



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL POR
PARTE DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA
PRÁCTICA CLÍNICA.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

C I R U J A N O D E N T I S T A

P R E S E N T A:

ERICK OMAR MUÑIZ MACÍAS

TUTORA: MTRA. MIRIAM ORTEGA MALDONADO

CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX

2017



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.



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL POR PARTE DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA PRÁCTICA CLÍNICA.



A mis padres José Erick y Blanca Ruth por enseñarme y guiarme en los momentos buenos y malos de mi vida, porque a pesar de no ser el mejor hijo en ocasiones, nunca dejaron de apoyarme cuando más lo necesitaba, que sus horas de desvelos en su trabajo, y sus horas de constante insistencia en tener para mí una mejor calidad de vida lo vean reflejado con esta pequeña retribución que hoy les doy.

Que jamás he dudado del amor que me tienen y que nunca duden del mío hacia ustedes, me enseñaron tantas cosas que sería difícil ponerlas todas aquí, pero lo mejor que me enseñaron es que la vida y el amor no está en las cosas materiales y vanales que tenemos enfrente, sino los momentos más sencillos que uno puede imaginar, como cuando ves a tu padre irse del trabajo todas las mañanas y antes de irse te da un beso diciéndote que te quiere, o cuando vez a tu madre desvelarse todas las noches para darte una mejor educación y vida. Esos momentos siempre los tendré en mi memoria, gracias por hacerme un mejor ser humano, un mejor hijo, un mejor hermano y un mejor padre, los quiero mucho.

A mi princesa hermosa Isabella te he amado desde antes de ver tus ojos empezar a abrir, nunca la vida me preparo para ser padre he aprendido sobre el camino a ser más de lo que fue mi padre conmigo, el verte reír, llorar, gritar dormir, son algo que jamás se equipara con nada en esta vida. Tú representas todo lo bueno, puro y lindo que hay en mí, como siempre te digo te amo más allá de la luna y las estrellas; como te dije algún día estarás orgullosa de tu padre.



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL POR PARTE DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA PRÁCTICA CLÍNICA.



A mis hermanos Ericka y Cesar que siempre eh tenido su compañía cuando más lo he necesitado, que a pesar de pasar por momentos buenos y malos como familia siempre hemos estado unidos para salir adelante como hermanos, siempre en mi vida estaré con ustedes apoyándolos, cuidándolos e incluso en ocasiones peleando porque a pesar de nuestro carácter siempre siento el cariño y amor que me tienen y nunca duden del que yo les tengo, los quiero mucho.

Sin esperar nada de la vida te encontré y me encontraste gracias **Priscila** por apoyarme escucharme y comprenderme, tu cariño sincero hacia mí no tendría como pagártelo, haz sido una luz hermosa en este viaje de sueños y metas.

A mis amigos, que siempre han estado ahí, que me conocen en mi mejor versión y en la peor, son tantos amigos que me han escuchado, que han estado ahí que sería difícil ponerlos a todos pero en especial

A mi querida amiga **Ana Tena**, el cariño que tengo por ti siempre será algo difícil de igualar, gracia por darme siempre palabras de aliento y escucharme cuando nadie más lo hace. **Cristian Téllez** amigo hermano tantos años de conocernos espero no sean los últimos, gracias por tu eterna amistad, los mejores recuerdos los tengo en tu compañía,

Erika Arcos keka linda como te dije un día a pesar de donde estemos y con quien lo hagamos siempre estaré contigo, siempre tendrás una parte de mi corazón en ti, gracias por tantos años de estar a mi lado **Michel y Rob** no podía separarlos, el tener su amistad en mis mejores versiones y en la peores es algo que les agradeceré por siempre. **Javier Medel** un amigo incondicional en las metas y sueños estoy seguro que el futuro nos espera grandes cosas.

No podía dejar de agradecer a la **Mtra. Miriam Ortega Maldonado** gracias por su paciencia y comprensión, la mejor guía en esta meta por realizar, también



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL POR PARTE DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA PRÁCTICA CLÍNICA.



a mi querida **Universidad Nacional Autónoma de México** que más allá de darme la oportunidad de tener una profesión, me enseñó a tener una mente amplia, a ser crítico cuando debo serlo, a ser rebelde a las cosas injustas de la vida, a objetar, a pensar, a discernir, te debo tanto **UNAM** que espero saliendo de estas aulas luchar día a día para que te sientas orgulloso de mí.

