



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

---

---



**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN DENTISTA  
NIÑO Y PADRE.

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**C I R U J A N A   D E N T I S T A**

P R E S E N T A:

LILIANA KARINA ANGUIANO VALENCIA

TUTOR: Mtro. HÉCTOR ORTEGA HERRERA

MÉXICO, D.F.

2012



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

*Doy gracias a Dios por prestarme vida, salud y darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida.*

*A mis padres Ricardo Anguiano y María Valencia por el apoyo, dedicación y empeño que han puesto hacia mi persona a lo largo de mi existencia. Sin duda han sido el principal motor que me ha impulsado a alcanzar mis metas, venciendo los obstáculos y temores que se han presentado. Gracias por ser “Los peores padres del mundo”.*

*Gracias Berenice Anguiano por estar a mi lado siempre, por darme ánimo para seguir adelante, por ser la mejor amiga que pude haber tenido.  
Gracias hermana.*

*A mi esposo Ismael le doy gracias por alentarme a concluir esta faceta de mi carrera profesional, por la paciencia y el apoyo que me brinda para alcanzar mis objetivos tanto personales como profesionales.*

*También agradezco a mi tutor el Mtro. Héctor Ortega Herrera por guiarme en la realización de este trabajo.*

## **INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	4
1. Lenguaje .....	6
2. Comunicación .....	7
2.1 Elementos Básicos de la comunicación .....	8
2.3 Comunicación no verbal .....	9
2.4 Interferencias en la comunicación .....	15
3. Semántica .....	19
3.1 Significado .....	20
3.2 La semántica y el conocimiento del mundo .....	22
3.3 Juicios de significación .....	23
4. Metalenguaje .....	28
4.1 Adquisición del metalenguaje .....	29
5. Jerga .....	30
5.1 Tipos de Jerga .....	31
5.2 Uso de la jerga profesional .....	31
5.3 Jerga Odontológica .....	32
6. Odontólogo – Padres de familia .....	33
6.1 Interés y motivación .....	36
6.2 Recomendaciones que debemos comunicar a los padres .....	38
7. Odontólogo - Niño .....	40
CONCLUSIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA .....	44



## INTRODUCCIÓN

El presente texto trata sobre el proceso de comunicación, las diversas formas de comunicarse, las barreras que se pueden presentar en el mismo y la importancia de establecer una buena comunicación con las personas en general, tomando en cuenta su edad, ideología, personalidad y capacidades.

Abunda sobre las interferencias en la comunicación, ya que es el tema principal de este trabajo y es un problema muy común en nuestra sociedad hoy en día, por la incapacidad de las personas para expresarse adecuadamente o de saber escuchar y analizar lo que se pretende comunicar.

La semántica de las palabras es un tema importante que también se presenta, ya que puede ser una interferencia en la comunicación el no saber que las palabras poseen uno o varios significados, y que estos cambian dependiendo la época, el lugar y la ideología de las personas.

Se explica sobre el lenguaje profesional comúnmente conocido como jerga, el cual se utiliza de manera rutinaria en las diferentes profesiones, causando malas interpretaciones en la traducción de este lenguaje, que resulta complejo y de mal gusto para las personas ajenas a él. Es indispensable para el profesional de la salud saber que la jerga es una de las barreras de comunicación más frecuente entre ellos y los pacientes. Deben saber dónde y cuándo es el lugar correcto para usarla.

En los últimos capítulos se plantean algunas estrategias a seguir por parte del odontólogo para mejorar la comunicación con los pacientes,



especialmente en la rama de odontopediatría, donde hay que dirigirse tanto a los padres como a los niños.



## 1. Lenguaje

### Definición de Lenguaje

El lenguaje es un código socialmente compartido o un sistema convencional, que sirve para representar conceptos mediante el uso de símbolos arbitrarios y de combinaciones de estos, que están sometidos a reglas.<sup>1</sup>

La comunicación es una necesidad básica del ser humano que lo obliga a establecer parámetros para que pueda existir una convivencia y un intercambio de ideas entre ellos. El lenguaje es el código por medio del cual se da este proceso, es un sistema complejo de signos que se utilizan para expresar el pensamiento y establecer la comunicación. Forma parte de nuestra vida cotidiana, se aprende el lenguaje a través de interacciones biológicas, psicosociales, cognitivas y ambientales. Está regido por parámetros fonológicos, sintácticos, morfológicos, semánticos y pragmáticos.

La adquisición del lenguaje y el establecimiento de la comunicación, es un largo viaje que empieza en el fluido mundo del útero y continúa a través de la infancia, la adolescencia, e incluso después. Durante este largo periodo de adquisición el aprendiz se enfrenta a un extenso conjunto de desafíos. Desde los torpes intentos del bebé para producir sonidos específicos de su lengua materna, hasta la posterior comprensión y articulación de palabras, frases y narraciones.

Este sistema está en constante evolución por lo que es común que algunas reglas del lenguaje desaparezcan o cambien, se introduzcan nuevos

---

<sup>1</sup> Owens.R.E. Desarrollo del lenguaje. Pearson Educación. 5ª. Edición. Madrid. 2003. pp5



términos o se hagan adaptaciones a los ya establecidos. Esto ocurre bajo un acuerdo tácito que hay entre los usuarios que comparten una misma lengua.

## 2. Comunicación

La palabra comunicación viene del latín *communicatio* que quiere decir poner en común, compartir, participar de algo común.

Para José Antonio Paoli la comunicación se define “como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado”.

Así para comunicarse, debe haber existido alguna experiencia similar evocable en común, por ejemplo cuando canta un gallo y dos sujetos lo oyen, pueden evocar su imagen aunque uno hable zapoteca y el otro inglés. Por lo tanto, cuando se tiene el mismo lenguaje se tiene el mismo principio de codificación de la realidad y aunque este pueda tener diversos matices será más fácil evocar algo en común.<sup>2</sup>

Existen diversas formas de comunicación, así como distintos objetivos o funciones, sin embargo el más importante de ellos es el de permitir establecer las relaciones humanas, ya que a través de ella se expresan intereses, objetivos, deseos, sentimientos.

Se vuelve entonces una necesidad para el ser humano el mantener una comunicación con otros individuos y formar vínculos que le permitan

---

<sup>2</sup> Paoli JA. Comunicación e información: perspectivas teóricas. México, D.F.: Trillas-Universidad Autónoma Metropolitana; 1990. p. 11-17.





desarrollarse en su entorno social. Es también la manera de comunicar una representación de la ideología y de la personalidad.

Dentro de la comunicación se pueden utilizar elementos no lingüísticos como los gestos, la postura corporal, el contacto ocular y la distancia física. Elementos con los cuales se puede transmitir un mensaje completo sin necesidad del lenguaje hablado.

## **2.1 Elementos Básicos de la comunicación**

### **Emisor**

Es el encargado de iniciar la comunicación enviando un mensaje, el cual tiene un objetivo y una razón por la cual es transmitido.

### **Mensaje**

Es la información del emisor al codificador, para ser transmitida. Debe ser claro, sencillo, breve y orientado a un objetivo bien definido.

