

Nuevo Management

Reconceptualización empresarial, innovación y cambio personal

Equipos eficientes: la actitud

Los equipos que trabajan de forma directa con el cliente son la ventana de la empresa por donde podemos ver su funcionamiento y estructura. La actitud de cada miembro del equipo es clave para obtener resultados, es clave para alcanzar la eficiencia de la empresa.

Existe una gran diversidad de equipos de trabajo según las aplicaciones o misiones que tengan cada uno, en base a ello, sus características de preparación técnica, funcional, procesal, etc., serán específicos para el desempeño del equipo concreto.

Los equipos que trabajan de cara al público o con personas ajenas al grupo son lo que hoy quisiera distinguir, porque hacen muy evidentes la importancia de la actitud de sus miembros, aparte de esos otros aspectos que antes he mencionado que identifican la diversidad de equipos de trabajo posibles, ya que la actitud de cada miembro interviene de forma directa en los resultados globales y les califica a todos en conjunto.

Como sabemos, cada persona del equipo puede tener encomendadas funciones diferentes al resto de miembros. En el caso de los equipos que trabajan de cara al público si debe ser común a todos ellos la actitud.

La actitud con la que tratar a sus clientes debe ser un acto de preparación, no sólo de vocación. Pensemos en los equipos que trabajan en un hospital, en la unidad de Urgencias de cualquier hospital que conozcamos. Todos los que trabajan en dicha unidad han sido preparados para seguir los protocolos o procesos sistematizados para cada caso que atienden. Algunos de esos casos requieren una atención de cirugía inmediata, otros de estabilización de su funcionamiento orgánico, otros pueden requerir la atención de un asunto puramente traumático, etc., generalmente hemos de pensar que estamos en buenas manos, en unas manos que van a actuar con prontitud e inmediatez para resolver lo que nos esté ocurriendo, lógicamente por eso acudimos a las Urgencias del hospital.

También, por lógica o por evidencia, alguien que acude a Urgencias de un hospital es porque no se siente bien, independientemente de la mayor o menor gravedad de lo que le suceda, de si es joven o anciano, de si es nacional o

extranjero, de su género y rol social, la persona en esa situación se siente vulnerable, tiene molestias e incertidumbre ante lo que le pasa. Cuando el cliente acude a estos centros puede ir acompañado de familiares o personas que miran por su cuidado. La situación hace que las personas puedan tener reacciones emocionales diversas provocadas por su malestar (si están conscientes) en el caso del cliente y también de los acompañantes. Lógicamente, esperamos que las personas que atienden estos casos tengan la suficiente empatía, sea vocacional o sea aprendida, para tratarlos. Y si no la empatía, al menos la actitud necesaria para "estar al servicio de", en este caso, los "clientes" que acuden a la Urgencia como recurso. Digo clientes, no digo "enfermos", porque antes que enfermos son clientes y sobre la enfermedad o lo que ello significa necesitaría emplear más de un artículo para distinguir este calificativo tan impreciso y generalizado que utiliza nuestro sistema de atención sanitaria, por ende, también utilizado por los usuarios de la misma inconvenientemente.

Sería también lógico pensar que, literalmente, es vital que estos equipos de trabajo sepan tratar con personas vulnerables, incapacitadas, que sufren, que necesitan y dependen en ese momento de su atención y que lo van a hacer con buena actitud.

En estos centros que actúan las 24 horas, suelen haber dos o tres turnos de trabajo al día lo que requiere del traspaso eficiente de información sobre la situación en que cada cliente se encuentra. Fuera del equipo médico, los enfermeros son quienes ejecutan las directrices marcadas por los médicos y quienes más tiempo están en contacto, atención y cuidado del cliente, son más visibles y a través de ellos podemos observar la eficiencia o carencia de la misma del hospital.

Los equipos que trabajan de forma directa con el cliente son la ventana de la empresa por donde podemos ver su funcionamiento y estructura. Son estos empleados los que nos dan toda la información mediante su trato y actuación para con nosotros, los clientes, el mercado. La actitud de cada miembro del equipo es clave para obtener resultados, es clave para alcanzar la eficiencia de la empresa.