Por último gracias a esa pequeña gran voz interior, a ese gran guerrero que ha estado conmigo cuando nadie lo está, el que siempre ha creído en mí, esa voz que me levanto cuando el camino era difícil, con el que he llorado y reído, un día las lágrimas terminarían y solo serán lágrimas de alegría.

“POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”

“Con pequeños pasos logras una meta, con grandes metas logras un sueño y con un sueño cumplido le das sentido a tu vida”

Erick Muñiz.



ÍNDICE

1.- Introducción.....	7
2.- Propósito.....	8
3.-El lenguaje.....	9
3.1 Diferencia entre comunicación y lenguaje.....	10
4.- Características de lenguaje: Verbal y No verbal.....	13
4.1 Cuadro de la Relación Lenguaje Verbal con la comunicación.....	13
4.2 Cuadro de la relación que tiene el lenguaje no verbal con la comunicación y el lenguaje verbal.....	14
5.- Lenguaje no verbal.....	15
5.1 Rasgos culturales en el lenguaje no verbal.....	17
5.2 Rasgos del lenguaje no verbal a partir de la observación.....	19
6. Influencia del lenguaje no verbal en la consulta dental. Clasificación orientada a la consulta dental.....	21
6.1 Lenguaje del cuerpo o cinésica y cómo influye en nuestro paciente.....	24
6.2 La conducta táctil: la conducta táctil más idónea con el paciente.....	30
6.3 La proxemia: la cercanía ideal en nuestra práctica diaria.....	33



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL POR PARTE DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA PRÁCTICA CLÍNICA.



6.4 El paralenguaje: herramienta para la comunicación odontólogo-paciente.....	37
6.5 La imagen como factor influyente en la consulta dental: Características, físicas, autoimagen, artefactos del odontólogo.....	40
6.6 Entorno y Medio como ambientador en la práctica odontológica.....	46
7. Conclusiones.....	51
8.- Referencias Bibliográficas.....	52

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la vida como odontólogos, personas y seres humanos estamos influenciados por un lenguaje no verbal, que a través de los gestos, la conducta táctil, el entorno, los pequeños sonidos tanto corporales, no corporales, del medio ambiente, la forma de vestirnos y nuestro olor, conecta las diferentes palabras que queremos establecer en la consulta odontológica.

El lenguaje no verbal es una herramienta primordial para expresar nuestra ideas, emociones, la manera en cómo queremos que nos perciban como profesionales de la salud, y así establecer una perfecta comunicación con nuestro paciente antes y durante cualquier procedimiento, para mantener y preservar un buen estado de salud bucodental.

La forma y manera en que expresemos este lenguaje no verbal determina la percepción como Cirujanos Dentistas, en nuestra practica odontológica en el día a día, la mayoría de los procedimientos nos enfocamos por la cuestión clínica es decir el tratamiento, que es una base también primordial de cualquier atención odontológica, pero no nos preocupamos por la forma en que nuestro paciente nos ve, nos percibe, para fortalecer ese vínculo de confianza , realizando una mejoría en la relación; permitiendo el poder encontrar la mayoría de las herramientas posibles para mejorar el vínculo en relación odontólogo y paciente.



2. PROPÓSITO

La vestimenta, el ambiente, la gesticulación, la corporalidad son factores que influyen en la prestación de un servicio y los cuales en ocasiones son desapercibidos cuando de salud se trata. Considerar éstos factores generales durante la atención odontológica permitirá mejorar el binomio paciente-odontólogo y por la tanto, la calidad del servicio.

Razón por la cual, el propósito del presente trabajo es proporcionar información sobre el lenguaje no verbal y como éste influye antes y durante la atención odontológica.