### **Canal**

Es el vehículo por medio del cual se transmite, recibe o difunde el mensaje. Debemos seleccionar el mejor canal para que la información llegue efectivamente. El emisor cuenta con canales naturales, es decir los que el hombre posee de una manera innata y con los que se relaciona con el exterior. Es el caso de los 5 sentidos.

También cuenta con medios artificiales que el mismo a creado para transportar el mensaje a través del tiempo y el espacio, estos aparatos se ponen de manifiesto en el cine, la radio, la televisión, el teléfono y a través de las redes sociales en Internet.



## Receptor

Es la persona o grupo de personas ubicadas en el otro extremo del canal que reciben el mensaje que fue enviado por el emisor.

## 2.2 Comunicación Verbal

La comunicación oral tiene como característica fundamental que se expresa a través de la palabra hablada, se recibe por el canal auditivo, y por lo tanto hay respuesta a los mensajes entregados hasta que uno de los dos decida terminar la conversación.<sup>3</sup>

Para que haya comunicación oral deben existir al menos dos personas: una que entregue la información y otra que la reciba; ya sea para preguntar, felicitar, contar, argumentar, exponer, etcétera. Esta información debe ser transmitida por medio de un código, en el caso de la comunicación oral, un idioma compartido, a través de un medio físico, que sería la voz. Todo este proceso debe estar enmarcado en un contexto, es decir, un lugar, una situación y un tiempo determinados.<sup>4</sup>

## 2.3 Comunicación no verbal

El lenguaje corporal es una amplia gama de movimientos físicos inconscientes que pueden reforzar la comunicación o perjudicarla. Incluso

---

<sup>3</sup> Ceberio M. La buena comunicación: las posibilidades de la interacción humana. Barcelona Paidós 1983. p. 124.

<sup>4</sup> Corral MJ. Comunicación y vida. Taller de comunicación I. México 1997. p. 91-108.



cuando alguien está completamente inmóvil, es posible que esté comunicando inconscientemente sus sentimientos.<sup>5</sup>

Al igual que el lenguaje hablado, el corporal contiene palabras, frases y puntuación. Cada gesto es como una sola palabra y puede tener distintos significados. Por lo que necesitamos ubicar la palabra en un contexto para poder entender el verdadero significado de la misma. Los gestos también se ubican en frases y expresan la verdad sobre los sentimientos y actitudes de quien los hace. La persona perceptiva es la que tiene la capacidad para leer bien las frases no verbales y las combina con las expresadas oralmente.

Los gestos son parte del lenguaje corporal y forman gran parte de lo que sucede en los contactos rutinarios con los demás, implica intercambios sutiles no verbales. Desde bebés se aprende este tipo de lenguaje, los adultos le modelan al niño los gestos para tener entre ellos una forma de comunicación. A los 9 o 12 meses, aprende a mostrar o dar (extender el brazo con la mano abierta y la palma hacia arriba) o apuntar (señalar con el dedo índice). De este modo se sustituye el habla hasta que se adquieren los elementos verbales.

Otra forma de expresión corporal es el gesto que se hace con los brazos cruzados. Escondarse detrás de una barrera es una respuesta humana normal que se aprende a edades tempranas para protegerse, al cruzar uno o dos brazos sobre el pecho, se forma una barrera, que significa el intento de alejamiento de la amenaza pendiente o las circunstancias

---

<sup>5</sup> Cuenca R. E. Rangel V. B. Rangel V. M. Psicología. Thomson. México. 2004. Pp. 223



indeseables. Cuando las personas tienen una actitud defensiva, negativa o nerviosa, cruzan los brazos y muestran así que se sienten amenazadas.

El cruzar las piernas al igual que los brazos representa una barrera defensiva. Pero retomando el hecho de que los gestos pueden ser diferentes dependiendo el contexto, se sabrá que el hecho de que una mujer occidental mantenga las piernas cruzadas puede ser una simple costumbre cultural “así es como se sienta una señorita”.

El contacto ocular también es de suma importancia en la comunicación. Cuando no es posible ver a los ojos a la persona con la que se está hablando, no es posible saber cómo está reaccionando el interlocutor. Los antiguos poetas se dieron cuenta de la importancia del mensaje que transmiten los ojos por ello los llamaron “la ventana del alma”. En cierto modo tenían razón, ya que a través de los ojos también se puede conocer el sentir de las personas. Por ejemplo, cuando se observa un nivel elevado de miradas fijas se otra persona, se interpreta como señal de atracción o de amistad. En contraste, si los otros evitan el contacto ocular, se concluye que son poco amigables, son tímidos o que no les agrada la persona con la que hablan.

### Microexpresiones

Son movimientos involuntarios de los músculos de la cara, en momentos especialmente emotivos y que estén relacionados con una situación que pueda provocarnos ansiedad; ya sea por motivos positivos o negativos. Son expresiones breves pero intensas que no pueden ser falsas, involucran una



parte de la cara y representan siete emociones básicas: alegría, rabia, tristeza, sorpresa, desprecio, miedo y asco.<sup>6</sup>



#### FELICIDAD

Una verdadera sonrisa siempre incluye:  
Patas de gallo arrugadas  
Mejillas hacia arriba  
Movimientos de los músculos alrededor de los ojos



#### ENOJO

Cejas hacia abajo y juntas  
Brillo en la mirada  
Estrechamiento de los labios

---

<sup>6</sup> Pérez de las Heras Mónica. Microexpresiones en <http://monicaperezdelasheras.blogspot.mx/2011/03/las-microexpresiones-que-delatan.html>.



### TRISTEZA

Párpados superiores caídos  
Mirada perdida  
Ligera caída de la comisura  
de los labios



### SORPRESA

Dura apenas un segundo  
Cejas levantadas  
Ojos muy abiertos  
Boca abierta

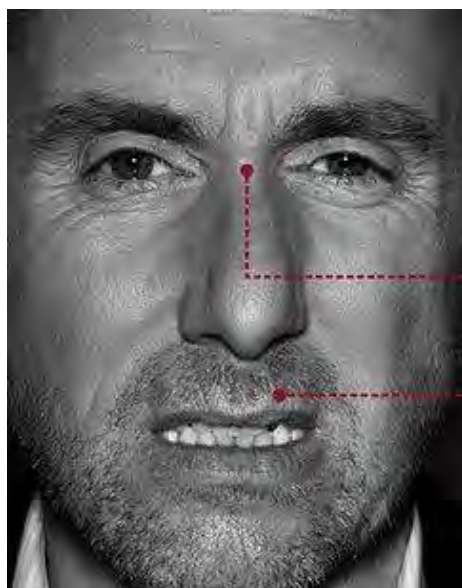


### MIEDO

Cejas levantadas y juntas  
Párpados superiores  
levantados  
Párpados inferiores  
tensos  
Labios ligeramente  
estirados en dirección a  
las orejas



**DESPRESIO**  
El extremo del labio se  
tensa y se levanta solo en  
un lado de la cara



**ASCO**  
Nariz arrugada  
Labio superior  
ligeramente levantado



## 2.4 Interferencias en la comunicación

En el proceso de comunicación suelen presentarse perturbaciones que bloquean y afectan total o parcialmente la realización del mismo. Los psicólogos las denominan barreras de la comunicación. Otros autores también las llaman ruidos o interferencias.<sup>7</sup> Esto quiere decir que hay factores que provocan distorsiones en el mensaje que se transmite, o que éste no llegue y por tanto no se cumpla el proceso de la comunicación. Las barreras se pueden clasificar en semánticas, físicas, fisiológicas, psicológicas e ideológicas.

