



PSICOLOGÍA ODONTOLÓGICA

LA COMUNICACIÓN EN ODONTOLOGÍA

REVISIÓN DEL TRABAJO CLASE 3

En el mes de septiembre se presenta Elisa de 65 años de edad para una cirugía programada.

Recuerda haber tenido muy malas experiencias con odontólogos. Se muestra ansiosa, solicita tomarse su tiempo para tranquilizarse. Pide agua, tiene que incorporarse en el sillón porque se ahoga.

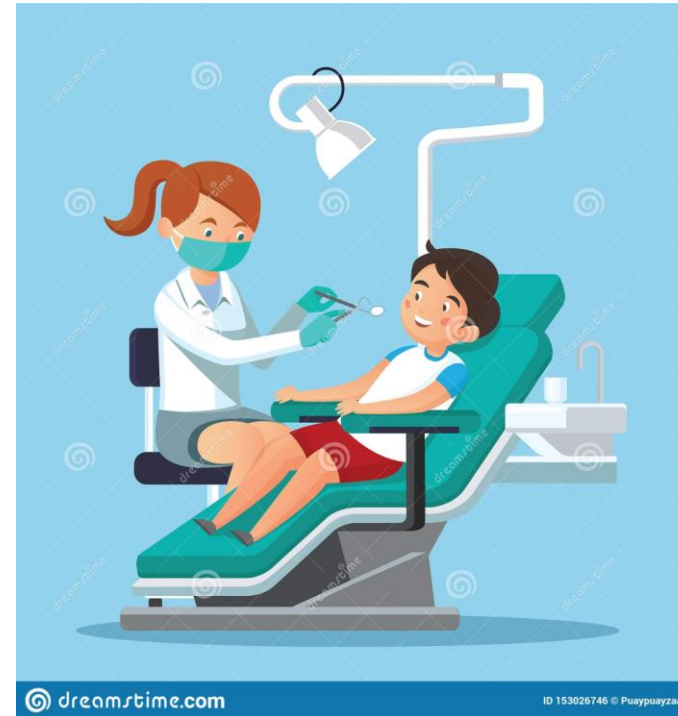
Le surgen miles de dudas: ¿Cómo será el día después? ¿Cuándo volverá a comer? ¿Tendrá un tratamiento prolongado de antibióticos? ¿Hay que dormir boca arriba, sentada?

¿Cómo cree que mejoraría la atención el conocimiento de la teoría del vínculo por parte del profesional?



RECORRIDO DE LA CLASE ANTERIOR

- Definición de vínculo
- Teoría del Apego
- Fases del apego
- Tipos de apego
- Modelo operante
- Subjetividad
- Teoría de las 3 D
- Teoría del Vínculo
- Matrices de aprendizaje



¿QUÉ PODEMOS OBSERVAR EN LA SIGUIENTE IMAGEN?