3.- EL LENGUAJE

Cuando hablamos de lenguaje, nos referimos a la capacidad del ser humano para expresar su pensamiento y comunicarse. Esta comunicación se da en diferentes espacios pero son muy limitados, es el lenguaje humano aquel que nos permite expresar a diferencia de los animales más que emociones e instintos.¹

Usamos este lenguaje principalmente para comunicar, un contenido o información, el lenguaje es el medio más frecuente para la comunicación humana, existe el lenguaje como tal lingüístico u oral, el lenguaje escrito, el lenguaje mímico o de gestos así como el lenguaje no verbal que engloba este último, este será el que abundaremos a detalle durante este trabajo (Figura 1).²

A diferencia del lenguaje oral o escrito, el lenguaje no verbal no contiene palabras, comenzando desde la etapa de la niñez basándose en pequeños gestos sonidos expresiones corporales, interacciones con el entorno así como otras características. ¹

Figura 1 Diferentes expresiones no verbales.



Fuente:<http://www.asinps.com.mx/lenguaje-no-verbal>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Entre otras definiciones la ontología que es la ciencia que estudia al ser, en uno de sus postulados del lenguaje, habla que a través del lenguaje modelamos nuestra identidad es decir quiénes somos y de qué manera queremos que nos vean, pero a su vez también influimos en el mundo en que vivimos.³

Esta definición de la ontología también aborda que como personas y odontólogos formamos a través del lenguaje, una imagen física y mental. Esta imagen es la que percibe el paciente, la que ve, la que escucha, la que incluso siente, ese pequeño entorno es nuestra consulta dental y el correcto lenguaje nos permitirá influir de manera positiva o negativa en la percepción del este hacia nosotros.³

Como comentábamos anteriormente el lenguaje es la expresión más frecuente de la comunicación, pero como expresar un lenguaje sino sabemos comunicarnos, muchos de las cosas que como personas vivimos en nuestro vida profesional, personal, social organizacional es la falta de comunicación o bien el mal empleo de esta. Está a continuación la definiremos.²

- **Diferencia entre lenguaje y comunicación**

La capacidad que tenemos como personas para comunicarnos va más allá de los que las diferentes especies lo hacen, nos brinda un grado de transmitir no solo una emoción, sino también información, si sabemos cómo comunicarnos, detectaremos si lo que empleamos para que esa comunicación llegue a su destino sirve, por ejemplo el lenguaje. ⁴



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Poco a poco la forma de comunicarnos ha ido cambiando en la edad prehistórica, era el fuego, señales de humo, pinturas rupestres; estas formas de emplear la comunicación han ido evolucionando hasta incluso convertirse en la escritura en lenguaje físico, en la digitalización etc.⁴

Los autores comentan que la comunicación es un empleo de procesos físicos y psicológicos por los cuales se emplea un mensaje a través de un emisor y un receptor como el Alzehie en 1971.²

Pero hay algunos otros como Malhiot en 1975 comenta que la comunicación en este caso humana existe solo cuando hay un contacto psicológico que no bastara con que se entiendan y comprendan, que esa comunicación perdurara entre ellos desde que (y mientras que) logren encontrarse.²

Es decir complementarse para poder decir que nuestra comunicación fue efectiva en la sociedad, en la familia, en nuestro ambiente laboral, se trata de transmitir ideas pensamientos, esto nos permitirá entendernos y entender a los demás. Al tratarse de la práctica odontológica debemos compenetrar psicológicamente con nuestro paciente entenderlo comprenderlo y compaginar con él.²

Debemos tomar en cuenta que para que haya una comunicación a través de un lenguaje siempre debe haber un emisor aquel que envíe o transmita un mensaje y aquel que lo reciba, es decir el receptor, es importante saber de dónde proviene ese mensaje, porque en la práctica diaria odontológica está llena de aspectos verbales, el explicar un tratamiento, el decir costos de un tratamiento, el dar indicaciones de tratamientos, es decir diversos aspectos, contienen un emisor un receptor y un mensaje.⁴



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Al momento de comunicarnos mediante el lenguaje y a su vez el no verbal debemos tomar en cuenta que cada persona, que cada paciente, se comunica de manera diferente, de manera autónoma con una libertad que le permite utilizar un empleo del lenguaje de manera diferente. Esto como profesionales de la salud tal vez no podamos controlarlo, pero si podemos controlar nuestra comunicación, nuestro lenguaje, nuestra manera de hacer comprender y entender lo que decimos y lo que hacemos. Al conocer esa expresión comunicativa llamada lenguaje, comprenderemos la de nuestro entorno, la de la sociedad y la de nuestro consultorio dental, para que exista una comunicación idónea debe relacionarse, creando un vínculo de retroalimentación, para fines de nuestra práctica clínica es odontólogo-mensaje-paciente (Figura 2).²

Figura 2 Relación vínculo de retroalimentación en la práctica clínica odontológica.