### Barreras Semánticas

Son las barreras generadas por la falta de coincidencia del emisor con el receptor, en relación con el significado y el sentido que poseen las palabras, los enunciados y los símbolos empleados en la elaboración de un mensaje. Si el emisor no estructura bien el mensaje podría provocarse confusiones como la siguiente:

*“México le ganó a Brasil en su estadio.”*

El receptor no entendería en cuál estadio, Se tendría que corregir el mensaje de la siguiente manera. México en su estadio, le ganó a Brasil.

También se podría producir una interferencia semántica en personas que no hablan el mismo dialecto. Por ejemplo en México se dice niño, en España es chaval, en argentina pibe.

---

<sup>7</sup> León A.B. Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Limusa. México. 2005. Pp. 36





El problema con esta barrera es que el receptor al desconocer la palabra le otorga un significado que imagina que podría tener.

Otro ejemplo es: ¿Qué pasaría si un extranjero, interesado en aprender español preguntase el significado de la palabra “Llama”? Lo primero que nos vendría a la mente sería una vela encendida, o quizás el animal que recibe el nombre de “llama”. Si no nos detenemos a pensar por un instante en el contexto “correcto” al que se refiere nuestro interlocutor extranjero, de seguro la explicación será no sólo confusa, sino también destructiva para su entendimiento.

¿Y si esa pregunta la hizo porque una chica local le dijo “lláma (-me)”? Ninguno de los significados considerados originalmente serían adecuados. Al no preguntar y creer que es obvio el contexto de la palabra nos arriesgamos a malas interpretaciones que pueden resultar desastrosas.

En cambio si el receptor del mensaje, se detiene a preguntarle donde lo escuchó o donde lo vio, se podría darle una respuesta certera, incluso existe la posibilidad de hacer uso del lenguaje de señas para que sea más fácil la comunicación.

### Barreras Físicas

Las barreras físicas afectan a los medios por los cuales se transmite el mensaje. Pueden ser fallas eléctricas, electrónicas, acústicas o en el funcionamiento de los aparatos utilizados para la recepción del mensaje.

En esta categoría también se consideran los factores ambientales que podrían interferir, como los ruidos presentes en el lugar de la comunicación. Por ejemplo en una conferencia donde se descompone el proyector y el



conferencista no puede mostrar sus diapositivas, ya se produjo una barrera en la comunicación visual.

#### Barreras fisiológicas

Este tipo de barreras son las que se presentan en los órganos involucrados en la comunicación ya sea en el emisor o en el receptor. En el caso de la comunicación oral se considera la adecuada fonación, que podría verse afectada por movimientos limitados de la lengua o la presencia de labio y paladar hendido, también se pueden considerar algunas afecciones temporales como la gripa o la tos. La audición es otro factor importante que se ve afectada por sordera parcial o total. Para subsanar estas barreras se pueden emplear otros medios de comunicación enfocados a los sentidos no afectados.

#### Barreras Psicológicas

La personalidad de cada individuo está constituida por el temperamento y las experiencias vividas. Los distintos tipos de personalidades pueden causar conflictos en la comunicación cuando hay diferencias importantes entre el emisor y el receptor. Esto por la costumbre de hacer prejuicios de la otra persona y condicionar lo que se comunica y las actitudes de acuerdo a una conducta inicial de la persona con quien se establece la comunicación. También depende de las necesidades de cada persona, las cuales tratan de adaptarse evitando lo que creen perjudicial e incorporando lo que le hace falta. En este sentido la falta de coincidencia entre la fuente y el destinatario también es factor para generar barreras en la comunicación.

Para evitar estas barreras, es necesario no hacer prejuicios, tomar en cuenta los puntos de vista de otras personas, sensibilizarse por las



necesidades de los otros, escoger el momento más apropiado y encontrar algo en común, crear empatía.

### Barreras Ideológicas

Esto se refiere a las ideas, costumbres y creencias de cada grupo social en particular, por lo que el emisor debe tomarlas en cuenta y saber respetarlas para tener una buena comunicación a nivel personal o con un grupo de personas.

Como ejemplo de Interferencia ideológica en la comunicación entre el odontólogo y el paciente está la siguiente situación: El dentista trata de utilizar un lenguaje sencillo para explicarle al niño que lo va a anestesiarse y le dice “te voy a poner hormiguitas para dormir tu diente”. Con otros niños le ha funcionado muy bien, pero esta paciente proviene de una zona donde las hormigas son más grandes y su picadura causa una reacción alérgica. Por lo que la niña se asusta y el odontólogo fracasa en el manejo de su paciente por una interferencia semántica.





### 3. Semántica

La palabra semántica proviene del griego *semantikos* *σημαντικός* que quiere decir significado relevante, está formada por la raíz *sema* señal e *ico* relativo a.

La semántica estudia la relación y cambios de unos significados con otros que experimentan esas palabras.<sup>8</sup> Permite a los usuarios de una misma lengua, agrupar o clasificar objetos, acciones o relaciones similares, entre conceptos, para distinguir a todos aquellos que son distintos. Algunas palabras son mutuamente excluyentes, como ocurre en el caso de hombre y mujer, no podríamos clasificar a una persona en ambas categorías. Pero si podemos relacionar mujer, hembra, señora.

La semántica tiene una estrecha relación con la forma del lenguaje y la percepción personal de los objetos, acontecimientos y relaciones, más explícitamente con los pensamientos propios. Las palabras que cada individuo utiliza no expresan la realidad en sí misma, sino más bien sus propias ideas o percepciones de esa realidad.

Conforme se va conversando con otros usuarios de la misma lengua se van perfeccionando los conceptos y asimilándolos a los conceptos semejantes de otras personas. De esta manera se comparten las definiciones de los individuos de una comunidad, lo que permite tener una comunicación lo más clara, concisa y comprensible posible.