★★★★★7

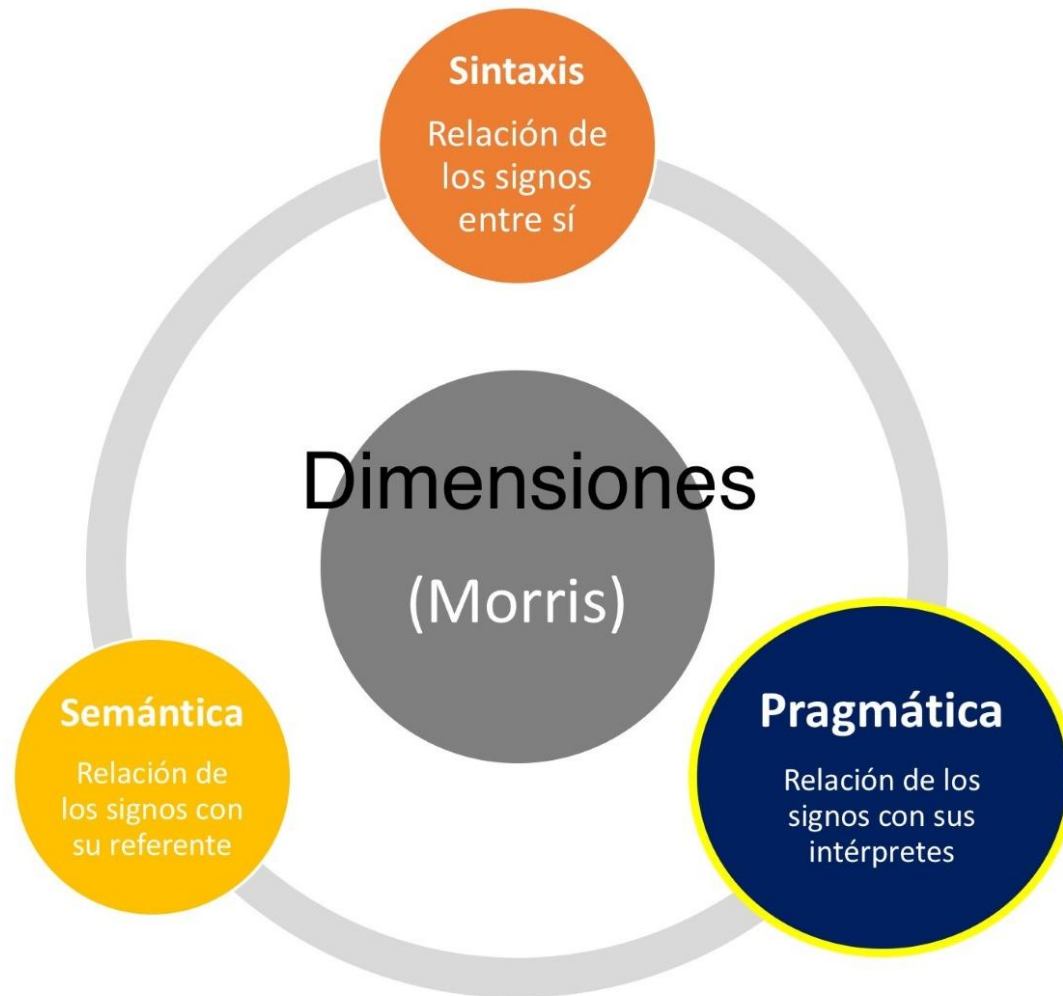


ACERCA DE LA COMUNICACIÓN

- Realicen un listado de palabras que contenga todo lo relacionado a la comunicación



TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN: DIMENSIONES



FUNCIONES DEL LENGUAJE (JAKOBSON)

Función	Elemento dominante	Característica	Ejemplo
Referencial	Referente	Sirve para representar un aspecto de la realidad	La técnica correcta del cepillado...
Expresiva	Emisor	Sirve para expresar ideas o emociones propias	Mi recomendación es...
Apelativa	Receptor	Busca obtener una respuesta verbal o motora	¿En qué lo puedo ayudar?
Fática	Canal	Asegura que el mensaje haya llegado adecuadamente	De acuerdo
Metalingüística	Código	Explica un aspecto del mismo lenguaje	El sufijo “itis” se relaciona con...

