

## Organización de la consulta

### Cómo conquistar el corazón de los pacientes

Gabriele Oppenberg

(*Quintessenz Team-Journal*. 2011;41:543-6)

La manera en que los pacientes se sienten tratados depende ante todo de la implicación y la amabilidad del odontólogo. El que sus pacientes le perciban como amable y agradable no depende tan solo de lo que se les diga, sino también de otros factores.

¡Y es que no hay una segunda oportunidad para una primera impresión!

Probablemente, esta primera impresión se transmite ya antes de haber pronunciado una sola palabra. La postura, la expresión facial y la apariencia externa envían ya con anterioridad señales claras.

#### Su aura...

... es la primera señal que capta el paciente. ¿Irradia amabilidad o insatisfacción, está usted irritado o se encuentra mal en ese momento?

Todas estas son señales no verbales que su cuerpo emite automáticamente.

El aura de una persona viene determinada en gran medida por elementos no verbales.

El 55 por ciento del efecto hacia el exterior se alcanza mediante la apariencia y el lenguaje corporal, el 38 por ciento mediante la voz y tan solo el 7 por ciento mediante las palabras. Con su apariencia, que forma parte de la autoescenificación, usted se define ante otras personas.

Así pues, es imprescindible recordar lo siguiente: usted no puede evitar comunicarse, ya que su cuerpo se comunica constantemente y emite señales. Basta mirarle una vez a los ojos para determinar si se encuentra bien o mal en ese momento.

#### La importancia del lenguaje corporal

El lenguaje corporal es un instrumento de expresión personal como el lenguaje propiamente dicho. Debería utilizarlo para mostrar que está resuelto e interesado. Sin duda conoce las numerosas señales de rechazo que se pueden emitir consciente o inconscientemente: brazos cruzados, dar la espalda, expresión facial negativa, etc. Por lo tanto, debe asegurarse de que su lenguaje corporal, sus palabras y su apariencia formen un todo coherente. Tenga en cuenta que su lenguaje corporal revela sobre usted quizás mucho más de lo que cree.

La gran importancia del lenguaje corporal se deriva de dos factores:

1. Su lenguaje corporal es lo primero que percibe su interlocutor, quien a partir de él extrae sus conclusiones incluso antes de que usted haya dicho una palabra. Una postura erguida, un paso firme, una mirada segura y un apretón de manos enérgico comunican a casi todas las personas un mensaje claro: mi interlocutor se siente seguro. En cambio, unos hombros caídos, un paso vacilante, una mirada inestable y una apariencia descuidada son interpretados por mucha gente como señales de inseguridad.

2. Muchas personas confían más en la información que comunica el lenguaje corporal que en las simples palabras. Las palabras se generan siempre conscientemente, y por consiguiente son muy fáciles de controlar. En cambio, el lenguaje corporal es más inconsciente y por ende más difícil de controlar.

GO Consulting Praxis- und Qualitätsmanagement e.K.. Múnich, Alemania.

Correspondencia: G. Oppenberg.  
Ismaningerstr. 55, 81675 Múnich, Alemania.  
Correo electrónico: info@go-consulting.de  
Página web: www.go-consulting.de



Figura 1. La comunicación se produce en todo momento, incluso sin palabras.

El lenguaje corporal viene determinado principalmente por cuatro factores.

### *Contacto visual*

A este respecto, es importante si usted realmente mira a su paciente, cómo le mira y durante cuánto tiempo le mira. El contacto visual permite establecer y mantener un vínculo. Un buen contacto visual le ayuda a averiguar si el paciente puede seguirle, si entiende lo que le está diciendo. Y mediante un buen contacto visual también puede implicar al paciente, despertar y mantener su atención.