Ongallo C²



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Para que exista una comunicación idónea debe relacionarse, creando un vínculo de retroalimentación, para fines de nuestra práctica clínica es odontólogo-mensaje-paciente.²

4. CARACTERÍSTICAS DE LENGUAJE: VERBAL Y NO VERBAL

El lenguaje de acuerdo a la clasificación de Knapp M, se divide en verbal y no verbal, a manera de resumen en el cuadro 1 se describen las principales características que del lenguaje verbal con la comunicación. (1,2, 5,6)

Cuadro 1. Relación del Lenguaje Verbal con la comunicación.

COMUNICACIÓN	LENGUAJE
Diferentes formas de comunicarnos	Diferentes formas en emplear el lenguaje
Comunica diferentes aspectos: emociones sentimientos, motivaciones deseos etc.	De la misma el lenguaje transmite ideas pensamientos sensaciones sentimientos etc.
La comunicación va evolucionando.	El lenguaje también va evolucionando se va adaptando el entorno, a la cultura, en la manera en que se emplea y el significado que tiene.
Influye en varios ámbitos(personal, académico, social, laboral)	Diferentes funciones es: representativa, (diferencia a los animales del ser humano) expresiva (diferentes emociones) apelativa (se exhorta, se persuade para así llegar a un propósito)
La comunicación no es por etapas, este un proceso en el cual Intervienen elementos como emisor, receptor, mensaje, canal etc.	Diferentes etapas prelingüística-lingüística

Fuente: Ongallo C², Navarro P¹, Flora D.⁵, Juber A.⁶



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.

Pero como ya se mencionó anteriormente no puede existir lenguaje sin comunicación y viceversa por ello, se consideró pertinente incluir información con la cual se explique la relación que tiene el lenguaje (verbal y no verbal) con la comunicación. De tal manera que se simplifica la información y se presenta en el cuadro 2. (1, 5,6)

Cuadro 2. Principales características del lenguaje no verbal

LENGUAJE NO VERBAL

Los estudios de Robert BirdWistle (1970) determinan que las palabras representan solo un 7% de la comunicación, 38% la cualidad de voz y 55% el lenguaje corporal.(lenguaje no verbal)

Diferentes modos de emplearlo, gestos , corporal, autoimagen, entorno, medio ambiente etc.

Transmite y comunica emociones, sentimientos ideas, pensamientos, actitudes sensaciones, percepciones, etc.

Ekman Y Friesen comenta que existen varias formas de adquirir ese lenguaje no verbal por ejemplo: la familia, la cultura, programas neurológicos heredados o experiencias comunes

Utiliza los elementos de la comunicación y las etapas del lenguaje para poderlo emplear.

Fuente: Navarro P ¹. Flora D.⁵. Juber A. ⁶.



5. LENGUAJE NO VERBAL

Cuando nosotros como profesionales de la salud, empleamos todas la herramientas posibles para comunicarnos con nuestro paciente de la mejor manera, sin darnos cuenta o bien dándonos cuenta empleamos diferentes expresiones verbales y principalmente no verbales, ya que más del 85% de nuestro lenguaje es no verbal, al momento de emplearlo de la manera correcta existirá una mejor comunicación y mejor aún una comunicación más afectiva entre el paciente y el odontólogo.⁷

Las diversas formas de emplear ese lenguaje no verbal, surgen en ocasiones del arraigo familiar, del arraigo evolutivo, por herencia, por cultura, por observaciones de nuestros compañeros de profesión o simplemente algo con lo que nacemos.⁷

A lo largo de nuestro pasado evolutivo como seres humanos, antes de la evolución del lenguaje nos comunicábamos a través de la única forma que podíamos: no verbalmente, de cierta manera hay rasgos que comunicamos muy similares a lo de los primates. Al encarar el comportamiento humano los etólogos comentan que hay actividades que realizamos todos los días, están las denominan universales estas piensan que son las más antiguas, por ejemplo el gesto del saludo entre si comparte cierta pauta entre el simio o primate y el ser humano.⁵

