



## Pedro Morchón Camino

Director de Enfoque Dental.

*Coach* certificado por la Asociación Española de Coaching Ejecutivo (AECOP) y la Asociación Española de Programación Neurolingüística (AEPNL).

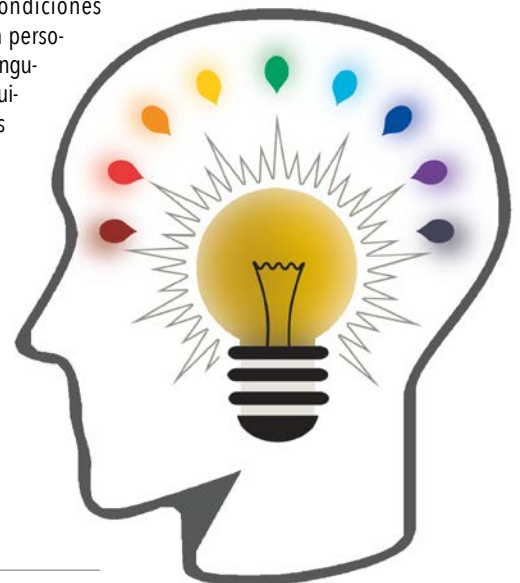
# Las clínicas de éxito se inspiran en las mejores consultas y los mejores odontólogos

Quisiera proponer a los profesionales un ejercicio: en el tiempo que dura la lectura de esta publicación, dediquen el 75% de su atención a estas líneas y el 25% restante al profesional que más admiran y a la clínica que más desearían que se pareciera la suya en la manera de atender al paciente, el marketing que lleva a cabo o el trabajo en equipo que realiza.

Existe un error habitual consistente en pensar que las personas que obtienen resultados, digamos excepcionales y que a muchas personas les gustaría lograr, son gente especial y dotada de talentos innatos. Pero simplemente estas personas han desarrollado una serie de características, las cuales, con esfuerzo, pueden estar al alcance de casi todos. Obviamente, yo no puedo ser Leo Messi ni con mis 42 años tocar el piano como Beethoven, pero créanme cuando les digo que la mayor parte de las metas que no alcanzamos en la vida se deben simplemente a que no hemos creído con fuerza y no nos hemos esforzado suficiente.

Las personas con éxito tienen claras sus metas. Hay quienes no consiguen lo que quieren porque no siempre saben lo que desean. Sabemos que no hay buen viento para quien no sabe a dónde va. Cuanto más concretas, detalladas y específicas sean nuestras metas, más sencillas serán de conseguir, porque entonces se pueden alinear los recur-

sos, concentrar la energía y diseñar las acciones para tal fin. Si las metas son inconcretas, daremos palos de ciego y sin un objetivo claro. Existe una relación muy directa entre claridad de metas y logros conseguidos. Tomas Carlyle lo expresó así: "Una persona que tenga una meta muy clara conseguirá avanzar incluso en las condiciones más difíciles. Una persona que no tenga ninguna meta no conseguirá avanzar ni en las condiciones más favorables".



Si decides hacer algo y no actúas, en realidad no has decidido nada. La acción es la verdadera medida de la inteligencia y son inteligentes aquellos que no esperan que se den las circunstancias perfectas, contar con todos los medios a su alcance o ver todo el camino por delante, porque saben que las circunstancias perfectas no existen. Son personas que se ponen en movimiento y descubren sobre la marcha las soluciones, las crean. Cuando uno se pone a caminar, está provocando que sucedan cosas.

## **Contar con los mejores profesionales: selección de personal**

En Enfoque Dental tenemos muy claro que lo más importante en una clínica dental son aquellas personas que integran el equipo. Para conseguir ese personal excelente nada mejor que comenzar con buen pie, contando desde el principio con el mejor talento profesional pero también con el mejor talento emocional.

Muchas veces, conseguir el mejor talento técnico no es lo más complicado, pero encontrar ese talento emocional que hará que el candidato se integre perfectamente en el equipo y entre los pacientes, y que signifique un desempeño mayor en el día a día, además de una estabilidad en el largo plazo, no es tan obvio de percibir y encontrar en un individuo.

Captar y verificar en el candidato ciertas competencias emocionales, como la empatía, la capacidad relacional, la autorregulación... puede ser clave a la hora de distinguir entre un profesional excelente y otro mediocre.

En nuestras formaciones enseñamos a las clínicas a llevar a cabo procesos de selección exitosos y planteamos un nuevo tipo de entrevista, basada precisamente en detectar, además de aspectos técnico-clínicos, el mejor talento emocional.



Con el fin de obtener aquellas respuestas que realmente nos harán conocer al candidato y, por tanto, nos permitirán maximizar las posibilidades de que este sea el que realmente encaja en cada tipo de clínica, se han de llevar a cabo las preguntas adecuadas y lograr generar el clima favorable de escucha para conocer de veras a los candidatos.

Esas preguntas sobre dichos escenarios potenciales nos darán información acerca de las competencias emocionales antes mencionadas y sobre otras muchas como:

- Adaptabilidad: capacidad de afrontar cambios y superar obstáculos.
- Iniciativa: predisposición a actuar cuando la ocasión se presenta.
- Gestión de conflictos: facultad de negociar y resolver desacuerdos.
- Capacidad de servicio tanto a superiores como a subordinados y, por supuesto, a pacientes.
- Confianza y seguridad en uno mismo.
- Influencia.
- Trabajo en equipo y colaboración

En la búsqueda del perfil idóneo, desde la perspectiva relacional, de la actitud y de las competencias técnicas, es importante realizar una clara descripción del puesto, identificando las competencias clave y también tener en consideración las personas del equipo y cómo puede encajar con los roles y personalidades existentes en el seno de la clínica dental.

### Práctica: modelando a los mejores

Para modelar a los mejores hay que rodearse de los más aptos. ¿Cómo conseguirlo?

La fórmula más indicada para el éxito de cualquier organización es "rodearse de los mejores" y contar con el talento más conveniente a la hora de construir sus equipos.

De nuevo, responda sinceramente a las siguientes preguntas:

- Cuando ha necesitado personal, ¿ha conseguido atraer a los mejores?
- ¿Le permite su día a día en la clínica disponer de tiempo suficiente para algo tan esencial como buscar y encontrar nuevos colaboradores?
- ¿En algún momento ha incorporado a algún colaborador que en el medio plazo no era tan adecuado como parecía?
- ¿Los doctores que trabajan en su clínica derivan tratamientos a sus compañeros?
- Dejando de lado las competencias clínicas, si tuviera que valorar de 0 a 10 el grado de compromiso de los doctores con el proyecto de la clínica, ¿qué nota les daría?
- Cuando ha intentado implantar un protocolo de atención al paciente, ¿qué grado de compromiso ha notado por parte de los doctores en seguir las pautas correctas?
- ¿Las críticas de sus colaboradores hacia las áreas de mejora que tienen como equipo son enunciadas de una manera positiva buscando una solución?
- ¿Su última incorporación es el profesional que de veras necesita? ¿Le cuesta adaptarse? ¿Trabaja bien en equipo?...
- Escriba ahora el nombre de las cinco clínicas dentales que considera que tienen una gran organización, buenas prácticas de gestión y marketing o que sobresalgan en alguna especialidad.