---

<sup>8</sup> Owens. R. E. Desarrollo del lenguaje. Pearson Educación. 5ª. Edición. Madrid. 2003. Pp8



### 3.1 Significado

Tener significado es una propiedad inherente al signo lingüístico que consta de dos partes: lo observable del signo que se denomina significante y el concepto al que llamamos significado

El significado de un signo sería una relación binaria entre significante y concepto, entendido como una unidad mental abstracta <sup>9</sup>El signo es un estímulo –es decir una sustancia sensible- cuya imagen mental está asociada en nuestro espíritu a la imagen del otro estímulo que ese signo tiene por función evocar con el objeto de establecer una comunicación.<sup>10</sup> El signo según Tomás de Aquino es “aquello o lo que alguien llega al conocimiento de otra cosa”<sup>11</sup>

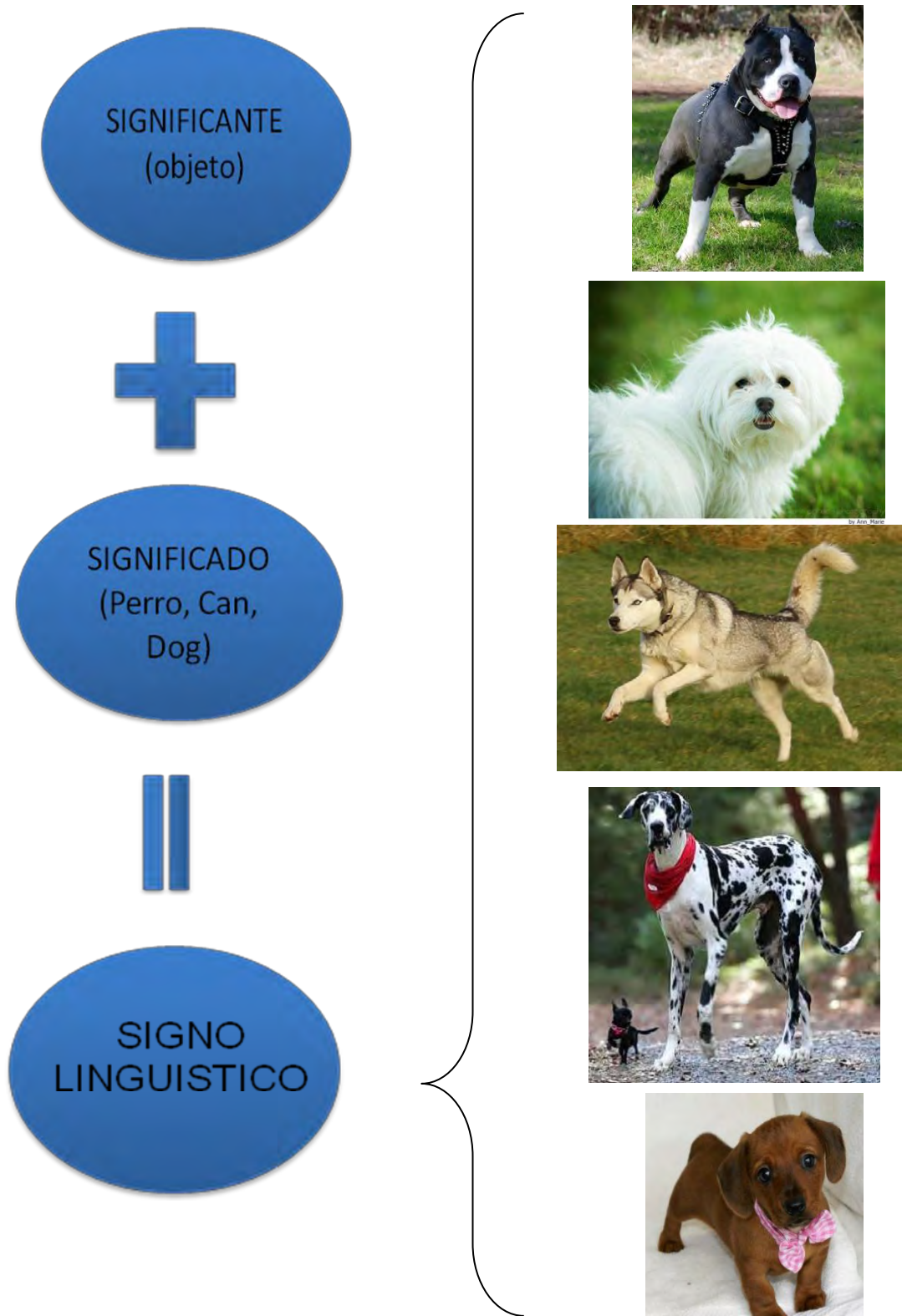
A demás del significado objetivo hay un significado connotativo de sentimientos o rasgos subjetivos. De esta manera, mientras que el conocimiento semántico de perro puede ser similar, una persona que se ha topado con alguno más grande y feroz probablemente tenga más miedo que otra que ha conocido a perros de razas pequeñas y amigables. Por eso es que a lo largo de la vida se adquieren nuevos rasgos, eliminando otros y reorganizando los que quedan.

---

<sup>9</sup> Cortés A.A. Lingüística. Cátedra. 1Edición. Madrid. 2002. Pp399

<sup>10</sup> Guirraud P. Semiología. Siglo xxi editores.3ª.Edición. España.1972.pp33

<sup>11</sup> Beuchot M. La semiótica: teorías del signo y el lenguaje en la historia. Fondo de cultura económica.1ª.Edición. México. 2004. pp35





### 3.2 La semántica y el conocimiento del mundo

El conocimiento del mundo se refiere a las experiencias y recuerdos que surgen de cada acontecimiento y que forman parte de la autobiografía de las personas. Este conocimiento no refleja sólo la interpretación individual de la realidad, si no la interpretación cultural de ésta.

El conocimiento de las palabras está representado por las palabras y las definiciones que se encuentran en el diccionario y tiene un carácter únicamente verbal. Sin embargo ambos conocimientos están estrechamente relacionados, ya que cada persona va creando su propio diccionario, basado en las experiencias y el valor que le confieren a cada palabra de acuerdo a los acontecimientos vividos.

Nada podrá medir el poder que oculta una palabra. Se contabilizan sus letras, el tamaño que ocupan en el papel, los fonemas que se articulan con cada sílaba, su ritmo, tal vez se averigüe la edad de las mismas “sin embargo, el espacio verdadero de las palabras, el que contiene su capacidad de seducción, se desarrolla en los lugares más espirituales, etéreos y livianos del ser u mano.”<sup>12</sup>

El saber que existe la semántica y los diferentes significados, lleva a afirmar que a pesar de compartir con las personas que se convive, una misma lengua no necesariamente se comparten los mismos significados, aunque estos sean muy parecidos, pueden prestarse a malas interpretaciones.

---

<sup>12</sup> Grijelmo A. La seducción de las palabras. Santillana de Ediciones. Madrid. 2000. Pp.11



Existen muchas maneras de nombrar un solo referente, por ejemplo, una mesa, no es solo una mesa, es una estructura de madera, es un mueble, es la mesa de la abuela, etc.

Por lo general cuando se está aprendiendo los nombres de las cosas, los adultos son quienes guían para adquirir este conocimiento. Los adultos tienen ciertas ideas respecto al lenguaje que debe usarse con los niños debido a que tienen dificultad para pronunciar nombres largos y entender demasiadas palabras. Por lo que se prefiere utilizar, nombres cortos, una palabra en lugar de una frase, monosílabo antes que un polisílabo. Aunque los adultos finalmente deciden cual nombre utilizar basados en su experiencia y la forma en que a ellos se les facilita más.

Un ejemplo podría ser cuando el niño tiene contacto con un perro, podemos decirle que es como tal un perro, o es un animal, cuadrúpedo, bóxer rínci e (nom re del erro). Por lo general se elige el término “perro” por ser el más común, tener menor dificultad para que el niño lo aprenda y evitar confusiones, Ya que desarrolla mayor habilidad de aprendizaje, se le puede explicar que cada perro puede tener su nombre propio, es de distinta raza y pertenece a los cuadrúpedos.