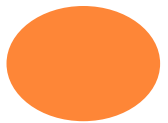
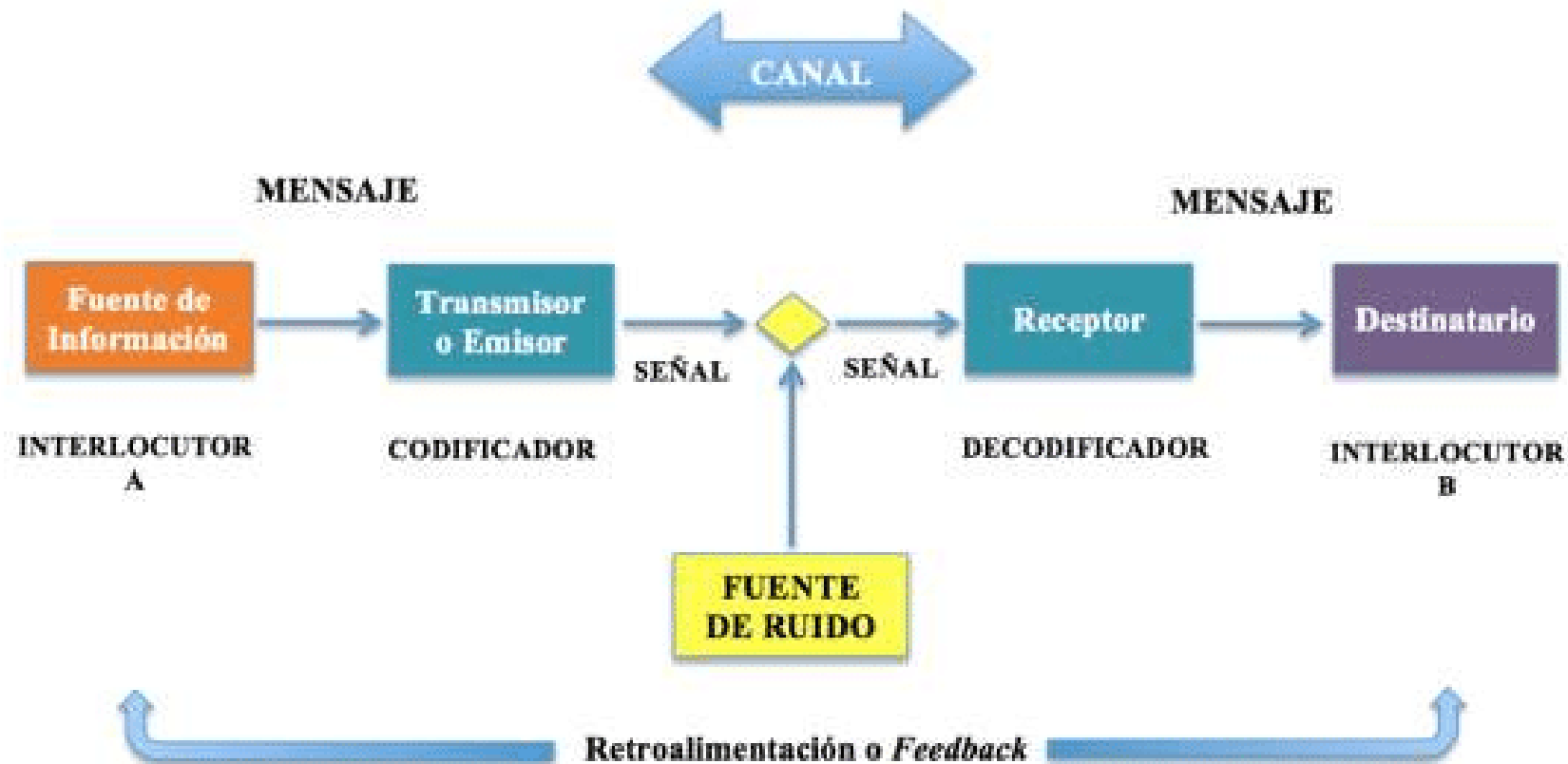