### *Expresión facial*

Su expresión facial lo dice todo, revela mucho sobre usted. La gestualidad indica, por ejemplo, si está usted cansado, preocupado, enojado o contento. La musculatura facial es muy difícil de controlar, y por este motivo muchas personas se sirven de la expresión facial como ayuda importante para evaluar a los demás. En cualquier caso, procure mostrar una expresión amistosa y sonreír. Esto crea simpatía inmediatamente.

### *Gestualidad*

En este caso, la posición de sus manos, el énfasis con sus manos al hablar y los movimientos cerrados o abiertos de sus brazos y manos. En la gestualidad, la palabra

reviste una importancia proporcional. Los movimientos de las manos deberían ajustarse a lo que esté diciendo.

Mediante los gestos pertinentes puede señalar atención o distanciamiento, así como enfatizar o suavizar mensajes verbales. Bajo ningún concepto debe mantener las manos en los bolsillos de la bata o del pantalón, ya que esto constituye un tabú absoluto.

### *Postura corporal*

Aquí se incluyen su modo de caminar, la manera en que permanece de pie y se sienta, la forma en que coloca y mueve sus pies. Mediante la postura del tórax, los hombros, el cuello y la cabeza puede controlar sus posibilidades de expresión ante otras personas. La «torsión» del cuerpo en la dirección emocional correspondiente puede ser un barómetro del estado de ánimo de una persona. Unos hombros caídos sugieren al interlocutor depresión, estrés emocional o agotamiento, fatiga y abatimiento. Una postura abierta expresa calma interior, equilibrio y naturalidad.

### **Su actitud básica**

#### *¿Aguafiestas o paciente bienvenido?*

Se encuentra usted mal, se siente fatigado, no tiene ánimos, está triste: su actitud hacia el paciente será negativa. Las cosas le van muy bien, está feliz, se encuentra indescritiblemente bien, está en forma: su actitud hacia el paciente será positiva. Sobre todo su voz revela su bienestar o malestar. ¿Alguna vez ha tenido uno de esos días en los que uno se ha levantado con el pie izquierdo? ¿Por qué se dan esos días?

#### *Usted mismo ya se ha programado negativamente*

- «Seguro que hoy va a ser un día horrible»
- «Vaya, otra vez a trabajar, ojalá fuera ya el fin de semana»

= una profecía autocumplida o las leyes de Murphy.

Pero el hecho es que así es como usted lo ha decidido; tiene la actitud básica, ha autoprogramado su estado de ánimo para el transcurso del día y ahora no debe extrañarse de que su deseo se haya cumplido.

### Su voz

La voz, el modo de expresarse y la cadencia son determinantes en el sector de los servicios. A través de su voz comunica su efecto y su aura. Con ella influye en todo el clima de la conversación y marca profundamente la relación con el interlocutor. Mediante su voz establece su poder de convicción.

Mediante el uso consciente de su voz puede incrementar su poder de convicción; para ello debe:

- mantener una postura corporal tensa,
- mantener una respiración relajada,
- no avanzar precipitadamente hacia el paciente,
- inspirar y espirar profundamente antes de hablar,
- hablar lenta y claramente,
- hablar melodiosamente, «jugar» con su voz.

*Prueba de voz:* Hable ante los demás miembros del equipo de la consulta y escúcheles hablar, y compruebe los siguientes puntos:

- ¿Qué impresión le transmite la voz de sus colegas?
- ¿Es la voz simpática?
- ¿Es la voz melodiosa o suena más bien monótona y aburrida?
- ¿Transmite amabilidad sincera o más bien impostada?
- ¿Tono de orden o pensamiento de servicio?

Naturalmente, puede completar usted mismo esta lista y adaptarla individualmente a los miembros de su equipo. De este modo podrá desarrollar sus puntos fuertes conjuntamente en equipo y trabajar aún más eficazmente.

### Su imagen

¿Qué significa «imagen cuidada» o «imagen agradable»? Se ha decidido por una profesión de servicio en la que entra en contacto con mucha gente. Por lo tanto, es absolutamente esencial presentar una imagen cuidada. Aunque en las consultas odontológicas no sea necesario vestir ropa de negocios elegante, el paciente se fija en si el estilo de su atuendo se ajusta a usted y también a la consulta.