### **3.3 Juicios de significación**

Con el conocimiento de la semántica las personas tienen la capacidad de hacer los siguientes juicios.





### Identificar Sinónimos.

Es decir las palabras que tienen un significado similar o idéntico entre sí, y pertenecen a la misma categoría gramatical. Por ejemplo, sinónimos de *desastre* son *calamidad, devastación, ruina, catástrofe* y *cataclismo*.

### Desigualdad (antónimos).

Los antónimos son palabras que tienen un significado opuesto o contrario pero que pertenecen a la misma categoría gramatical, es decir si son verbo, sujeto, adjetivo, pronombre o sustantivo. Como ejemplos de antónimos podemos mencionar los siguientes:

Hablar – Callar

Blanco – Negro

Grande – Pequeño

Hidrofóbico – Hidrofílico

### Complementación.

Al complementar un enunciado es necesario tener un conocimiento previo de las palabras que se están utilizando, para expresar una idea.

A los niños de edad escolar que están aprendiendo a formar oraciones, la maestra les da un sujeto y ellos deben complementar con algún adjetivo o verbo que les sea familiar. Por ejemplo “el perro es...” el niño en base a su experiencia buscará en su diccionario mental de manera inconsciente la imagen de un perro en su articulación y podrá contestar...es grande alto café o cualquier otra cualidad que le pueda atribuir.



### Inclusión.

Se establece una relación de inclusión semántica cuando el concepto de una palabra está incluido en el de otra o incluye al de otra u otras, por ejemplo el concepto vehículo está incluido en el concepto camión (esto significa que el concepto vehículo es necesario para el concepto camión). El concepto camión incluye el concepto vehículo. (Esto significa que el concepto camión, necesita el concepto vehículo en su definición). Si se buscan las palabras por separado en el diccionario se encontrarán las siguientes definiciones.

Vehículo: Cualquier medio de transporte que permite llevar personas, animales o cosas de un lugar a otro.

Camión: Vehículo grande y fuerte, movido por un motor, que se usa para transportar mercancías pesadas.

### Ambigüedad.

Son muchas las situaciones en las que el interlocutor se encuentra ante un problema de interpretación: no sabe qué sentido elegir entre varios posibles, debido a las palabras polisémicas. En este caso, una misma palabra puede tener distintos significados dependiendo del uso que se le esté dando en cada momento. La ambigüedad sólo se da en el oyente, ya que el locutor al expresar, *“me senté en el banco”*, sabe perfectamente a lo que se refiere. Pero la persona que recibe el mensaje, tiene dos definiciones de banco, el que sirve para sentarse y la institución.

La ambigüedad también puede deberse a encontrar una misma estructura lógica con diferentes significados. Por ejemplo: *“Los jugadores de los Pumas recibieron una prima de un millón de pesos por haber ganado el campeonato”*, significa que el equipo en total recibió ese dinero. La pregunta



es ¿Cada jugador recibió un millón de pesos o esa cantidad fue entregada para ser repartida entre todos los jugadores?

### Redundancia.

Esta palabra significa que las oraciones construidas con palabras repiten la información, no aportan conocimiento nuevo, son utilizadas para intensificar, subrayar y repetir la información contenida en el mensaje a fin de que el factor de la comunicación ruido no provoque una pérdida fundamental de información. También tiene como significado exceso. El pleonasma es un tipo de redundancia que contiene palabras aparentemente innecesarias en una oración. Los más comunes son *“sube para arriba”, “salte para afuera”, “bájate para abajo”*.

### (In) compatibilidad.

El termino compatibilidad se refiere a las palabras u oraciones que pueden aparecer juntas formando una idea sin que causen confusión o incoherencia entre ellos. Se complementan mas no se contradicen.

La incompatibilidad es cuando no pueden existir conjuntamente dos palabras o frases debido a que se excluyen y se vuelven incoherentes.

Como ejemplo: no es correcto decir: Luis padece insomnio y duerme 10 horas al día. Las oraciones no son coherentes, ya que expresan dos cosas totalmente distintas.

### Paráfrasis.

Es la relación entre oraciones con el mismo significado, pero que se expresan en un lenguaje distinto, es la repetición de un concepto en otras palabras. Puede expresar una verdad sin pronunciarla. Cuando se dice



“Pedro estuvo con su prima”, también podemos expresarlo de una manera más compleja y detallada. “Pedro estuvo con la hija de la hermana de su mamá”.

#### Falta de significatividad.

Son enunciados que como su nombre lo indica, carecen de una razón de ser, no comunican nada, es como si se encontrara un letrero en la calle que dice “la casa habla”, esto carece de un significado y por lo tanto no es relevante.

Verdad de una oración por la mera combinación de sus significados.

Se considera que se afirma la verdad, si lo que se dice coincide con la realidad y es un hecho comprobable o que previamente se aprendió. Si se dice “la nieve es blanca”, se sabrá que es verdad si y solo si “la nieve es blanca”

#### Presuposición.

Es un conjunto de palabras que llevan al emisor a hacer conjeturas o suponer cosas, lo que es lo mismo poner en la mente algo sin decirlo. Ejemplo: Cuando se indica “cierra la puerta de la casa”. El subconsciente comienza a hacer conjeturas, “la casa tiene puerta”, “la puerta estaba abierta”.

Si el niño escucha una conversación entre sus padres sobre su experiencia en el dentista, después de que a la mamá le extrajeron un molar y ella comenta que fue dolorosa, tardada y muy sangrienta. El niño guarda en su subconsciente esta narración y cuando su mamá le dice “te voy a llevar al dentista” se activan esos recuerdos y le generan temor, ansiedad y por supuesto pone resistencia porque presupone que le van a hacer lo mismo que a su mamá y le va doler.



### Respuesta posible o natural.

El lenguaje natural se adquiere inconscientemente, es decir ningún bebé decide aprender o no la lengua que hablan sus padres, y ningún padre sienta a su hijo y le enseña las reglas sintácticas de su lengua. Las personas hablan y se entienden, pero generalmente no se cuestionan las reglas que utilizan al hablar.

Ejemplo: he dormido tranquilo que es la respuesta a ¿Cómo has dormido? Frente a he dormido tumbado que no es natural.

Estos son fenómenos regulados por la organización de un sistema de significación del hablante, el cual no requiere adiestramiento o aprendizaje previo si no que obedece a leyes “a priori”. Estas leyes se refieren a todo aquel conocimiento que no requiere de experiencias previas, se dejan llevar por la sensibilidad y la intuición.

El significado de las oraciones resulta más importante, debido a que representan algo más que la suma de palabras, sino también las relaciones entre ellas. Es más fácil que una persona recuerde el significado global de una oración que su estructura gramatical.