DIFERENCIAS ENTRE EL LENGUAJE ORAL Y EL ESCRITO

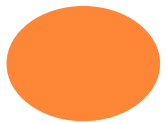
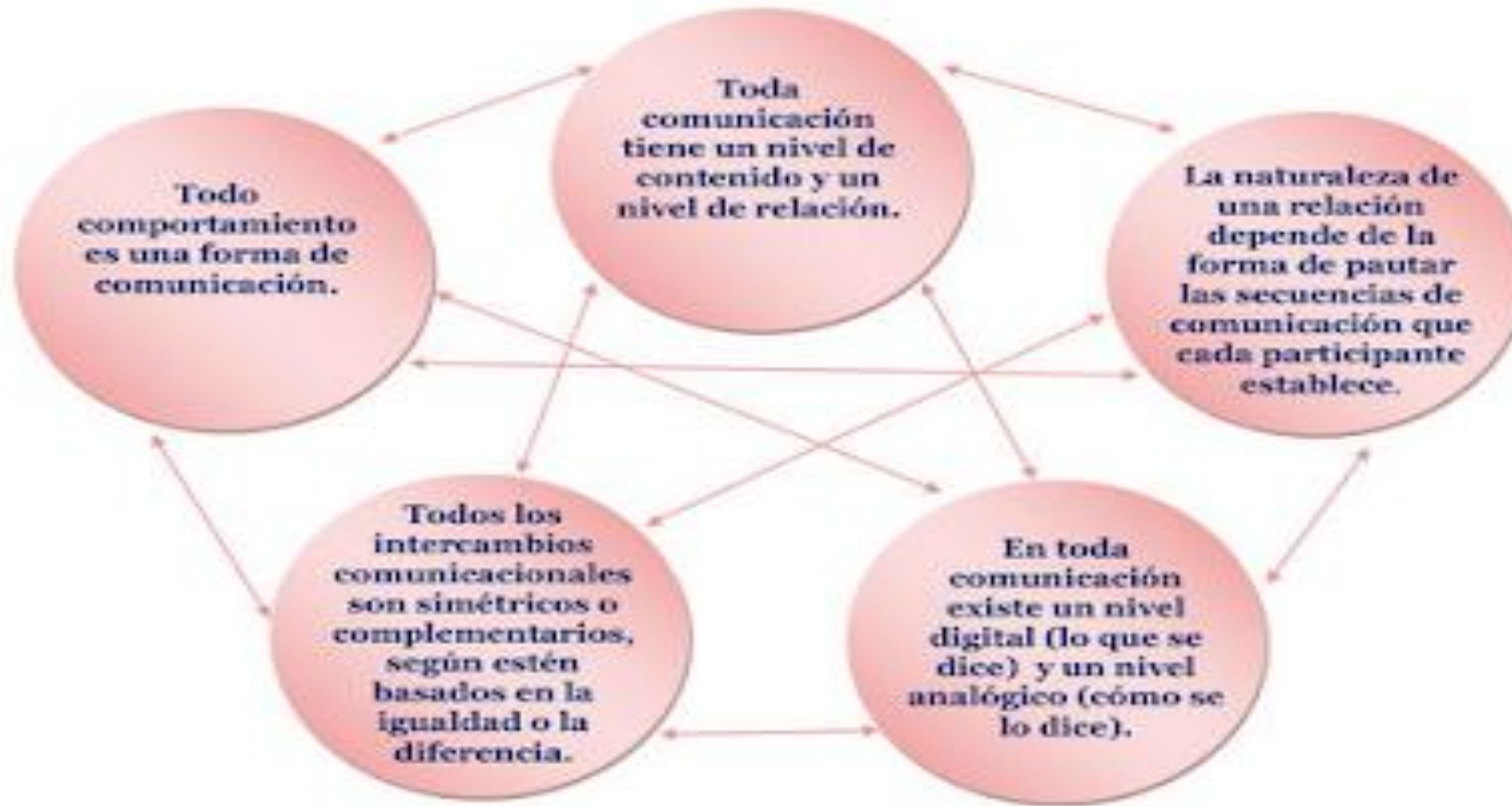
Señales sonoras	Señales visuales
Se desarrolla en el tiempo	Se desarrolla en el espacio
Efímero	Permanece
Adquisición espontánea	Aprendizaje sistemático
Aspectos prosódicos y paralingüísticos	Ausentes
Sin límites claros entre palabras	Separación
Interactivo	Individual
Informal	Planificado
Contenido modulado por los participantes	Contenido fijado por el escritor
Ritmo impuesto por los interlocutores	Ritmo impuesto por el lector
Menos demandas	Más demandas
Menos alteraciones	Más alteraciones
Obligatoriedad de la comprensión	Obligatoriedad de la decodificación

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN: MODELO DE SHANNON Y WEAVER

Modelo lineal en el que comunicar equivale a transmitir y descifrar una información desde un determinado código



