

Curso de Educação Continuada em Gestão de Consultório

Liderança e trabalho em equipe

Introdução

Esta frase representa uma palavra muito difundida atualmente, porém nem sempre bem utilizada: **Equipe**. Temperamento, valores pessoais, comportamento...

Relacionar-se com a equipe, especialmente como **Líder** é algo complexo, mas ao mesmo tempo muito gratificante quando os resultados positivos são observados.

Liderar e crescer

Tenha sempre em mente que somos todos diferentes e na verdade, isto é muito importante para o trabalho em grupo. Perfis complementares fazem o grupo coeso e completo, o que é facilmente identificado pelo cliente, que se sente confortável e amparado.

Quando cada um faz bem a sua parte contribuindo para o grupo, tudo corre bem, com agilidade, facilidade e tranquilidade. E os resultados são: alta produtividade e clima agradável.

O desafio de somar capacidades diferentes está sempre presente e avalie abaixo suas condutas em relação a isto:

- Trabalha sozinho ou duvide responsabilidade com os outros?
- Quando tem que ouvir opiniões contrárias às suas, se incomoda muito?
- Já teve experiências positivas liderando Equipes, e como reagiu ao ser comandado?
- Tem paciência para esperar o amadurecimento da Equipe? Porque?
- Tem uma leitura adequada de cada membro do grupo de trabalho? E sobre si mesmo?

Para construir uma **Equipe** de trabalho de sucesso, é importante compartilhar o cenário atual com colaboradores, passar uma noção clara do mercado, da concorrência, da situação da empresa e ajudar as pessoas a se desenvolverem.

Empenho e comprometimento derivam de pessoas que buscam um objetivo comum, claro e explicitamente formulado.

Para se chegar a este ponto um amadurecimento natural ocorre no grupo, passando por fases iniciais, mais emotivas e instáveis. Pouco a pouco (não menos que um mês em média) as relações vão se ajustando e o **Grupo** passa por um **Time** e se consolida finalmente como **Equipe**. Estes termos são usuais no mercado e é aí que você entra: o **Líder** passa então a ser o incentivador, mediador e aglutinador de todo este processo.

“Conheça bem as pessoas, mas inicie por você.”

As pessoas olham para o **Líder** e respondem de acordo com sua atitude como se fosse um espelho, havendo formas essenciais de conduzir, uma mais voltada às **emoções** e outra mais ligada aos **procedimentos**. Avalie em qual delas você se encaixa mais, isto vai ajudar na forma de comunicação com o resto da equipe.

Pense nisto: Você poderá indicar alguém para dirigir e administrar a clínica, mas você será sempre o proprietário (Líder). E o auto-conhecimento é primordial para determinar como é seu estilo de relacionamento.

Na prática, siga o roteiro resumido abaixo identificando e anotando os dados para cada pessoa da equipe, inclusive você:

- Temperamento e Valores
- Comportamento
- Qualidades profissionais
- Deficiências profissionais

No segmento de clínicas, é comum encontrar **Equipes** menores com duas e quatro pessoas. Normalmente é somente o **Dentista** e a **Secretária** que gerenciam todo o consultório. Parece mais fácil e de fato é no início, mas o convívio muito próximo e constante pode gerar atritos e problemas, sendo comuns:

- Excesso de confiança pessoal
- Falta de controles administrativos
- Sem funções e limites claros
- Vícios profissionais inadequados

E no momento de ampliação da clínica as novas pessoas chegam neste universo confuso e sem parâmetros: mesmos problemas, só que mais frequentes e maiores. **Cuidado.**

Selecionar bem

O melhor investimento na Equipe é um bom processo de seleção, voltado para as necessidades da empresa e de seus clientes.

Porém, o que se vê em geral na odontologia são critérios inconsistentes como: apresentação pessoal, idade, indicação por relacionamento, sexo feminino (para o cargo de Secretária). Estes pontos isolados são suficientes? **Não.**

Atualmente há diferentes aspectos considerados na seleção, entre eles:

- O que o cliente e a clínica precisam?
- Qual o cargo disponível, existe a descrição formal das funções?
- Os valores e o comportamento pessoais estão alinhados com a clínica?
- É solidário e tem boa base emocional?
- Tem qualificação técnica para o cargo?

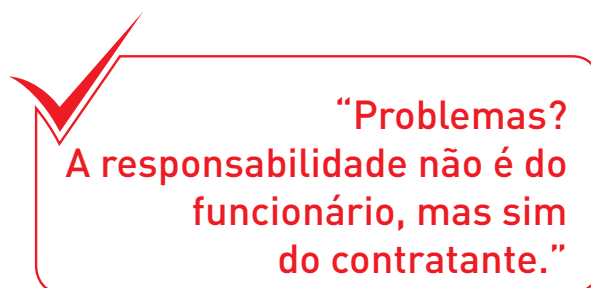
Leve em conta esta lista e dedique tempo na seleção, os resultados serão ótimos.

Conclusão

O ritmo de vida e de exigência do consumidor pressionam as empresas a serem, ao mesmo tempo, competentes, atenciosas e velozes. Considere isto com cuidado e avalie de forma crítica sua clínica e sua **Equipe**.

E especialmente, valorize o trabalho individual, tornando o ambiente de trabalho positivo e voltado a bons resultados. Num tempo menor que o esperado, os resultados surgirão.

Bom trabalho.



Autores:

LETÍCIA BEZINELLI

Graduada em Odontologia – USP/SP
Especialista em Administração – FIA/USP
MBA Gestão Empresarial – FIA/USP
Consultora em marketing e relações empresariais – Fundecto
Profª. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

MARCELO RAMOS

Graduado em Odontologia – USP/SP
Pós-graduado em Marketing e Comunicação – ESPM/SP
Experiência clínica e de gestão em consultórios e no setor público
Atuação em consultoria e gerência em empresas do setor odontológico
Prof. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

Curso de
Educação Continuada
em Gestão de Consultório

Colgate®

A marca **Nº1** em recomendação dos dentistas.