## **4. Metalenguaje**

Kornblit presenta la siguiente definición “muestra claramente que se trata aquí de lo que hablan los filósofos del lenguaje cuando definen el metalenguaje. Se habla de una relación entre lo comunicado y lo metacomunicado tal que puede resumirse como “comunicación sobre la



comunicación”, lo que alude a la capacidad del ser humano de tomar como referencia sus roles enuncrados en un nuevo mensaje”.<sup>13</sup>

Se refiere a la habilidad que adquieren las personas para utilizar el lenguaje como un medio para analizar el lenguaje mismo. No contemplarlo solo como un medio de comunicación. Es tener la capacidad de separar las palabras y definir el sentido que tienen en el mensaje y podrían ser mal interpretadas por el receptor. Así como poder definir la función que tiene el mensaje, cual es su objetivo. Que se está queriendo comunicar.

La reflexión metalingüística se da gracias a la capacidad cognoscitiva del niño, la cual se empieza a desarrollar con el lenguaje materno y el entorno social, continuando con gran auge cuando comienza la edad escolar, el niño va aprendiendo que una misma palabra tiene diferente significado dependiendo el contexto en el que se encuentra.

El niño toma más en cuenta la información que comparte y las expectativas que tiene con quien se comunica, va adquiriendo la capacidad de diferenciar cuando puede hablar y cuando no, que puede decirle a quien y que no, de qué manera se va a expresar con cada persona.

#### **4.1 Adquisición del metalenguaje**

El desarrollo metalingüístico puede dividirse en cuatro fases. La primera surge en los primeros años, cuando el niño adquiere la habilidad lingüística básica, tomada esencialmente del modelo adulto. Se caracteriza porque las palabras tienen una función puramente comunicativa, no hay reflexión

---

<sup>13</sup> Parra.G.A. Bases Epistemológicas de la educación (Definiciones y perspectivas de su desarrollo).ABYA- YALA.1Edición. Ecuador.2000.pp.98



alguna. La segunda fase se denomina control epilinguístico, en este el niño de edad preescolar organiza conocimientos adquiridos y analiza funcionalmente el sistema lingüístico, adquiere la capacidad de corregirse a sí mismo o corregir a los demás, esto usando sólo el significado de las palabras. La tercera fase aparece después de los 6 años, se inicia la conciencia metalingüística, comienza a entender que el lenguaje demanda reflexión, comienza a jugar con rimas, se interesa en cómo se escriben las palabras y porque ciertas cosas se llaman como se llaman. La cuarta fase de automatización de los procesos, el adolescente ya puede prestar atención al problema lingüístico y la reflexión que tendrá que hacer sobre un aspecto en particular.

Gombert señala que el desarrollo de las actividades metalingüísticas arranca a los 6 o 7 años. Esto se debe a que el niño comienza a jugar con el lenguaje, hacen chistes y bromas que ayudan a este desarrollo. El contacto con la lengua escrita o la frecuente exposición con una segunda lengua llevan al niño a la reflexión.

## 5. Jerga

Jerga es el nombre que recibe una variedad del habla diferenciada de la lengua estándar e incluso a veces incomprensible para los hablantes de ésta, usada con frecuencia por distintos grupos sociales con intenciones de ocultar el verdadero significado de sus palabras, a su conveniencia y necesidad .<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Jerga>



## 5.1 Tipos de Jerga

Profesional: necesita de un vocabulario que no es común al resto del idioma, para poder denominar, procesos o instrumentos específicos de la profesión.

Social: son distintas formas de comunicarse con el objetivo de que personas ajenas al círculo social no entiendan lo que se comunican, o están creadas con el afán de diferenciarse de otros grupos. Dentro de este grupo podemos destacar la jerga juvenil que se caracteriza por el uso de palabras comodín ("güey"), neologismos (palabras nuevas que aparecen como "Chatear", apócope ("bici"), extranjerismos ("body").

## 5.2 Uso de la jerga profesional

Todas las profesiones tienen un lenguaje secreto, complicado y en ocasiones de mal gusto, donde se utilizan abreviaturas o siglas como en el caso de la jerga médica. Esto ocurre por practicidad y comodidad para los individuos que comparten la profesión.

Dado el crecimiento de los sistemas de comunicación y la rápida aparición de tecnología, las formas de expresión incorporan términos generalmente del inglés antes de buscar un término para dicho concepto en la propia lengua. Lo que hace a la jerga más complicada y en ocasiones confusa incluso para los propios profesionistas.

Es de suma importancia entender los términos en jerga y también saber su definición en términos coloquiales para poder comunicarlos y explicarlos a las personas con las que el profesionista se rodea y así tener un conocimiento más firme de lo que se está hablando.





### 5.3 Jerga Odontológica

Entre colegas de una misma rama, lo más usual es que se utilice un tipo de código preestablecido que entre ellos funciona como el engranaje de una maquinaria; sin embargo el cirujano dentista tiene la necesidad de comunicarse con personas ajenas a ese lenguaje, por lo que debe poseer la habilidad de manejar términos técnicos y al mismo tiempo saber explicarlo a los pacientes con palabras sencillas y concretas.

Nada justifica el desinterés por parte del dentista para seleccionar la palabra adecuada en cada situación y con cada paciente, para que nada interfiera el mensaje, por muy trascendente o novedoso que sea, logrando así establecer una buena relación odontólogo paciente, donde el primero aspira a ser entendido y el segundo a entender.

El hecho de que un profesional de la salud preste poca o nula atención a sus propias posibilidades para redactar o expresarse con claridad, precisión y originalidad, rehuendo enfrentar el reto lingüístico que su formación académica exige, propiciando incluso la tergiversación semántica, puede conducirlo a enfrentar constantes problemas de comunicación con los pacientes. Actualmente este mecanismo es básico para la profesión odontológica. Hay que recordar que antes de iniciar cualquier procedimiento dental, el paciente debe ser informado de cuál es su estado de salud, los posibles tratamientos y sus consecuencias, para que elija el que mejor le convenga y autorice su realización. De lo contrario se estará infringiendo un derecho del paciente y que puede acarrear problemas de orden legal. La prisa y el descuido son hermanos gemelos, pero su parentesco cercano con la ignorancia, la negligencia y la irresponsabilidad los convierte en enemigos temibles y muy peligrosos para las ciencias médicas.



La actitud de los pacientes frente a una explicación especializada depende en buena medida del lenguaje empleado, la sencillez, seguridad al hablar y exactitud, lo cual será incuestionablemente el reflejo de las cualidades personales del dentista y de su capacidad como profesional.

Entre las causas inconfesadas para el uso de anglicismos médicos se hallan: la ignorancia (por no saber traducir el término), la pereza (por no buscar el significado de una palabra que desconoce) y el esnobismo (por no poder evitar jactarse de haber estado en contacto con la lengua inglesa, fuera de su país). Pero una cosa es irrefutable “No sabe más el que recibe más de lo ajeno sino el que dice o hace más de lo suyo” o como asegurara incluso en el siglo XVI un ferviente defensor del castellano, Cristóbal de Villalón “ tanto enemigo es de sí quien estima más la lengua del otro que la suya propia”.<sup>15</sup>

## 6. Odontólogo – Padres de familia

Todos sabemos que en la etapa infantil los niños necesitan un apoyo o un modelo a seguir para adquirir sus conocimientos. Este modelo suele ser prioritariamente los padres y en el mismo nivel los iguales (otros niños con los que interactúan). En un segundo término se encuentran los abuelos y otros adultos cercanos, (estos últimos comienzan a tener mayor relevancia ya que cada vez más son ellos los que cuidan a los niños).