ESCUELA DE PALO ALTO



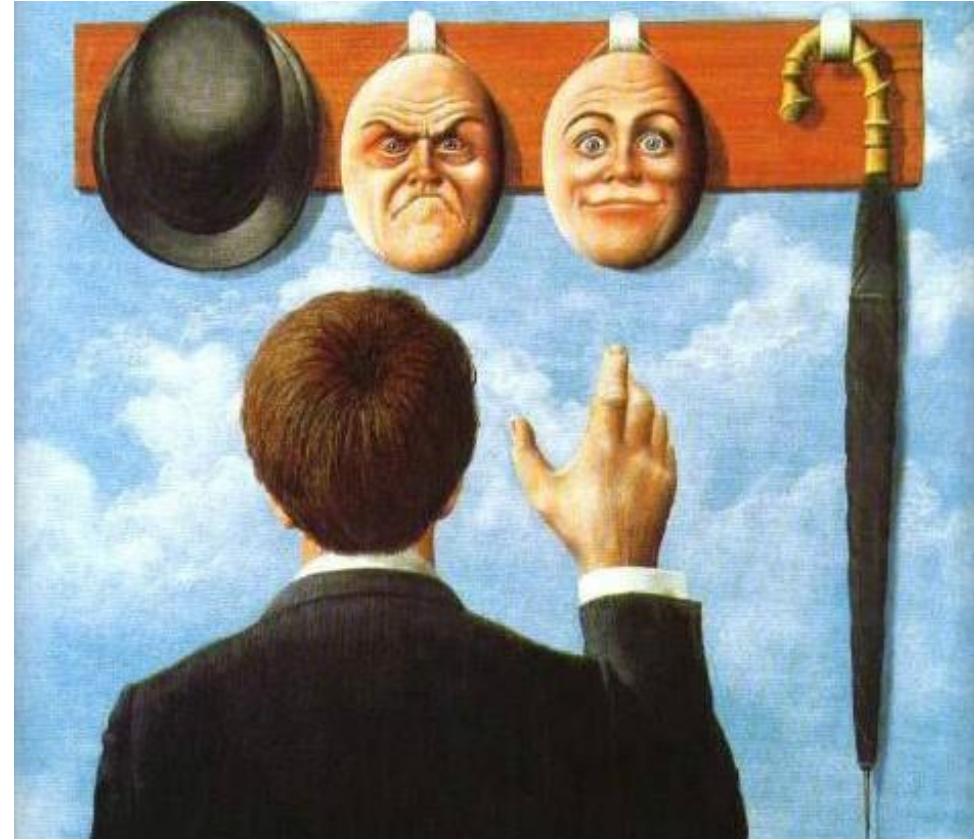
ESCUELA DE PALO ALTO

- ❖ Entiende la comunicación como un proceso social de puesta en común y participación que implica construir un sentido en la interacción
- ❖ La concepción de la comunicación subyacente a esta corriente incorpora la noción de proceso social que integra múltiples modos de comportamiento (la palabra, el gesto, la mirada, el espacio interindividual)
- ❖ Metáfora de la orquesta: Simultaneidad, múltiples canales, guiada por una norma que regula la interacción (partitura)



EL ENFOQUE DRAMATÚRGICO DE E. GOFFMAN

- ❖ La sociedad funciona como un teatro
- ❖ Los personajes interpretan roles en un escenario siguiendo un guión
- ❖ La fachada es todo aquello de lo que se vale el individuo para presentarse ante los otros



PAUL WATZLAWICK Y LOS 5 AXIOMAS

Axioma: Proposición o enunciado tan evidente que se considera que no requiere demostración, asumido dentro de un cuerpo teórico y sobre el cual descansan otros razonamientos

Se trata de un conjunto de propiedades simples que rigen toda comunicación y encierran consecuencias interpersonales



PAUL WATZLAWICK: PRIMER AXIOMA

1. Es imposible no comunicar. No hay nada que sea lo contrario de la conducta. Ninguna persona puede dejar de comportarse y cualquier conducta conlleva un acto de comunicación.
2. Elaboramos un ejemplo de éste axioma



ES IMPOSIBLE NO COMUNICAR

- ❖ Una investigación muy interesante en este campo es la efectuada por Luft, quien estudió lo que él llamaba «deprivación de estímulo social». Reunió a dos desconocidos en una habitación, los hizo sentarse uno frente al otro y les indicó que no hablaran ni se comunicaran de manera alguna. Entrevistas posteriores revelaron la enorme tensión inherente a esta situación.
- ❖ Cabría agregar que, incluso cuando se está solo, es posible sostener diálogos en la fantasía. Esa «comunicación» interna seguiría algunas de las mismas reglas que gobiernan la comunicación interpersonal