En general, la atención personalizada es lo que el mercado exige. Hágase algunas preguntas: ¿Se siente más cómodo tratando con una locución automática que con una personal? ¿Se siente satisfecho cuando contacta con una empresa que no atiende su petición en la forma y tiempo aceptable? ¿Cómo se siente cuando diversos empleados de una empresa tratan de atenderle y ninguno de ellos le ofrece soluciones aceptables? ¿Cómo se siente cuando le atiende un empleado malhumorado o que le dice que lo que Ud. le pide no depende él pero tampoco puede facilitarle acceso al responsable de quién si depende? ¿Y cuando

no puede reclamar porque no hay nadie que pueda resolver el asunto hasta dentro de varios días, sin que importe cuánto puede afectarle a Ud. esa demora y cómo puede repercutirle?

Imagínese que está en la unidad de Urgencias de un Hospital y el enfermero de turno viene a inyectarle un tratamiento distinto al que le ha recetado el médico, pero es viernes, el médico ya se ha marchado y éste no regresa hasta el lunes. Este enfermero lo comunica, y viene otro de su equipo a verificar lo que Ud. dice. El médico de guardia decide no aplicarle el tratamiento y mantenerle con sueros fisiológicos observando, eso sí, que Ud. no empeore. Cuando llega el siguiente turno de enfermeros, se vuelve a repetir la situación. Ud. vuelve a reclamar y le ofrecen la misma solución... y así durante 3 turnos diarios durante cada día. Cuando se repite el turno del primer día, aparece el enfermero al que Ud. ya informó, pero éste vuelve a repetir la situación e insiste en inyectarle el tratamiento distinto, esta vez el enfermero le responde serio y enfadado y le repite que la orden que tiene escrita no es la que Ud. dice, y envía a otro enfermero para cerciorarse de si lo que Ud. dice es correcto iotra vez! hasta que llega el lunes y regresa su médico. La actitud del enfermero pudo no ser correcta por diversas causas, pero son ajenas a Ud. y, por lo tanto, improcedente, hasta el punto de que sea de quien sea la responsabilidad del error cometido, probablemente ya no se sienta Ud. seguro en el hospital e incómodo cada vez que ha tenido que solicitar la atención del enfermero para cualquier cuestión que pudiera necesitar.

Con la situación de crisis en España, los recortes presupuestarios en las empresas pueden afectar en la disminución de los recursos tanto humanos como materiales, seguramente ello influye en la modificación o reestructuración de ciertas condiciones de trabajo y otros cambios añadidos que repercuten en los empleados.

La situación personal del empleado, las creencias y opiniones que tenga respecto a sí mismo, a los demás y al mundo en general, las experiencias que conforman su visión de cómo son las cosas, sus conocimientos respecto al ser humano, la visión que se haya generado acerca de sí mismo, de su valía y talla personal así como del lugar que ocupa en su entorno, su formación específica y general, si su formación es continua y actualizada a los cambios globales de la sociedad de la Era de la información, todo ello y otros aspectos influyen en la actitud que una persona pueda tener a la hora de realizar su trabajo.

Es, por ello, imprescindible que las empresas se ocupen de revisar la postura de cada persona componente del equipo y evaluar en qué punto se encuentra cada uno de ellos en los aspectos antes citados para verificar actitudes acordes con la

función que va a desempeñar, cerciorándose de que todos sus clientes puedan tener la seguridad de que ciertamente están en buenas manos.

El conocimiento del ser humano y de uno mismo, en un amplio espectro, es imprescindible y debería formar parte en la preparación de todos aquellos profesionales que se interrelacionen o formen parte de equipos de trabajo, particularmente aquellos que ofrecen servicio y atención al público.

Nuevo Management promueve y participa activamente en la construcción de las personas, empresa y sociedad de forma sistémica, en las actitudes como clave de la eficiencia, en estudiar, investigar y divulgar el conocimiento científico actual sobre el ser humano, siendo una herramienta útil en esta transición hacia la Era de la información.

