población. Si se siguen abriendo bajo un modelo regulado el resultado es que tienes más farmacias que en un modelo liberalizado. A nosotros nos interesa la sostenibilidad del sistema pero también del sector, que está en un punto muy tenso. Y no queremos que se rompa donde más nos interesa que funcione, como en zonas rurales o en aquellos sitios donde claramente pueden ser deficitarias económicamente pero muy necesarias a nivel asistencial. Esa combinación se ve más clara en el rural. En una capital de provincia a lo mejor una farmacia se puede amortizar pero lo que hay que hacer es buscarle un traslado y, aquella que no puede sobrevivir en un medio rural, facilitar un botiquín que lo asista otra farmacia y así no se pierde el objetivo principal que es la capilaridad y la proximidad al paciente.

Sólo el 1,2% de las oficinas están autorizadas para la venta on-line en nuestro país, según datos de 2016. ¿Es éste un punto por explotar?

Es una consecuencia de la cantidad de farmacia próxima que existe, por eso hay tan poca on-line. No falta la presencia en este canal de cara al consumidor pero sí que es mínimo el recurso que estamos destinando las boticas españolas porque sabemos que donde tenemos que esforzarnos es en la proximidad con el paciente. Porque, hoy por hoy, con la cantidad de farmacias que somos, la gestión empresarial se dedica al paciente que es lo que te da el valor. Al final, las estructuras que se necesitan para poner en marcha el canal on-line no las vemos eficientes.

¿Para cuándo la receta electrónica privada y cómo les repercutirá?

Estoy convencido de que será uno de los mayores hitos en la farmacia. Hasta donde conozco se van a hacer pilotos a lo largo del 2018, y nos va a coincidir con pilotos de la

interoperable pública y de verificación de medicamentos, que también entrarán en vigor este año. El futuro inmediato de la farmacia es apasionante. Las dos primeras son fruto de la iniciativa del sector por tener una actividad muy transparente y con muchas garantías, porque con todas estas recetas electrónicas cosas como la validez o la no falsificación está más que garantizadas. Y luego, la privada tiene la virtud de que va a nacer siendo única e interoperable en todo el territorio ya que no se encuentra con los problemas de las transferencias competenciales autonómicas. Lo más probable es que resulte fantástica porque están participando la organización médica, la farmacéutica, hospitales privados y empresas de tecnología, todos juntos, para que la receta electrónica no suponga una carga de trabajo burocrática ni para el médico ni para el farmacéutico.

Recientemente han logrado una importante victoria sobre el uso de la cruz verde de Malta.

Sí. En Canarias hemos conseguido poner en exclusividad su uso, lo que es importantísimo para nosotros y para el público, para que sepa una cruz verde es una farmacia y no una parafarmacia o algo que se le quiere parecer. En esa comunidad, por ejemplo, los extranjeros no saben distinguirlos. Y, aunque de momento sólo es en este archipiélago se están abriendo revisiones de leyes de ordenación en las autonomías y vamos a luchar por extender una regulación más homogénea de exclusividad del uso de la cruz verde y de la palabra farmacia.

¿Qué opina de la turbulenta situación que se está viviendo en Cofares?

Creo que se ha magnificado un problema de índole interno, una crisis que puede suceder en cualquier institución o empresa pero que, al trascender, se ha sobredimensionado un poco. Como se va a celebrar en breve una asamblea, y en ella la propia junta rectora va a exponer los problemas que acontecen, será la asamblea soberana la que tome una posición u otra. Al ser un problema interno estamos convencidos de que se resolverá satisfactoriamente para la empresa y el sector.

Eva S. Corada.

@evacorada

Si quiere comunicar bien, ¡escuche!

Gabriel Bristol creció en Spring Lake, un pueblo de 2.500 habitantes a orillas del lago Michigan. Era el cuarto hijo en una familia de cinco niños, todos adoptados. Su madre biológica perdió la custodia cuando el pequeño tenía cinco años. Los primeros recuerdos de Gabriel son la sala de espera de una comisaría, donde su madre estaba detenida, acusada de prostitución y tenencia de drogas. Entregaron al niño a un matrimonio: él conductor de camión y ella ama de casa, ambos cristianos. Pero Gabriel y su hermana biológica, Joanna Bristol, que fue adoptada junto con él, aseguran que la pareja utilizaba sus creencias religiosas como pretexto para controlar y abusar de ellos. "Después de cada comida, teníamos que leer la Biblia", recuerda Joanna, "y todos teníamos que recitar una frase del pasaje de memoria y si no lo conseguías, te pegaban" Tenían que pedir permiso para todo: para bañarse, para lavarse los dientes o para beber un vaso de agua. Si no lo hacían el castigo eran golpes, y más golpes. "Había días", recuerda Gabriel "que yo no podía ir al colegio. Entonces no lo entendía, pero mi madre decía que si yo iba a la escuela ella tendría problemas".

En la escuela, Gabriel tenía pocos amigos pero intentaba encajar. Al llegar a la adolescencia se aisló todavía más. En la escuela era un rechazado, un raro, en el que sus compañeros sospechaban tendencias homosexuales y al que utilizaban como diana de sus burlas. Problemas en el colegio, disputas en la familia, y Bristol dejó la escuela y su casa para ir dando tumbos por Michigan hasta que un amigo le consiguió un trabajo en un call center de Lansing, la ciudad a la que había huído para estar lejos de todo. Y allí descubrió que tenía un talento natural para percibir las emociones de la gente, detectar indicios de preocupación, mantener relajados a los clientes más difíciles y lidiar con las situaciones más complejas. Con el tiempo, Bristol llegó a levantar su propia empresa de call center, Intelicare Direct, y hoy da trabajo a 300 empleados.

