

# Stomatolog: ODBORNÍK ANEB MANAŽER?!

Mgr. Kateřina Koželiská a Ing. Ivona Štrbíkova  
Koučky, konzultantky a klientky stomatologů

## JAK JSTE NA TOM VY? POVAŽUJETE SE SPÍŠE ZA ODBORNÍKA, MANAŽERA ANEBO MÁTE Z KAŽDÉHO NĚCO?

Pro zjednodušení při rozhodování, která z rolí vám sedí v tuto chvíli více či méně, vám nabízíme jejich popis dle Wikipedie:

**Odborník** neboli expert je označení pro osobu, která má velké znalosti v nějakém konkrétním oboru. Vedle teoretických znalostí má i praktické zkušenosti a průběžně se v oboru dále vzdělává.

**Manažer** je vedoucí pracovník, který je zodpovědný za chod určité organizace/zdravotnického subjektu. Manažer pracuje prostřednictvím svých podřízených. Zodpovídá za jejich práci, motivuje je a snaží se o soulad potřeb jejich i potřeb firmy. Dále informuje jak své podřízené, tak i případně nadřízené či majitele. Reaguje na chyby v systému, dělá důležitá rozhodnutí a vyjednává.

Odborník nebo manažer? Slepice nebo vejce? Jedno bez druhého nelze, jedno bez druhého samostatně neexistuje. Není tedy otázkou „co bylo dřív“ v našem případě pak „ke které z rolí se přikláníte“. Důležité je, jak využít a harmonicky spojit možnosti obou rolí sám v sobě tak, aby to přinášelo úspěch a výsledky, které očekáváme.

Efektivita každé činnosti, kterou konáme, v první řadě souvisí s jasností našeho cíle. Bez cíle se sice v budoucnu někde ocitneme, ale možná to nebude právě tam, kde bychom si přáli. Lze si vůbec v dnešní době splnit svůj sen a dosáhnout toho, co ve svém oboru i osobním životě dosáhnout chceme?

Nejde to samo, neexistuje žádná zázračná pilulka ani kouzelný prsten. Dobrá zpráva však je, že můžeme ovlivnit, jak vědomě budeme postupovat po spirále spokojeného a pl-

nohodnotného profesního i osobního života. Můžeme se na ni podívat jako na proces – manažerský cyklus, kde se opakuje a někdy také prolíná následujících pět fází.

## STOP! MÁM TOHLE VŮBEC ČÍST? K ČEMU MI TO BUDE DOBRÉ?

Nemusíte, ale můžete. To je právě ta krása a jedinečnost vašeho manažerského rozhodování. Upřímně – také nevíme, zda vám uvedené informace budou k něčemu užitečné. Co chceme – být pro vás inspirací k tomu, jak efektivně vést svou ordinaci a jak tyto principy uplatnit i na další oblasti vašeho života. Nechceme předkládat teoretické poučky a ani dávat přesné návody. Věříme, že sami přesně víte, co potřebujete.

A tak vítajte v krátké exkurzi 5-ti fázovým manažerským cyklem (v následujících dílech našeho seriálu se budeme jeho jednotlivými částmi zabývat detailněji).

### 1. ANALÝZA A MOTIVACE

Čas zastavení. Čas na to, podívat se na různé situace, na to co se nám daří, nedaří, a to nejlépe z pohledu žirafy - vidíte, co se děje, rozlišujete, ale zbytečně se nerozptylujete detaily – máte přehled. Zahrnuje to zjištění skutečného obsahu a podstaty řešeného problému, zjištění možných vnějších i vnitřních vlivů na řešení a evidenci dostupných zdrojů (hmotných i nehmotných, vnitřních i vnějších). Znamená to sběr a vytváření podkladů pro všechna následující rozhodnutí. Tato fáze vede k uvědomění si toho, co chci a co nechci a k motivaci to změnit.

#### Otázky k zamyšlení:

*Co vás teď nejvíc štve a vadí? Co vám činí radost? V jaké fázi rozvoje je vaše ordinace/praxe, jaká cesta k tomu vedla?*



Co potřebujete pro její další udržení či rozvoj? Co vám k tomu pomůže?

## 2. PLÁNOVÁNÍ A VIZUALIZACE

Jde o umění představit si výsledek - cíl, jak to má vypadat, co se má dít, jak se mají cítit mí klienti, sestry, kolegové, já, případně i má rodina. Znamená to pak následnou volbu úkolů, určování jejich priorit a sestavení pořadí jejich realizace tak, aby bylo dosaženo požadovaných cílů. Podle povahy cíle mohou být tyto plány strategické či operativní, nebo krátkodobé a dlouhodobé.

