



pharmacy health coaching

di Sarah Cossu - managing director We! wellness

Largo ai giovani

Giovani
farmacisti
e **nuovi
leader:**
dedicato
a chi muove
i **primi
passi**
professionali
nell'**era** delle
**grandi
sfide**

Come spesso accade, la realtà che vivo in farmacia ispira il focus della riflessione che ho piacere di condividere con voi. E oggi ho premura di dedicare attenzione ai nuovi professionisti e ai nuovi giovani titolari. Mi riferisco ai giovani collaboratori portatori di nuova energia e grandi speranze cercati da farmacie di ogni dimensione e gruppi. Ai neo-titolari di farmacie nate dall'ampliamento della pianta organica che, dopo anni da dipendenti, colgono la bella sfida della titolarità e quindi dell'imprenditorialità in un contesto fortemente competitivo. Infine, ai futuri titolari per cui la farmacia era la promessa di un futuro in continuità con quanto già realizzato e a cui spetta, invece, in un passaggio generazionale non privo di complessità, promuovere un rinnovamento spesso davvero indispensabile.

NATI SCOMODI

Preciso che non penso che *nuovo* sia sempre *meglio*, né che l'età garantisca in sé un approccio moderno ed energico in grado di cogliere le opportunità di questo mercato. È sempre la persona, con le sue caratteristiche peculiari, a fare la differenza, al di là del dato anagrafico. Come in ogni contesto, anche in farmacia incontro giovani poco vitali o non tagliati per la professione di oggi e del futuro, che va ben oltre la tradizionale dispensazione del farmaco. A ogni modo, il mio cuore è pieno di soddisfazione e speranza nei giovani farmacisti, collaboratori e promettenti giovani titolari che incontro in farmacia e in aula. Nel loro lucido entusiasmo, nella loro voglia di mettersi in gioco assumendo il rischio e il relativo carico emotivo senza cercare la comodità del "si è sempre

fatto così", vedo la speranza di farmacie luogo di *Health Coaching*. Farmacie moderne che creano un'esperienza *omnichannel* per i clienti e danno importanza al proprio ruolo oltre la dispensazione del farmaco, riconoscendo che "così il nostro lavoro è decisamente più stimolante!".

Questa nuova generazione di "nati scomodi" (come li definisco in relazione al loro incipit professionale) ci mostra spesso come la farmacia del futuro, che propone salute in senso integrato, sia una realtà possibile e davvero molto interessante per i cittadini, una realtà capace di rispondere a una nuova cultura del benessere personale e anche di colmare un gap importante nel *welfare* di un Paese che inesorabilmente incoraggerà i cittadini a preservare salute ed efficienza il più a lungo possibile, per evitare al massimo i costi privati e collettivi della malattia.

COLTIVARE L'APPROCCIO DINAMICO

Se i farmacisti e i titolari di farmacia di lungo corso hanno ben chiari gli effetti dei cambiamenti di canale sulle loro attività e sulla loro serenità, ma possono trovare più difficile fare propri -non soltanto a parole- nuovi modelli di lavoro, le nuove generazioni che hanno mosso i primi passi in farmacia quando crollavano le vecchie certezze nascono per certi versi già predisposte al cambiamento continuo e a un approccio aperto e dinamico. A patto che si coltivi il terreno oggi fertile con costanza e nel modo giusto, lo si nutra con competenze tecniche, emotive e comportamentali e con una buona iniezione di fiducia. Come sempre, e come nello sport, a fare la differenza non è solo "il potenziale" -o una buona partenza- ma come gestiamo le risorse nel percorso, quelle mentali per prime, e come ci poniamo con energia nuovi e sfidanti traguardi sostenuti dalla stella polare della missione in cui crediamo.

Ai "nuovi" farmacisti dico: **sfruttate la "scomodità" da cui partite coltivando la giusta mentalità, un atteggiamento recettivo e positivamente aperto verso il cambiamento continuo. Cambiamento vero, strutturale, e non solo "cosmetico"**.