Por ello es muy importante en el desarrollo infantil el ambiente familiar en el que crece el niño y los mensajes que va captando de la interacción con sus padres, debemos tener en cuenta que para muchos niños sus padres

---

<sup>15</sup> MEDISAN. Santiago de Cuba. 1999. Vol. 3. Pp. 42-46



son sus héroes y además su entorno se lo hace ver así, por lo tanto tendrá sobrestimadas sus cualidades.

Es por ello que en odontopediatría es necesario adecuar la consulta para dirigirse tanto a los padres como a los niños y formar una relación agradable y de confianza entre los participantes.

Son los padres los que tienen la capacidad de entender y aceptar o no el tratamiento dental que se llevará a cabo en el paciente pediátrico. Es por esto que debe recibir información clara y precisa por parte del odontólogo. Y es el odontólogo el encargado de saber transmitir correctamente la información y crear un vínculo de mutua confianza con el tutor para que este último sea un apoyo para establecer una buena comunicación con el niño y tener su aprobación y confianza.

Retomando los conocimientos previos, que fueron redactados en este documento, se sabe que cuando se quiere transmitir un procedimiento, un hecho o un concepto que se posee, es necesario despertar en quien escucha el mismo conocimiento que el emisor tiene.

Al transmitir información el objetivo es que la otra persona almacene el contenido de manera similar al de la persona que envía el mensaje. Entender el mensaje depende del conjunto de conocimientos que una persona posee sobre los conocimientos expresados en el mensaje.

La elección de la expresión lingüística por parte de un grupo de personas será más o menos la misma, solo si existe una gran similitud en lo que ya saben y en sus sistemas de almacenamiento. Este hecho no se



considera fundamental para la comunicación, sin embargo lo es para el éxito o fracaso de la transmisión.

No es fácil determinar lo que una persona sabe, por lo que es necesario individualizar los contenidos y la manera en que se van a transmitir el mensaje para que el receptor en este caso el padre o tutor comprenda lo que el odontólogo expresa.

Se puede comprender cada palabra de un enunciado, sin comprender el enunciado, y se puede entender el enunciado completo sin entender algunas palabras. Si una persona sabe repetir un enunciado y nos lo dice, creemos que la persona sabe lo que afirma el enunciado y asumimos que comprende el contenido.

No es suficiente que la persona sea capaz de repetir lo que escucha. La comprensión implica la capacidad de poder explicar, utilizar paráfrasis o extender el tema.

Como ya se ha descrito anteriormente la comunicación es un proceso complejo que no solo utiliza signos lingüísticos, operan en ella factores afectivos y emotivos. Estos últimos son extremadamente importantes y pueden condicionar la comunicación con los pacientes.

Pero es necesario que el dentista sepa que es en esta fase que se puede obtener una interacción positiva con el paciente y activar en él la motivación requerida para que entienda la importancia del cuidado dental, acepte el tratamiento y se haga responsable de seguir las indicaciones que se le den.



## 6.1 Interés y motivación

Se habla anteriormente de las complicaciones en la comunicación no lingüística y se puede incluir en esta categoría a la motivación. Si no existe motivación difícilmente se obtiene la comprensión.

Muchas veces los dentistas se quejan de que el paciente no coopera, abandona el tratamiento, son descuidados, impuntuales y no se preocupan por el cuidado dental en sus hijos. Sin darse cuenta que en nuestra sociedad no se tiene una educación para la salud bucal, por lo que no son conscientes de la importancia de la misma. Son los odontólogos los responsables de motivar al paciente para que aprenda sobre las funciones y las necesidades de su boca y por consiguiente las del niño.

Es necesario crear e individualizar tácticas y estrategias adecuadas para suscitar el interés de los padres para que sientan la necesidad de acudir a sus citas dentales periódicas.

A tal fin es fundamental establecer actos como orientar sin imponer, estimular, alentar, referirse a los intereses de los pacientes, tener en cuenta sus necesidades, sus motivaciones, esforzarse por entender y hacerse entender y no manipular.

Para nutrir una actitud positiva en el triángulo dentista, padre y niño es fundamental reflexionar junto con los padres sobre los resultados que se quieren lograr, como pueden ayudar, acordar con ellos tiempos y modos de trabajo para lograr ser una unidad frente al niño.



Es tarea del dentista controlar el proceso de comunicación y eliminar los obstáculos que puedan interferir. Debe tener claro el grado de comprensión que deberá alcanzar el paciente para realizar lo que le propone. Para transmitirle la información sobre la importancia del cepillado dental y como debe realizarlo en el niño, debemos individualizar la técnica, explicarlo detalladamente, dejar que el tutor lo realice y preguntar sus dudas. Cada cita se debe reforzar el conocimiento y habilidad adquiridas por los padres. De lo contrario será información sin sentido para ellos y sabremos que fracasamos en la transmisión del mensaje y por lo tanto en el tratamiento.

El tiempo dedicado a educar a los padres es de suma importancia, ya que se requiere de toda su colaboración para la adecuada atención de sus niños, sin ella el tratamiento dental sería prácticamente imposible. El comportamiento y actitud de los padres frente al tratamiento puede ser clasificado de la siguiente manera.

Padre motivado: son aquellos que tienen interés por la salud oral de sus hijos y quieren participar y aceptar la orientación del odontólogo. Este tipo de padres son los que todos quisieran tener como pacientes, no representan un gran desafío para el dentista. Con ellos se puede incluso utilizar la comunicación escrita, dándole algún folleto o manual donde le hagamos recomendaciones sobre el cuidado de la salud oral, como ayudarnos para mejorar el comportamiento de sus niño en la consulta dental. Se tiene una mayor confianza de que va a leer estos formatos y tratara de aplicarlos.

Padres ansiosos: aunque son padres motivados y colaboradores, su presencia puede resultar contraproducente para el manejo del niño debido a su alto nivel de ansiedad. Por lo general este tipo de padres han tenido



malas experiencias dentales y tienen la creencia de que sus hijos van a sufrir de igual manera. Es necesario dedicarles mayor tiempo para calmarlos, reducir su ansiedad y evitar que contagien al niño, en este caso también se recomienda que el paciente pase solo al consultorio al momento de realizar el tratamiento.

Padres indiferentes: no muestran una gran motivación al llevar a sus hijos a la consulta. No tienen interés en la salud oral de sus hijos o desconocen la importancia. Por lo general llegan al consultorio remitidos por alguna institución de salud o por una emergencia. Estos pacientes representan un reto para el odontólogo, ya que debe utilizar todos los recursos posibles para convertir a este individuo en un padre motivado. Con él es recomendable utilizar la comunicación oral, frente a frente y ser breves.