### Otázky k zamyšlení:

*Jak si během následujícího roku/pěti let představujete fungování své ordinace/praxe? Kdo budou vaši klienti? Co vás bude i nadále motivovat? S kým chcete spolupracovat?*

## 3. REALIZACE A ORGANIZACE

Znamená to akci - přidělování úkolů, koordinace činností, distribuci zdrojů, které jsou nezbytné k úspěšnému vykonání těchto úkolů. Každý kdo je zapojen do této fáze by měl vědět, jakou plní roli, jaké je jeho místo v procesu a jaký je jeho osobní přínos vedoucí k úspěšnému plnění úkolů.

### Otázky k zamyšlení:

*Co ví vaše zdravotní sestra/vaši zaměstnanci/spolupracovníci o vašem profesním cíli a tom, jak chcete, aby fungovala ordinace, o tom, jak má vypadat spokojený klient? Jak chcete, aby působili prostory, ve kterých péči klientům poskytujete? Jaké jsou standardy péče, kterou chcete poskytovat?*

## 4. VEDENÍ A AKTIVIZACE

Jde o proces motivování a ovlivňování aktivit u sebe i ostatních tak, aby všichni vyvinuli nejvyšší možné úsilí.

### Otázky k zamyšlení:

*Kdy naposledy jste ocenila vašeho dodavatele zdravotnického materiálu, klienta nebo svého partnera/partnerku za to, co pro vás dělají? Kdy naposledy jste se pochválil vy sám/sama? Umíte a motivujete vaše spolupracovníky/zaměstnance? Umíte pochválit vaše klienty? Umíte si užít své dosavadní úspěchy?*

## 5. OVĚŘENÍ A RŮST

Je to část, která se týká vyhodnocování a srovnávání aktuálního stavu s plánovanými cíli, což umožňuje vrátit se znovu na vytyčenou cestu a směr a možnost se neustále zlepšovat, posouvat, jak odborně, tak manažersky.

### Otázky k zamyšlení:

*Chtěla jste se loni naučit anglicky nebo jet na další odborný seminář a nepodařilo se to? Jak se to stalo a jak to můžete*

## ANNA A DEXTER

*Jsem konzervativní. Zubaře neměním jako kabelky, boty a ani jako partnery. Za svůj život, je mi 37 let, jsem se oddala, počítám-li i zubařku, kterou jsem na střední odmítla (a to byl poměrně hrdinský čin – psal se podzim roku 1989) a nepočítám-li Jirku, což je rodina, celkem pěti zubařům či zubařkám. Říkám-li oddala, myslím tím oddala v celém jeho smyslu – mám totiž ráda věci pod kontrolou. Umíte si to jen představit? – já tam nevidím, nerozumím tomu a zuby a chrup jsou pro mě od dětství důležité (tak trochu jsem byla vždycky magor z pohledu mých bratrů). Návštěva zubaře je tak pro mě na prvním místě v žebříčku intimnosti, které udržuji s lékaři – až na druhém je gynekolog.*

*Takže teď jsem u zubaře, kterému familiárně říkáme Dexter (prostě vypadá jako ten herec ze stejnojmenného seriálu). A chodí k němu celá naše rodina, já, moji bratři a jejich rodiny a naši rodiče, je nás celkem 11. Scházeli jsme se k němu jako švábi na pivo, ale postupně si nás získal svým přístupem – vysvětlí, nabídne varianty a doporučí, pamatuje si, je připravený, má zmáknuté objednávání (a to v případě, kdy si neplánovaně protáhne dovolenou) a vychytaný čas (jestli jsem kdy čekala 15 min, tak to bylo hodně) a kromě jiného je vtipný. Ordinace i čekárna jsou vzdušné a příjemně zařízené. A je to také výborný zubař. Pro mě je tak osobností, která v sobě spojuje svou odbornost, jedinečnost a manažerský talent. Přesně to, co potřebuji a co dovedu jako klient ocenit. Můj zubař se zajímá o mě a já se tak zajímám o něj – vzniká tak dlouhodobý reciproční vztah (i výslužku ze zabijačky jsem mu donesla).*

*K celému příběhu je nutno dodat, že jsem odešla od zubařky – vyhlášené odbornice – především kvůli tomu, že jsem dlouho čekala na objednání i v den objednání a proto, že se z pohledu klienta o mé zuby a mě nezajímala dostatečně, necítila jsem se tam dobře.*