E se siete nuovi titolari, prima di partire con le iniziative e gli investimenti, magari guardando a ciò che hanno fatto altri colleghi, fatevi quelle domande fondamentali che troppo spesso vengono a galla tardi, dopo investimenti sbagliati:

- Quale farmacia voglio offrire al mio territorio, in relazione ai fattori critici di successo nel mio settore?
- Quale tipo di relazione devo instaurare con i miei clienti-pazienti per distinguermi e fidelizzarli?
- Di conseguenza, quale farmacista dovrò essere, e quali farmacisti dovrò avere con me per mantenere questa promessa ogni giorno?
- Esercitare la mia professione in questo modo e con questi obiettivi mi renderà soddisfatto, felice?

D'altra parte, è consolidato ormai che la farmacia territoriale deve puntare alla qualità del servizio in senso globale e della consulenza, che è il valore distintivo acquisito dal paziente, e questo richiede chiarezza strategica e un "perché" valoriale radicato.

NON È UN GIOCO DA RAGAZZI!

La fatica quotidiana di una complessa "professione d'aiuto", come è quella al banco, si somma alla pressione della competizione commerciale. Questo, di per sé, può erodere resilienza e sottrarre energia ai progetti coraggiosi.

Aggiungiamo poi che il "nuovo" solleva sempre qualche fisiologica resistenza in chi ci circonda e in noi, se la paura, emozione in sé ecologica, prende il sopravvento e ci blocca facendoci perdere opportunità.

Per prima cosa dobbiamo quindi crearci le condizioni mentali per vivere le sfide al meglio.

Ecco di seguito alcuni consigli da cui trarre un proprio "mantra" per la partenza e da ripassare quando la fatica e l'attesa di gratificazioni minacciano il nostro ottimismo.

- **Non pensare e non rappresentare a chi hai vicino il cambiamento come un trauma, ma come una fase di un continuo movimento evolutivo.** A esclusione di casi specifici in cui è utile creare una rottura forte (meglio se sotto la guida di professionisti esperti), ritengo sia per lo più utile che il **cambiamento** non sia vissuto come uno shock, un colpo di spugna che cambia i connotati alla farmacia e alle persone. Una piccola, ma potente e utile iniziativa è usare parole come **evoluzione, progetto di crescita, valorizzazione** al posto di cambiamento. Le parole che usiamo condizionano le emozioni e disegnano la nostra area del possibile.

- **Dare valore a ciò che c'è già di buono.** Che tu sia un giovane collaboratore o un nuovo leader, valorizza quello che c'è già e l'esperienza maturata: un capitale di relazioni, conoscenze, esperienze collettive da sfruttare per partire con un bel vantaggio. L'abilità sta nel cogliere cosa tenere ed esaltare.

- **Non fare troppi sconti al cuore del rinnovamento.** Avere cura nei processi di adattamento personale e collettivo non significa perdere di efficacia e profondità nel progetto di rinnovamento: attenzione a non cadere nella trappola "scatola nuova, mentalità vecchia" in cui il servizio e le dinamiche restano le

stesse e in cui di nuovo ci sono gli arredi, slogan e un maggiore carico di stress per tutti!

- **Prepara e allena la tua mente.** Sappi che lo sforzo sarà in buona parte mentale-emotivo. Fai crescere le tue competenze di **intelligenza emotiva** che è madre di **resilienza, buona gestione e visione nel tempo.**

- **Fai amicizia con il rischio.** Se percorriamo una strada per andare avanti dobbiamo inevitabilmente staccare i piedi da terra. A volte ci troviamo a dover fare un balzo per guadagnare terreno o superare un ostacolo. Accade quando dobbiamo prendere una decisione rapida, dar fiducia al nostro "pensiero veloce" fatto di intuito e di un po' di esperienza che ci scorre nei muscoli. In questo caso staccare i piedi da terra richiede ancora più coraggio, ma immaginando l'esito del salto e preparando muscoli e visione possiamo portarci a casa un giusto premio.

- **Usa l'errore per crescere.** E se si cade? Ecco una risorsa collegata a un intelligente ottimismo: lavora per ridurre il margine d'errore, ma **quando l'errore c'è... usalo! Trasformalo in un'occasione per imparare e rafforzarti.** Come? Aiutandoti con le domande: che cosa imparo da questa circostanza? Che cosa mi conviene rifare e cosa no? Come trasformo questo temporaneo fallimento in un vantaggio nel percorso di crescita? Usare l'errore per crescere è anche un buon antidoto contro la paura di osare!

