

INTELIGENCIA EMOCIONAL: LA DIMENSIÓN EMOCIONAL DEL ÉXITO EN EL CONSULTORIO DENTAL

Tema Libre

Conferencista: Dr. Juan B. Sanmartín Jr.

¿Cómo pasar del modo de sobrevivencia al modo de Prosperidad? ¿Cómo alcanzar la Odontología de Excelencia y tener la Clínica Soñada? ¿Cómo evitar el Síndrome de “Burnout” o Desgaste Profesional?

Los estudios demuestran que el 85% del éxito en un Consultorio privado proviene de satisfacer las necesidades y/o expectativas del paciente y sólo el 15% depende de la destreza clínica. Otro estudio realizado por la Universidad de Harvard y Rutgers demostró que el 75% del éxito de las personas altamente efectivas provenía de la Inteligencia Emocional, mientras que sólo el 25% se debía a la Competencia Clínica requerida.

¿Por qué los Odontólogos insisten en gastar 98% del presupuesto que tienen para Educación Continua, en técnicas clínicas? Sin embargo, los Odontólogos carecen de entrenamiento formal y de las destrezas de Liderazgo requeridas para manejar la Empresa Dental en forma efectiva. Para muchos Odontólogos, el lado empresarial de la Odontología Privada le quita la diversión a la Odontología. Y es que salir del laberinto del desconocimiento y de la carrera de ratas no es tarea fácil. Los Odontólogos se sienten abrumados, estresados e incapaces de manejar sus consultorios con un adecuado retorno sobre la Inversión (ROI).

Hoy día no es un secreto para el 3% de la población, que existen una serie de destrezas que son más importantes, inclusive que la Cognitiva. La Inteligencia Emocional, Financiera, Social, Ejecutiva son más importantes que la Inteligencia Cognitiva. Para cambiar ese triste panorama de limitaciones o problemas financieros y administrativos, es esencial que el Odontólogo entienda el Liderazgo y que establezca metas escritas. Cada aceptación de Tratamiento (compra) que hace el paciente, es primero y antes que nada una decisión emocional. El Liderazgo Efectivo de un consultorio exige Competencia Emocional, por lo tanto la Inteligencia Emocional es sine qua non para nuestro éxito.

Según Daniel Goleman, “La Inteligencia Emocional es definida como nuestra capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los sentimientos de las demás personas, de motivarnos nosotros mismos y de manejar bien nuestras emociones y nuestras relaciones”.

Resultados de estudios demuestran que los Odontólogos sólo emplean 2-3 horas al mes para reunirse con el staff o revisar sus finanzas. En cambio, aquellos Odontólogos afluentes invierten 30 horas al mes revisando sus finanzas y realizando las jugadas maestras para avanzar hacia la libertad financiera. Los

Líderes entrenan a su staff, lo cual requiere tiempo, dinero y compromiso, pero si usted cree que el "Coaching" es costoso, más lo es la ignorancia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Frazer, B.; "E.I. and Leadership", Dent Econ, 2004, 94 (5): p.128.
2. Frazer, B.; "E.I. and Case Acceptance", Dent Econ, 2004, 94: (4) p.74.
3. Young, D.; "The Influence of Vision", Dent Econ, 2006, 96 (7): p.77
4. Pride, J.; "The many Hats of Dentistry", Dent Econ, 2003, 93 (6): p.54-58, 157.
5. Levin, R.; "Leadership is never easy", Dent Econ, 2003, 93 (8) : p. 32
6. Booth, N; "Tiger Traits, Nine Lessons all dental professionals can learn from Tiger Woods", Dent Econ, 2007, 97 (6): p. 108-113.
7. 7- Blanchard, K; "El Secreto – Lo que los grandes líderes saben... ¡y hacen!, Bogotá, Grupo Editorial Norma, 2005.