En un reportaje en profundidad en la revista Inc. Burt Helm se preguntaba cómo es posible que un chico sin hogar llegue a ser el presidente de una compañía. ¿Cómo consiguió desarrollar el talento necesario para lograrlo?. La respuesta estaba en la dura escuela del maltrato. Cuando su padre le pegaba, cuando sus compañeros de escuela se burlaban de él, aprendió el significado del tono en el que le insultaban, y las intenciones ocultas en los gritos, las palabras y las expresiones. De la necesidad de anticipar y prepararse para la siguiente agresión, Bristol obtuvo un conocimiento que le sirvió para adaptarse y convertir su sufrimiento en un talento que le permitió iniciar un nuevo camino en su vida.

La clave de la comunicación está en la escucha, en la escucha activa. Activa quiere decir que tenemos que hacerlo con conciencia plena, con atención. No es una tarea fácil. Requiere entrega, dedicación y mucha paciencia. Y también tener la capacidad de aislarse del ruido. Pasamos la mayor parte de nuestro tiempo atentos a lo que queremos decir, y perdemos la percepción de lo que el otro nos dice, de lo que preocupa a nuestra audiencia, o de lo que sucede en nuestro entorno. Escuchar activamente supone atender a lo que nos rodea, conocer lo que otros esperan, pero también sus sentimientos, lo que subyace en el fondo de su actitud. Hacerlo, es poner en marcha nuestra empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Escuchar activamente es una disposición psicológica de observación que nos permite identificar contenidos, objetivos y sentimientos a través de las palabras, del tono de la voz, o del lenguaje no verbal. La comunicación no es un acto en una sola dirección. Comunicar de forma efectiva es establecer una conversación, con una persona o con una audiencia, con un auditorio o con un pequeño grupo. Cuanto más pequeño sea ese grupo, más tendremos que afinar la escucha.

La escucha atenta supone también evitar algunos errores: distraerse durante la conversación, interrumpir al que habla, juzgarlo y querer imponer tus ideas, ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información, rechazar lo que el otro está sintiendo, descalificar al dar tu opinión y contar tu propia historia en lugar de escuchar la suya. El que escucha atento no juzga, suspende su juicio hasta tener una información completa, mira fijamente a los ojos, tiene una postura abierta y receptiva, traduce en palabras lo que el otro quiere decir y no logra expresar con exactitud, resume la situación y sobre todo pregunta. Para escuchar hay que preguntar. No hay nada más descorazonador para un interlocutor que el saber que tiene frente a él a alguien que no escucha. Un tipo aburrido habla siempre de sí mismo, pero un conversador brillante es solo aquel que te habla de ti mismo. Gabriel Bristol sabía que un error de interpretación o una distracción le podía conducir a un amargo día de burlas y golpes. Sin necesidad de afrontar esa terrible experiencia, nosotros sabemos que de nuestra comunicación efectiva depende nuestro éxito.

La comunicación está implicada en todas las áreas de la vida, en la familiar, y en la profesional, y en todas las relaciones sociales. Y no hay éxito en ninguna de ellas que no lleve aparejada una comunicación eficaz. Un profesor debe utilizar la persuasión para motivar a sus alumnos; un médico la debe emplear para comunicarse con sus pacientes; los políticos la manejan a diario en grado máximo, y hasta los vendedores de pescado refuerzan su comercio con herramientas de persuasión aprendidas de una forma natural y aplicadas a un público y a una situación concreta. La publicidad es persuasión o no lo es. Este libro intenta persuadirle de la importancia de desarrollar las habilidades de comunicación, y para que la persuasión funcione, además de manejar con habilidad las reglas y armas de la retórica debemos tener la capacidad de conectar.

Conectar nos permite identificarnos con el otro, para tener más influencia sobre él. Porque identificarse es la clave para motivar una acción. Y persuadir consiste en hacer que los otros actúen en un sentido de una forma libre y voluntaria. Conectar supone ponerse en la piel de quien nos escucha, conocer sus inquietudes, sus problemas, sus necesidades. Conectar implica un cambio profundo de actitud. Lo importante no es lo nuestro, no es el yo sino el otro. El protagonista de un discurso nunca debe ser el orador sino la audiencia. Cuando entrenamos a directivos en habilidades de comunicación, este es un esquema que sorprende, e incluso provoca rechazo. Nos obliga a mirar las cosas desde una perspectiva diferente: el importante no es el que está en la tribuna sino el que está abajo, el público, el que nos debe otorgar la confianza necesaria para escucharnos con atención y quedarse con nuestro mensaje. Comunicar es conectar, y para conectar hay que conocer el valor de las personas.

Conectar supone encontrar un terreno común, un espacio de valores compartido, en el que nuestra comunicación pueda aportar algo de valor, una zona común en la que podamos contribuir a un bien común. Para conectar, por tanto, tenemos que romper ese muro que hay entre yo y los otros. Ese muro sólido que nos bloquea es el ego. Conectar es romper esa pared para construir con los ladrillos un puente entre tu persona y la audiencia. Es la única vía para construir confianza. Y la confianza es el elemento más importante de la comunicación.



Alfredo Urdaci Periodista



CONTACTO



C/ Santa Engracia, 17 4º 2ª Pta.
28010 Madrid



+34 661.67.85.93



E-mail: info@farmas.net
web: www.farmas.net



farmas.net



[farmas_net](https://twitter.com/farmas_net)



[farmas.net](https://www.linkedin.com/company/farmas-net)