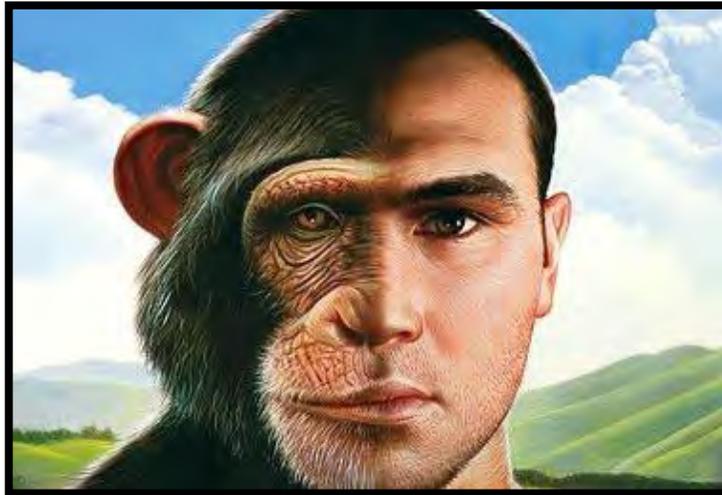
La etóloga James Godal observa en su estadía en la selva observo como los primates en ocasiones tenían gestos como el abrazo y el beso, incluso también se hacían reverencias y palmeteos con la mano como símbolos de reverencia y bienvenida.⁵

Otro ejemplo los primates a través de su rostro comunican aspectos de alerta de excitación, diferentes emociones que se ven a través de la gesticulación del rostro. En un signo de alerta los humanos tienden a tensar la musculatura facial igual que los primates manteniendo una postura rígida. (Figura 3)⁵.

Esta semejanza viene porque tanto los animales como los humanos enfrentamos diferentes procesos biológicos y físicos comunes por ejemplo: el apareamiento, el dolor, la crianza, la defensa, jerarquía de liderazgo.⁵

A lo largo del tiempo, y la evolución del ser humano los animales siguen comportándose de este modo es decir empleando la gestualidad, la corporalidad, muchos de ellos intercambiando información incluso más de lo que se creía antes. El ser humano por el contrario a través del lenguaje logro encontrar la manera de desarrollar su inteligencia, de indagar, descubrir y objetar .^{4,5}

Figura 3 Relación física humano-primata.



Fuente: <https://vidacotidianitica.blogspot.mx/2011/07/simios-y-humanos-que-nos-diferencia.html>

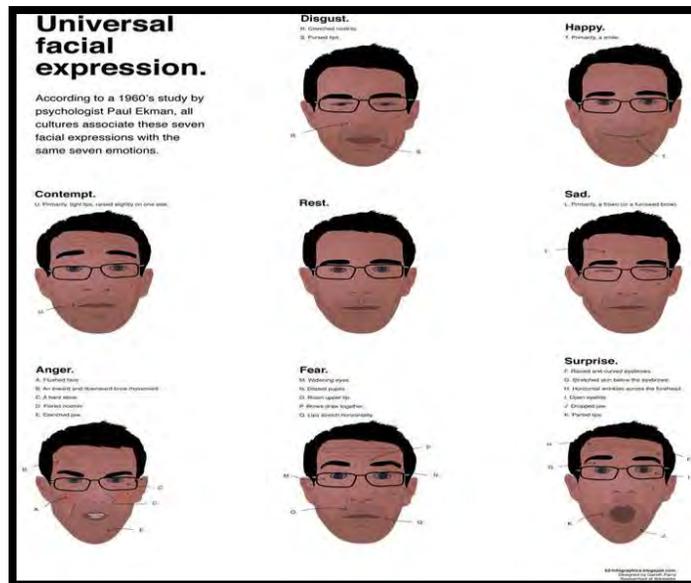
5.1 Rasgos culturales en el lenguaje no verbal

Como ya comentábamos en los antecedentes hay ciertos aspectos no verbales que se arraigan a través de nuestra evolución como seres humanos. Uno de ellos es el factor hereditario, como odontólogos nos desarrollamos en un ambiente social y psicológico, influenciado por ser parte de la misma profesión con nuestros semejantes, la misma cultura e incluso la misma especie.⁵

En la obra de Paul Ekman donde comenta el autor la universalidad de las expresiones faciales hacen un estudio a 5 culturas diferentes los cuales se les presenta 30 fotografías relacionando felicidad, tristeza, enojo, sorpresa cólera disgusto con los rostros que satisfacían criterios específicos relativos a la musculatura facial.⁸

En el cuadro que se puede observar hay una concordancia entre las culturas que fueron encuestadas acerca de la adaptación de las facciones faciales a tal o cual emoción (Figura 4).⁸

Figura 4 Expresión facial universal.