*Jak to asi tak mají ostatní?*

*PS.: Dexter má i tak co zlepšit, nemyslete si, jsem o dvacet kilo starší než on a tak ho touto úvahou nesbalím. Přesto, doktore, jestli to čtete, tak Vás srdečně zdravím. Mezizubní kartáčky používám a až Vás uvidím v srpnu, budu se těšit, že mě zase pochválíte, že si dobře čistím chrup.*


*PPS.: Jsem vážně zvědavá, jestli tohle čtete...*



*udělat pro letošní rok jinak? Funguje mi ordinace/klinika podle mých představ? Co je možné zlepšit, čím mohu přispět já, čím mohou přispět mí spolupracovníci?*

Článek začal otázkou a otázkou také skončí – mimochodem, na otázky bývá kouč expertem. Velmi nás zajímá: „Co si myslíte Vy – odborník a/nebo manažer?“

Sdílejte s námi Váš názor na Facebooku nebo na Snídani stomatologů (více informací na [www.hormed.cz](http://www.hormed.cz)).

(kk, iš) 

#### INSPIRUJTE SE A SDÍLEJTE!

Konkurence není soutěž. Konkurence je jako nekončící běh na 100m – každý běží ve své lajně, někdo je víc vepředu, někoho máte chvíli vedle sebe, pár jich zaostává, běžíte však společně stejný závod o klienta, svou reputaci a úspěch. Ten, kdo tento dlouhý maratónský sprint běží sám, brzy nevládne svým dechem.

**V PŘÍŠTÍM ČÍSLE PODROBNĚJI NA TÉMA** Analýza, motivace a plánování. Vaše otázky a náměty, které byste rádi řešili, posílejte na [office@hormed.cz](mailto:office@hormed.cz)

#### KONTAKTY:

[www.hormed.cz](http://www.hormed.cz), email: [office@hormed.cz](mailto:office@hormed.cz), najdete nás i na Facebooku



#### ONDŘEJ A JEHO PRAXE

*Považuji se za úspěšného zubního lékaře (po všech těch letech už si to umím připustit). Je to již nějaký ten pátek, co jsem opustil půdu fakulty a vrhl se do víru praxe. Asi tak jako většina lidí z oboru v mém věku jsem si prošel cestou sbírání zkušeností i praktických dovedností, jak v oblasti státní, tak zejména v posledních letech privátní sféry. Působím ve své praxi na malém městě (dvě ordinace, malý tým třech lékařů, dentálního hygienisty a sestery, k tomu naše recepční / asistentka), mí klienti mě považují za odborníka, na kterého se mohou spolehnout a přijít si nejen ošetřit zuby, ale i pro radu. Tím, že mám na starosti tým lidí, považuji se i za manažera. Když přemýšlím o všech činnostech, které dělám, vlastně vůbec nedokážu říci, jestli se cítím být víc odborníkem anebo manažerem.*

*Posuďte sami... poskytuji co možná nejlepší péči svým klientům, snažím se naplňovat jejich očekávání a požadavky (ne vždy se mi to daří), usiluji o svůj permanentní odborný rozvoj, jsem členem zájmových skupin a odborných společností, starám se o ekonomickou stránku své praxe, komunikuji s dodavateli zdravotnického materiálu a dalších návazných spolupracujících profesí, s úřady a nadřízenými institucemi, mám své zaměstnance a organizuji jejich práci a koordinuji jednotlivé činnosti, připravuji celou řadu odborných i marketingových materiálů pro propagační i informační účely, zajišťuji správnou formu veškeré zdravotnické dokumentace, mám spoustu obchodních jednání a nejspíš jsem ještě na celou řadu věcí zapomněl. Když to tak vidím, přemýšlím, kde je má rodina, přátelé, volejbal a čas na lenošení. Jak to máte vy?*

reklama

## CYKLOSTEZKY NEZIDERSKÉHO JEZERA

TERMÍN: 20. - 25. srpna 2012



#### Cena

Doprovod	15.990 Kč
Školné s pobytem	19.990 Kč



uplatníte na libovolných produktech DentalCare

Výlet je určen především těm, kdo si chtějí vychutnat nejen krásu přírody na kole, ale i atmosféru vesniček vinařské oblasti v okolí jezera na rozhraní Rakouska a Maďarska. Jedinečná fauna a flóra je chráněna dvěma národními parky Neusiedler See-Seewinkel a Fertő-Hanság a stepní Neziderské jezero je navíc zapsáno na Seznam světového dědictví UNESCO.

PŘIHLÁŠKY A INFO: +420 412 384 013  
[www.dentalplus.cz](http://www.dentalplus.cz) | [skoleni@dentalcare.cz](mailto:skoleni@dentalcare.cz)