- **Incontra persone che ti stimolino.** Circondati di persone che ti aiutano ad avere coraggio, a vivere il nuovo e le sfide con il giusto spirito. Non possiamo scegliere tutti quelli che abbiamo intorno, è chiaro, ma un paio di riferimenti positivi, dei "mentori" più o meno dichiarati, sono una grandissima risorsa.

- **Chiedi aiuto a chi è più esperto.** *I forti sanno chiedere aiuto.* Chiedi con umiltà a un collega più esperto e, se sei un leader, chiedi a chi è esperto acquistando la sua competenza per avere il meglio. Non c'è spazio per l'improvvisazione e una delle più grandi doti dell'intelligenza manageriale è ricorrere a chi è più bravo e specializzato di noi per ottenere il meglio in tempi minori.

• **Formati costantemente per nutrire idee, spirito e competenze.** È un modo per vivere la dinamicità del mercato, il rinnovamento continuo, la competizione con la giusta carica e gli strumenti più aggiornati. La formazione nelle sue diverse forme in aula, in e-learning, on the job e il *coaching*, specie se in un mix a misura della propria realtà e delle proprie esigenze personali, è la chiave per

crescere con costanza.

Per me tutto è riassumibile con un criterio in 3 passi *impara dal passato, scegli il professionista che vuoi essere con ottimismo, formati per il futuro con mente aperta*. Partire da un'affermazione di identità profonda sarà il faro per ogni iniziativa quotidiana e ogni investimento. E sarà una riserva di energia nei momenti più difficili. ▶

WORKSHOPS

COME CAPITALIZZARE LA FORMAZIONE

Il tempo è tiranno e le risorse limitate per tutti. La differenza la fa chi il tempo lo trova, fosse anche di domenica, e chi vede la formazione come un investimento, non un costo. L'impegno è importante e merita di orientarsi verso la scelta migliore per sé, capitalizzando ogni sforzo. Ecco cosa consiglio:

• **RAFFORZATI DOVE È STRATEGICO.** Studia il tuo piano di formazione annuale, stando attento che non sia dettato dalle tue aree di incompetenza (scelgo corsi su competenze che mi sono familiari, assecondo la mia zona di comfort) ma che vadano a colmare i gap delle tue aree di incompetenza o le competenze da coltivare con costanza perché strategiche per l'attività.

• **GIUSTE ASPETTATIVE PER GIUSTI STRUMENTI.** Ogni tipologia di intervento (docenza frontale, workshop dinamici, formazione FAD, training on the job, coaching) ha un'efficacia differente e dovrebbe essere finalizzata a obiettivi diversi o momenti diversi di un percorso. Scegliere la formazione significa non solo selezionare il tema, ma verificare programma e stile didattico, ben oltre gli slogan ormai diffusi. Informati e chiedi a chi ha già frequentato il corso quanto sia stato concreto e quanto poi capitalizzato in farmacia. Metti in conto però un altro fattore: il valore effettivo della formazione varia anche in virtù del ricevente! Non tutti siamo recettivi e "capaci di sfruttare" allo stesso modo ciò che un corso, come la vita, ci offre. Impara ad imparare!

• **APPUNTI PERSONALI: L'IMPORTANZA DI SCRIVERE.** Lo suggerisco a ogni training: scrivere, annotare e commentare sul proprio blocco di appunti ciò che emerge durante una lezione è il primo passo per un vero apprendimento. Quel che intendo non è "stenografare" ma annotare, oltre gli spunti del relatore, anche proprie considerazioni e nuove idee da attuare subito in farmacia.

• **IMPARA OGNI GIORNO, OLTRE LA FORMAZIONE.** Magari ispirato da un corso o da un percorso di coaching, attiva il tuo quotidiano apprendimento direttamente in farmacia. Accadono moltissime cose interessanti! Osserva in azione i clienti e i colleghi più esperti o talentuosi. Monitora la tua performance non solo con il dato numerico. Capitalizza al massimo i momenti di formazione on-site, anche quelli offerti dalle aziende in smart training. E scrivi; dedica al tuo "apprendimento quotidiano" un quaderno tascabile.

Ogni azione, dalla gestione delle scelte più complesse in farmacia alla costruzione del proprio personale piano di crescita, sarà più semplice da scegliere e capitalizzare se si muoverà nei binari della prima macro-scelta: che farmacista voglio essere?