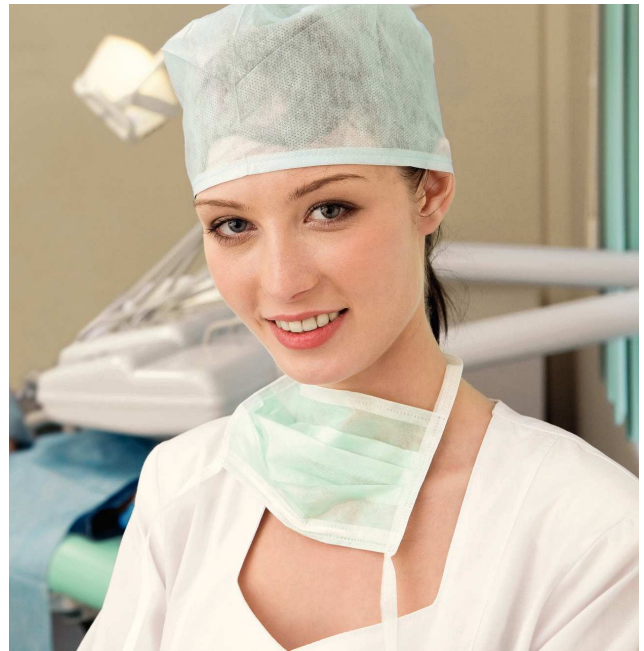


Figura 2. Su expresión facial revela su estado de ánimo y físico.

### Moda de consulta

Si todo el equipo acude a trabajar vistiendo el mismo atuendo, se transmiten buenas sensaciones en dos sentidos:

- Refuerza la sensación de colectivo de los empleados, y contribuye así a mejorar la cohesión del equipo.
- La vestimenta uniforme expresa, hacia el exterior y ante el paciente, esta sensación de comunidad así como profesionalidad.
- Además, es posible adaptar cromáticamente la vestimenta al diseño corporativo de la consulta odontológica.
- Si además se integra hábilmente en la vestimenta el logo de la consulta, las camisas muestran que el equipo se identifica con la consulta odontológica.

### Cabello y uñas, entre muchos otros aspectos

- No todo se limita al atuendo adecuado. También unos cabellos recién lavados son un requisito indispensable para lucir una imagen cuidada. Unos cabellos grasientos y sin lavar no solo resultan antiestéticos, sino que a menudo desprenden un fuerte olor. No someta a sus pacientes y colegas a esta situación desagradable.
- Procure lucir también unas manos y uñas cuidadas. Los restos de esmalte de uñas, las uñas demasiado largas y por supuesto la suciedad bajo las uñas transmiten una imagen extremadamente descuidada y dejan una

mala impresión. Tenga en cuenta que no lleva guantes...

- Por muy banal que suene, parece no ser una obviedad para todo el mundo: acuda a la consulta por la mañana recién duchado. No hay nada peor que el olor a sudor.

- Pese a que la moda ha evolucionado en el transcurso de los años: en la mayoría de consultas odontológicas están mal vistos los piercings o tatuajes visibles.

- Un buen cuidado personal y unos dientes cuidados son un requisito imprescindible. El hecho de maquillarse o no queda a su criterio. Simplemente debería ser discreto.

La amabilidad guarda relación con la alegría, y quien no tiene motivo para la alegría tampoco la transmite.

Demuestre que disfruta de su trabajo. Sonría y procure que su expresión facial transmita una sensación positiva.

Nunca trate de fingir esta expresión, ya que fracasará en el intento. Trabaje en su actitud positiva interna y trasládelo hacia fuera.

¡Piense en todo lo que puede lograr al irradiar un aura amable! No solo sus pacientes se lo agradecerán.