Fuente: <http://geeksroom.com/2011/11/expresiones-faciales-universales/55481/>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



En vista de los diferentes estudios que se han realizado sería difícil negar un componente genético de una a otra generación a través de nuestra cultura, de nuestra especie. ⁵

En México contamos con rasgos latinoamericanos, rasgos aztecas, como cultura y como país hay ciertas emociones particulares de nosotros como pueblo, como sociedad, por ejemplo en un estudio que se realizó en la universidad de Kansas comenta que los pueblos norteamericanos así como los europeos tienden más al individualismo al reprimir ciertas emociones como la tristeza y expresar otras más rápido como el enojo. ⁵

Y que a su vez los pueblos latinoamericanos, como el mexicano tienen a ser más empáticos promueven la comprensión y el no conflicto, esto sin dejar de comentar que también es una cultura o pueblo con mayor masculinidad que otras sociedades donde aquí existe todavía un dominio masculino. ⁹

Pero siempre existirán rasgos culturales acompañados de expresiones faciales, o rasgos gestuales que serán universales por ejemplo El etólogo austriaco Irenaus Eibl-Eibesfeldt considera que algunas facetas de las pautas del saludo son realmente universales. En todas las culturas que ha estudiado, comprobó que los amigos, al avistarse a la distancia, se sonríen, luego si se sienten de buen humor hacen un rápido movimiento de cejas —lo denomina un "flash"— e incluso inclinan la cabeza. ⁹

Como en el estudio que comentamos de Ekman existen diferentes estilos emocionales que son universales, en la cultura occidental por ejemplo levantar la cabeza de arriba abajo es señal de afirmar algo "sí" y moverla de un lado a otro es símbolo de un rechazo o un "no" pero en la India es todo lo contrario, como latinos como mexicanos debemos saber que existen lenguajes no verbales que son universales en esta parte del mundo. ⁸



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Entonces al poder establecer el binomio odontólogo- paciente sabremos que hay rasgos culturales universales que tenemos como una sonrisa, como un saludo. Somos más tendenciosos como latinos y mexicanos a tener un compadrazgo, en el sentido de tener una relación afectiva con la gente que conocemos, somos más sociables; hay que utilizar ello de la manera correcta es decir creando un vínculo más estrecho y más a meno con nuestro paciente a través de una simple sonrisa o un estirón de manos.⁹

5.2 Rasgos del lenguaje no verbal a partir de la observación

Como aprendimos como odontólogos a realizar un tratamiento de obturación, muchos compañeros diremos bueno utilizando una pieza de mano después realizar una cavidad después colocar una base dental y así sucesivamente.⁹

Pero si somos cautelosos y observadores no daremos cuenta que lo aprendimos se hizo en base a la observación clínica principalmente, como personas heredamos ciertas condiciones físicas y estas incluso sin darnos cuenta son observadas por nuestro entorno por nuestros compañeros, así como damos a conocer situaciones físicas también damos a conocer aspectos emocionales como por ejemplo: tristeza, alegría, enojo, sorpresa, desagrado etc. Incluso sin haber aprendido nunca como hacerlo, esto influenciado por el comportamiento público que vamos teniendo. Comentábamos en rasgos culturales que la sociedad mexicana tiende más a ser masculino es decir en un contexto coloquial “machista” en esta sociedad como en muchas se dice que los hombres no deben llorar, porque así es, porque es símbolo de feminidad.^{8,9}

Podemos comprender entonces que nuestro lenguaje no verbal es en parte instintivo a través de nuestra evolución humana, en parte enseñado a través de nuestros rasgos culturales y familiares y en parte imitativos a través de la observación que realizamos en el día a día como sociedad como personas y como odontólogos (Figura 5).⁸

Figura 5 Imitación a partir de la observación familiar.