PAUL WATZLAWICK: SEGUNDO AXIOMA

2. En cualquier mensaje intervienen dos aspectos: el contenido que se transmite y la relación que existe entre los interlocutores, de modo que el segundo influye en el sentido del primero. El contenido aporta el qué se dice y la relación, el cómo hay que interpretarlo.
3. EJEMPLIFICAMOS



CONTENIDO Y RELACIÓN

- ❖ Cuando alguien, por ejemplo, realiza una pregunta, el contenido es un pedido de información pero, al mismo tiempo, también proporciona —de hecho, no puede dejar de hacerlo— una definición de la relación con el interlocutor.
- ❖ La forma en que se pregunta (en este caso, sobre todo el tono y el acento de la voz, la expresión facial y el contexto) indicarán una cordial relación amistosa, una actitud competitiva, relaciones comerciales formales, etcétera.
- ❖ La otra persona puede aceptar, rechazar o definir, pero, de ningún modo, ni siquiera mediante el silencio, puede dejar de responder al mensaje.



PAUL WATZLAWICK: TERCER AXIOMA

3. Para los interlocutores siempre existe uno que tiene la iniciativa y otro que actúa como respuesta al primero y, en función del rol, estructuran la comunicación. Sin embargo, no siempre existe acuerdo entre ambos sobre quién es quién. Sin embargo, para el psicólogo, la comunicación verbal no puede reducirse a esta relación causa-efecto, sino que se trata de un proceso cíclico de intercambio constante.

4. EJEMPLO



LA PUNTUACIÓN DE LA SECUENCIA

- ❖ La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia comunicacional es la causa de incontables malentendidos
- ❖ Uno de los participantes entiende que solo reacciona frente a la conducta del otro, pero no que a su vez la determina



PAUL WATZLAWICK: CUARTO AXIOMA

4. En la interacción entre dos personas influye tanto la comunicación verbal (digital) como la no verbal (analógica) para dar sentido al mensaje.
5. Ejemplo



COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA

En la comunicación humana, es posible referirse a los objetos de diferentes formas: Se los puede representar por un símil, tal como un dibujo, o se los puede señalar, o bien lo más frecuente es utilizar el «nombre» (escrito o hablado), es decir, la palabra. Estos dos tipos de comunicación —uno mediante una semejanza autoexplicativa y el otro mediante una palabra— son, desde luego, equivalentes



COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA

- ❖ La relación entre el nombre y la cosa nombrada suele ser arbitraria, se trata de un modo de comunicar más abstracto y reciente
- ❖ Por el contrario, en la comunicación analógica hay algo particularmente «similar a la cosa» en lo que se utiliza para expresarla
- ❖ Por ejemplo, por mucho que escuchemos un idioma extranjero no lograremos comprenderlo, mientras que es posible obtener con facilidad cierta información si observamos los gestos y movimientos intencionales, incluso cuando los utiliza una persona perteneciente a una cultura totalmente distinta



COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA

ASPECTO DEL
CONTENIDO



DIGITAL

ASPECTO
RELACIONAL



ANALÓGICO



PAUL WATZLAWICK: QUINTO AXIOMA

5. Por último, hay que tener en cuenta dos tipos de relaciones que afectan a la forma de enviar y comprender los mensajes: una simétrica, donde las partes se encuentran en una posición igualitaria, y otra complementaria, en la que existe una relación de autoridad.
6. EJEMPLO



RELACIÓN SIMÉTRICA Y COMPLEMENTARIA

Cada uno de los participantes se comporta de una manera que presupone la conducta del otro, al tiempo que ofrece motivos para ella: *se puede afirmar *que sus definiciones de la relación “encajan”.