## **6.2 Recomendaciones que debemos comunicar a los padres.**

Cuando el niño llora

Es normal que usted se inquiete cuando escucha llorar a su hijo, pero es recomendable que identifique el llanto de su hijo y trate de que le afecte lo menos posible. Recuerde que el llanto es una forma normal de reacción del niño ante situaciones desconocidas o temidas. No diga que no debe llorar, su hijo puede estar muy asustado o ser un ambiente totalmente extraño para él. El odontólogo sabe que existen diferentes tipos de llanto y si su hijo tiene dolor sabrá reconocerlo y detenerse a ver la causa antes de continuar con el procedimiento.



Como explicar al niño que tiene que ir a la consulta dental

El llevar a su hijo con engaños a la consulta, puede perjudicar la actitud del niño y puede incluso afectar la relación que usted tenga con él. Su hijo es capaz de relacionar la mentira con algo que pudiera representar peligro. Dígale cosas positivas sobre la visita o simplemente que es necesario que el dentista revise sus dientes periódicamente para saber si tiene algún diente nuevo.

Al utilizar al dentista como una amenaza para controlar la conducta de su hijo con frases como *“no comas dulces o te llevo al dentista a que te quite los dientes”*, *“si te portas mal te llevo al dentista a que te pique”*. Provoca que el niño no quiera acudir a la consulta, dificulta el control del paciente y por lo tanto el tratamiento.

Es mejor no dar demasiada información a su hijo sobre el dentista o lo que le va a hacer si no tiene el conocimiento. Esto puede causar malas interpretaciones o dificultar la relación de su hijo con el dentista.

Es mejor que el niño no escuche comentarios que hagan terceras personas o incluso usted sobre sus experiencias desagradables con el dentista frente al niño. Tal vez el niño no logre comprender que el dentista que lo atiende a él no es igual que el que le ocasiono tantas molestias.

Si usted le dice a su hijo *“no te va a doler”* so re todo en niños de edad escolar que ya tienen la capacidad de elaborar juicios y asociar la palabra con experiencias dolorosas previas, les puede provocar ansiedad o un estado de alerta, a la espera de algún estímulo doloroso que probablemente no ocurra.





## 7. Odontólogo - Niño

Es un ser humano en desarrollo físico, psíquico y social que recibe influencias natas y adquiridas que contribuirán a la maduración de las funciones básicas iniciales y fundamentales para la supervivencia, adaptación y a la ejecución de las funciones de maduración y aprendizaje.

Con estos pacientes se debe tener mucho cuidado con la forma en que nos comunicamos con ellos, ya que son extremadamente sensibles y podemos fácilmente perjudicar la comunicación, incluso debemos cuidar los gestos y movimientos que hacemos, ya que ellos perciben más el lenguaje no verbal.

Debemos cambiar el lenguaje profesional a uno menos complicado, jugando con la semántica y creando “*sinónimos*” que nos permitan tener un mismo significado para el significado que estamos mostrando. Como ejemplo tenemos la siguiente lista.

<b>Terminología Dental</b>	<b>Sinónimo para explicar al niño</b>
❖ Jeringa de aire	❖ Pistola de aire
❖ Jeringa de agua	❖ Pistola de agua
❖ Eyector	❖ Popote, quita babas
❖ Radiografía	❖ Foto de tus dientes
❖ Cepillo en pieza de baja velocidad	❖ Cepillo eléctrico
❖ Explorador dental	❖ Cuenta dientes
❖ Dique de goma	❖ Impermeable, globo, paraguas
❖ Anestesia local	❖ Agua para dormir dientes



Con los niños se puede utilizar como estrategia de manejo la compasión, ellos suelen preocuparse por las personas y tratan de ayudarlas. Por ejemplo a un paciente que está llorando en lugar de decirle “*deja de llorar porque me estoy enojando*” se le puede decir “*Trata de no llorar, porque lastimas mis oídos*”. Esta frase tendrá una mayor repercusión en el paciente, porque se le está indicando que su actitud afecta al dentista, y de alguna manera le hace sentir que tiene poder sobre él. El paciente se siente más confiado y por tanto su comportamiento mejora.



## CONCLUSIONES

Con el presente trabajo se puede concluir que la convivencia humana es una de las cosas más difíciles de establecer cuando no se tiene una buena comunicación.

La comunicación es un proceso que se da de manera natural en los seres humanos por la necesidad de expresar sentimientos o deseos. Desde el nacimiento los individuos comienzan a comunicarse con las personas. Conforme van creciendo y madurando adquieren nuevas formas de comunicación como los gestos, la postura del cuerpo y el lenguaje verbal a través de la voz o la escritura.

Sin embargo no todos los individuos poseen la capacidad para utilizar todos los medios posibles para comunicarse de manera asertiva y clara. Por lo general las personas expresan sus ideas sin poner atención en si el mensaje que transmitió llegó a su destino y si el o los receptores entendieron el mensaje.

Al pertenecer al área de la salud y estar en contacto con pacientes es obligatorio para el odontólogo tener conocimiento sobre la importancia de saber expresarse de manera clara y en un lenguaje apropiado e individualizado a cada persona o grupo de personas. En odontología los pacientes son sumamente importantes y merecen recibir información adecuada sobre el padecimiento y los tratamientos.

El lograr que el paciente acuda de manera regular y acate las indicaciones que el odontólogo le da, es un reto que se logra al establecer una comunicación recíproca, pudiendo comunicar cualquier cosa que se



requiera, agradable o desagradable, sin que haya interferencias que provoquen que el emisor se sienta agredido o confundido y abandone el tratamiento.



## BIBLIOGRAFÍA

Beuchot M. La semiótica: teorías del signo y el lenguaje en la historia. Fondo de cultura económica. 1ª. Edición. México. 2004. pp35

Ceberio M. La buena comunicación las posibilidades de la interacción humana. Barcelona Paidós. 1984. p. 124.

Corral MJ. Comunicación y vida. Taller de comunicación I. México, D.F. 1984. p. 108.

Cortés A.A. Lingüística. Cátedra. 1ª Edición. Madrid. 2002. Pp399

Cuenca R. E. Rangel V. B. Rangel V. M. Psicología. Thomson. México. 2004. Pp. 223

González C. Principios básicos de comunicación. 2ª ed. México, D.F.: Trillas; 1989. p. 5-31.

Grijelmo A. La seducción de las palabras. Santillana de Ediciones. Madrid. 2000. Pp.11

Guirraud P. Semiología. Siglo xxi editores. 3ª. Edición. España. 1972. pp33

León A.B. Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Limusa. México. 2005. Pp. 36.

MEDISAN. Santiago de Cuba. 1999. Vol. 3. Pp. 42-46



Owens. R.E. Desarrollo del lenguaje. Pearson Educación. 5<sup>a</sup>. Edición. Madrid. 2003. pp5 – 8

Paoli JA. Comunicación e información: perspectivas teóricas. México, D.F.: Trillas-Universidad Autónoma Metropolitana; 1990. p. 11-17.

Parra. G.A. Bases Epistemológicas de la educación (Definiciones y perspectivas de su desarrollo). ABYA YALA. Edición. Ecuador. 2000. pp.98

Pérez de las Heras Mónica. Microexpresiones en  
<http://monicaperezdelasheras.blogspot.mx/2011/03/las-microexpresiones-que-delatan.html>.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Jerga>