Associazione Farmaceutici Industria

Gruppo Ispezioni Fornitori

NCF notiziario chimico farmaceutico

GIORNATA DI STUDIO AFI-GIF

PREPARARE E GESTIRE UN AUDIT

Sei un auditor che riesce a conoscere a fondo i suoi fornitori?

MARTEDÌ, 9 APRILE 2019

Modalità di comunicazione

Giuliana Gabet

Consulente GMP, Qualified Person, Auditor, Trainer

Premessa

- C'è sempre poco tempo rispetto alle tante informazioni che vogliamo ottenere.
- Dobbiamo trasmettere chiaramente le nostre richieste, dobbiamo capire quello che ci dicono.
- Le parole sono importanti, il comportamento di più.
- È opportuno comunicare bene e creare un'atmosfera serena, seria e collaborativa.
- Bisogna comportarci da Adulti (niente Bambini negativi, né Genitori arcigni in campo).

Obbiettivo: capirsi

Coerenza e Autenticità

Tutto è comunicazione!

L'abbigliamento

L'abbigliamento comunica molto di voi, perciò:

- Né sciatti, né eleganti, stile sobrio (non devono ricordarsi di voi per come eravate vestiti)
- Niente profumi né dopobarba penetranti
- Vestiti e scarpe comodi (talvolta bisogna scarpinare)
- Niente tacchi alti (bucano le soprascarpe)
- Niente gioielli (così non c'è il problema di dove metterli quando dovrete toglierli)
- Niente unghie lunghe e smalti colorati

Il comportamento

- Composto, non rigido,
  non eccessivamente rilassato
- Sedetevi non di fronte, ma ad angolo
- Cercate di non dare le spalle a una porta
- Parlate a voce alta, sicura, non troppo velocemente, non troppo lentamente
- Guardate la persona cui rivolgete una richiesta
- Non aspettatevi che questa vi guardi sempre mentre risponde

Abilità comunicative

Per comunicare efficacemente è necessario:

- avere una giusta dose di autostima, un sincero rispetto per le persone e verso eventuali differenze culturali
- mostrare fiducia, interagire onestamente e apertamente
- chiedere con chiarezza e semplicità, adeguarsi all'interlocutore, essere concreti
- fare domande <u>aperte</u> e saper tacere per <u>ascoltare</u>
- esprimere i propri commenti in modo esplicito e non tortuoso
- fare commenti o critiche (costruttive) solo su comportamenti osservati, fatti e dati oggettivi

Saper gestire la relazione

Assertività, cortesia, flessibilità

Saper gestire la relazione

- mostratevi (e siate) sempre molto riservati
- esprimete le critiche assertivamente,
  senza aggredire e senza scusarvi
- evitate di fare discussioni:
  non ferite, non andate a caccia di colpevoli
- abbiate l'autocontrollo necessario per rimanere
  oggettivi in qualunque circostanza
- evitate di farvi coinvolgere a livello emozionale
- fate attenzione al vostro Non Verbale

Guardatevi intorno!

- l'atmosfera dell'azienda,
- l'aspetto dei vostri interlocutori,
- il linguaggio Non Verbale,
- le relazioni tra le persone,

rivelano informazioni preziose.

Cosa cogliete:
Sicurezza? Tranquillità? Entusiasmo?

Oppure perplessità? Imbarazzo?
Disagio? Timore?

Osservate i “segnali minimi”

Piccole variazioni verbali e non verbali possono confermare o disconfermare ciò che una persona vi sta dicendo e forniscono informazioni utili:

- Variazione della respirazione
- Variazioni del tono di voce
- Variazioni del ritmo del discorso
- Movimenti del corpo
- Variazioni del colorito della pelle

Osservate gli effetti di una vostra domanda.

Come evitare i conflitti

- Non mettersi su un piano di superiorità nei confronti degli ispezionati
- Salvaguardare sempre il senso di autostima delle persone; evitare ironia e sarcasmo
- Evitare di “competere” per far vedere quanto siete bravi e informati
- Evitare di “giudicare” e di “condannare”
- Non cadere nel gioco “perché non…”
- Cercare punti di accordo, essere disponibili a valutare soluzioni diverse

Sia come ispettori
sia come ispezionati

Mantenete

la posizione psicologica…

“Io sono OK, tu sei OK”

Conclusioni

- Le ispezioni sono incontri stressanti.
- La buona riuscita di un'ispezione dipende molto dal comportamento dei partecipanti.
- Comunicando bene otterrete molte più informazioni.

Buon lavoro!!

giuliana.gabet@gmail.com

333 33 21596