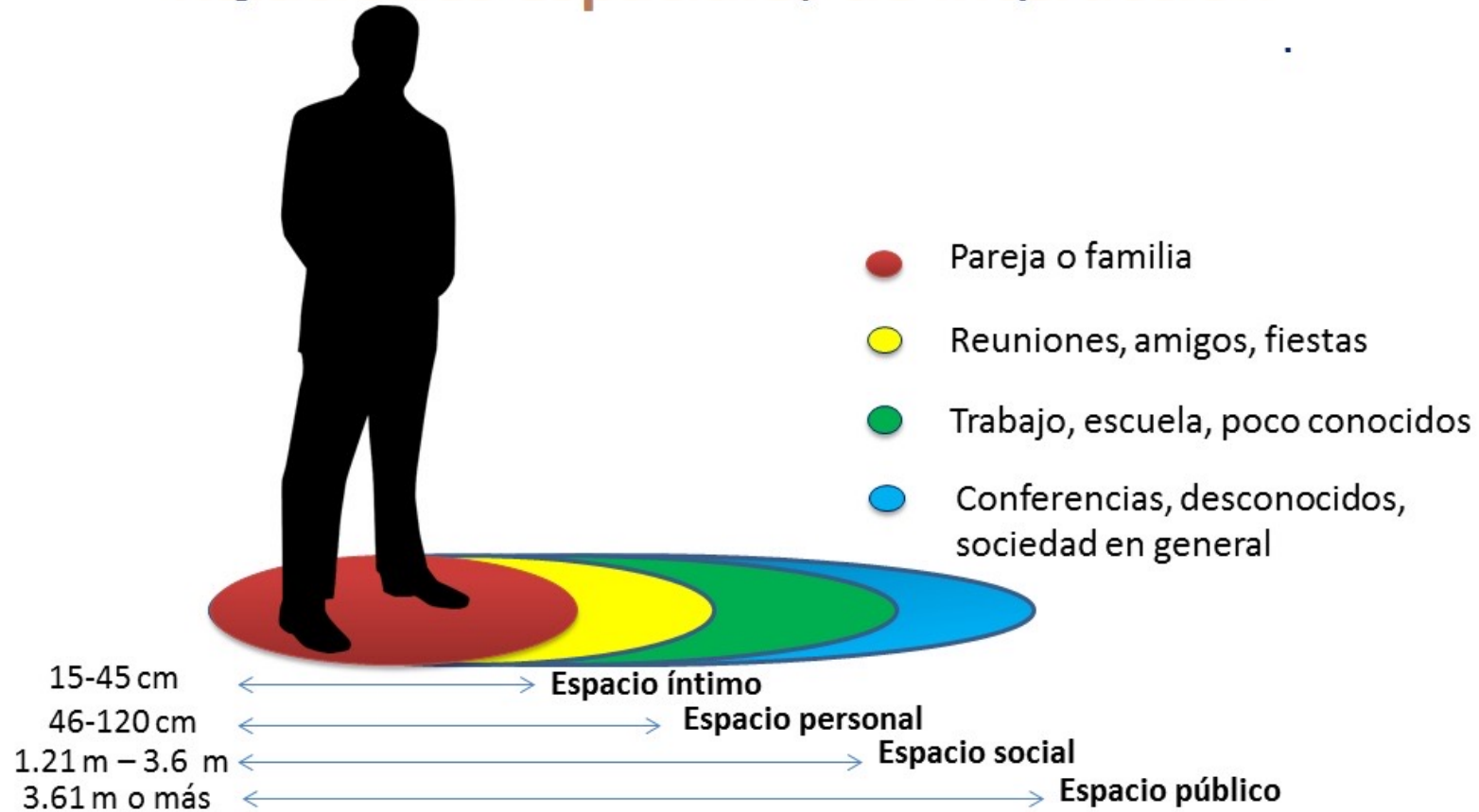
COMUNICACIÓN PROXÉMICA

- ❖ La comunicación proxémica es una subcategoría del lenguaje corporal específicamente relacionada con la comunicación no verbal. Se centra en cómo cada una de las personas interactúa con su entorno y los objetos que le rodean.
- ❖ Cada cultura tiene definido el modo en se expresa a nivel corporal y hay una distancia ideal para cada situación que se sujeta a las reglas o normas que tenga dicho conjunto.
- ❖ Está relacionada con el uso que hacemos de nuestro espacio personal, que es el espacio que rodea nuestro cuerpo. Por eso cuando alguien invade dicho espacio podemos sentirnos incómodos.



MODELO DE HALL

Relaciones espaciales de interacción



PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN

- ❖ MALENTENDIDO
- ❖ AMBIGÜEDAD
- ❖ PARADOJA



ACTIVIDAD

Ejemplificar situaciones propias de la práctica profesional del odontólogo para cada uno de los axiomas de la comunicación

