



### Por Pedro Morchón

Socio director de EyCO ([www.exito coaching.com](http://www.exito coaching.com)), empresa de formación en liderazgo, coaching con PNL ejecutivo, personal, educativo y en el sector salud. Licenciado en Ciencias Químicas (Universidad de Oviedo y Padua Italia) y con estudios de doctorado en Química Médica (Universidad de Cardiff Reino Unido). Coach ejecutivo certificado por AECOP y diplomado en Programación Neurolingüística por la Asociación española de PNL. Recibió formación en las principales universidades norteamericanas en liderazgo (Harvard, Vanderbilt, Case Western Reserve University) así como en las escuelas de negocio referentes en España (ESIC, EAE e IE) acerca de ventas y management. Directivo de ventas en distintas empresas multinacionales durante más de diez años desempeñando su labor fundamentalmente en Europa. Su método formativo EyCO se basa en un aprendizaje colaborativo y experiencial y logra cohesionar de forma eficaz el coaching, la psicología positiva y la programación neurolingüística para alcanzar la excelencia en el liderazgo e inteligencia emocional en cualquier profesional así como el desarrollo organizacional de las empresas.

## Clínicas dentales emocionalmente excelentes

Debido a los imperativos institucionales y por falta de tiempo, con frecuencia el dentista desaprovecha la oportunidad de llevar a cabo una intervención emocional adecuada con el paciente, lo cual puede tener repercusiones negativas en la actitud del mismo para con el tratamiento y diagnóstico. La American Dental Association señala la influencia positiva que puede establecer el odontólogo mediante una eficaz comunicación con su paciente, estableciendo una relación de confianza con él y dedicándole tiempo para explicarle el tratamiento de forma empática. Además el conocido Accreditation Council for Graduate Medical Education (ACGME) de Estados Unidos ha especificado que las destrezas interpersonales y de comunicación del médico son competencias clave y están vinculadas con el ejercicio de la inteligencia emocional.

En esta línea, la relación dentista-paciente se conforma en la unión de dos dimensiones diferentes llamadas a complementarse: la humana y la técnica. Desde la técnica el odontólogo asiste la enfermedad y desde la humanista a la persona que la padece. Es aquí donde se revela importante la necesidad de desarrollar las competencias de la inteligencia

emocional por parte del odontólogo, como la escucha activa, empatía, asertividad y pedagogía en las explicaciones.

El odontólogo que posee capacidades emocionales y habilidades de comunicación clínica logra aumentar también el grado de adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito y su nivel de satisfacción con el tratamiento en la clínica dental, lo que llevará a la prescripción en su círculo de amistades. A su vez, los dentistas con más emociones positivas sufren con menor frecuencia síntomas de depresión y *burnout* tan habituales en la profesión.

### El odontólogo, líder del equipo

Por otro lado, la excelencia en odontología tiene lugar dentro del paradigma del equipo de trabajo. El dentista debe de asumir un liderazgo con aquellos profesionales de cuyo desempeño depende la calidad de su trabajo. Por ello, además de conocer las últimas técnicas y adelantos, el odontólogo debe ser un líder que logre mejorar el rendimiento de su equipo, compartir la visión, misión y valores de la clínica dental, llevar a cabo reuniones eficaces, haciendo un seguimiento



de la labor del equipo y gestionando el estrés tan presente en esta profesión.

El desafío para los próximos años será impartir programas eficaces para formar a los dentistas en habilidades de inteligencia emocional que les permita establecer una comunicación clínica efectiva y positiva con sus pacientes y ejercer el liderazgo en su equipo de trabajo.

El paradigma que usamos para afrontar tal desafío formativo está basado en herramientas de coaching de salud, PNL (programación neurolingüística) y psicología positiva que ha sido probado en el desempeño de diferentes odontólogos con excelentes resultados.

La especialidad del coaching de salud está tomando protagonismo dentro de la medicina, como una herramienta que favorece la comunicación con los pacientes, el cumplimiento del tratamiento, la mejora en los indicadores de salud y la evolución a largo plazo. Algunas sociedades médicas promotoras del coaching de salud (como la American College of Sports Medicine y Administraciones de Salud de EEUU, Inglaterra y Australia) han admitido la sostenibilidad derivada de estos procesos, tanto en la consecución de objetivos de salud, como en su coste-efectividad y la evolución de ciertas enfermedades.

## Coaching de salud

Durante las dos últimas décadas, el uso de herramientas de coaching de salud ha fortalecido la relación médico-paciente para afrontar el diagnóstico y el tratamiento conjuntamente. Bajo este paradigma colaborativo, las decisiones a tomar pasan a ser compartidas por ambos en vez de centrarse solamente en la figura del dentista. Utilizando las herramientas del coaching de salud, el doctor ayuda a su paciente a valorar su situación desde otra perspectiva para que adquiera así una mayor conciencia sobre lo que le preocupa, de cuál es la mejor solución y su compromiso para alcanzarlo. El paciente carece de conocimientos médicos y sus explicaciones acerca de su enfermedad distan



a menudo de tecnicismo y precisión alguna. No obstante el doctor que logra adoptar la posición de escuchar a su paciente no juzgando, preguntando, no interrumpiendo, no prescribiendo, no corrigiendo consigue abrir un espacio de comunicación a partir del cual se generan una confianza y colaboración más eficaces.

La psicología positiva amplía y trasciende el enfoque psicopatológico individual del ser humano. El fin último de la psicología positiva es procurar bienestar y lograr ser más felices a través de la comprensión y vivencia de la emoción positiva. En el campo de la salud ayuda al paciente a consolidar hábitos de vida saludables logrando además aumentar la resiliencia y atenuar los eventuales trastornos en la estabilidad mental debido a situaciones derivadas de la enfermedad.

La psicología positiva pone especial acento en el desarrollo de la empatía tan fundamental en el vínculo odontólogo-paciente. Su uso demuestra interés personal por el paciente conociendo así sus características y necesidades. Además, el reconocimiento y refuerzo positivo por parte del dentista de los progresos del paciente logra aumentar su motivación para perseverar en su camino hacia la curación.

## PNL

La programación neurolingüística o PNL ofrece un conjunto de técnicas cuyo uso supone una interacción del odontólogo

con su paciente de modo más eficaz. La PNL sostiene que el lenguaje construye nuestra realidad, por ello el uso por parte del doctor de un lenguaje positivo, claro, pedagógico y asertivo logra atenuar la desesperación y el desasimio que suele acompañar a los tratamientos médicos. Además, el uso en el lenguaje de imágenes visuales y sensoriales para apelar a las sensaciones positivas que tendrá el paciente en la consecución del tratamiento actúa a nivel subconsciente de una forma poderosa consiguiendo activar la esperanza y el espíritu de lucha del mismo. En resumen, los estudios científicos demuestran que la calidad del vínculo profesional de la salud-paciente es un factor decisivo en el tratamiento y que junto con los conocimientos científicos-tecnológicos, sigue siendo el sustento de la práctica clínica y esencial en su formación profesional. El uso de técnicas y protocolos de intervención emocional supone un salto cualitativo en la praxis médica de cualquier clínica dental que apunte hacia la excelencia. Una interacción con el paciente exitosa permite conseguir mejores resultados en los tratamientos y que la experiencia de éste mejore. Además una cultura de liderazgo en la organización optimiza los procesos, con mayor eficacia en el nivel de desempeño grupal y con una mejora ostensible en el clima laboral.