Fuente:<http://deysichavezcontreras.blogspot.mx/2012/11/aprendizaje-vicario.html>



Ahora si nosotros cotidianamente empleamos o imitamos ciertas aspectos no verbales de felicidad a través de nuestros rasgos faciales, comprensión, empatía a través de un saludo en nuestra práctica diaria, eso también inconscientemente en nuestro alrededor, en nuestro consultorio dental diario, en nuestro entorno creara una sinergia para que nuestro paciente entre al mismo vinculo de felicidad comprensión y empatía.⁹

6. INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL EN LA CONSULTA DENTAL.

La salud oral es un componente fundamental de la salud general, definida como “bienestar físico, psicológico y social en relación con el estado dental, así como su vinculación con tejidos duros y blandos de la cavidad bucal”. La salud de la cavidad bucal es igual de esencial como funciones propias del ser humano además de ser vitales como la alimentación, comunicación afecto, sexualidad y esto a su vez repercute en el entorno físico social y psicológico.¹⁰

De acuerdo a la OMS, México ocupa un alto índice de prevalencia de enfermedades bucodentales, más del 90% de la población tiene incidencia de caries dental, mientras el otro 60% de la población se encuentra con enfermedad periodontal. Muchos aspectos influyen en estos índices, se señalen, se han identificado cuatro aspectos dos relacionados con el tratamiento dental y dos relacionados con el trato humano, entre ellos la relación paciente odontólogo.¹¹



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



En una investigación realizada por Javier de la Fuente Hernández en el año del 2010 realizado a un grupo de adultos mayores se señala que a lo largo de la vida, ya con caras a la etapa adulta se asocia la salud dental con la calidad de vida es decir que nuestra salud oral influye en la manera de cómo vivimos como nos desarrollamos en nuestro entorno físico social y psicológico.¹⁰

También en estudios realizados en la Universidad de Guadalajara en el 2010-2011 por un grupo de psicólogos y doctores en ciencia de la salud se entrevistó a un grupo de 29 profesionales de la salud, se logró identificar la mala relación paciente- odontólogo como una de las causas principales del fallido tratamiento bucodental.¹¹

Respecto a la mala relación dentista-paciente los entrevistaron expresaron: Muchos dentistas tienen una mala actitud: son fríos y distantes en su trato, poco sensibles hacia los temores que se generan en y durante la consulta dental. ¹¹

No me gustaría ser atendido por un dentista malhumorado, que me riña, que sea maleducado o brusco. También me afecta cuando no entiendo los procedimientos y tratamientos dentales. ¹¹

La influencia del lenguaje no verbal como odontólogos, será la herramienta principal para fortalecer esa relación paciente- odontólogo, tener una mejor calidad en el estado de salud de nuestro paciente, y así mejorar los índices de manera indirecta de enfermedades bucodentales en nuestro país (Figura 6).¹²

Figura 6 Relación paciente-odontólogo.



Fuente: <http://odontopack.blogspot.mx/2016/05/odontologo-paciente-relacion-e-imagen.html>

El lenguaje no verbal en la práctica odontológica

Muchos autores entre ellos Julius Fast o Mark Lapp en sus diferentes libros señalan varias clasificaciones o bien diferentes secciones que tiene el lenguaje no verbal. ⁷

Para fines de esta tesina englobaremos los más importantes relacionados con la interacción de la atención odontológica antes y durante la misma. ^{8,7}



6.1 Lenguaje del cuerpo o cinésica y cómo influye en nuestro paciente

A través de los últimos años se ha ido explorando el lenguaje del cuerpo a través de los movimientos de cada parte de él, las manos las extremidades, la cabeza, los pies, las expresiones faciales (sonrisas), la conducta de los ojos (parpadeo, dirección y duración de la mirada y dilatación de la pupila) y también la postura.⁷

- **La cinésica en la práctica odontológica**

Supongamos que nosotros estamos contentos, lo expresamos con una sonrisa, ampliación nasolabial marcada, apertura de ojos más grande (brillan), una postura más relajada, si alguien nos viera determinaría un grado de felicidad y una actitud de empatía. Pero qué pasaría si fuera lo contrario cara más tensa, facciones más rígidas, marcas debajo de los ojos, labio superior a la altura de la nariz, cejas más bajas e inclinadas hacia abajo, la misma persona que nos vio anteriormente determinaría un situación tal vez de enojo ira o desprecio.^{8,13}

Ahora imaginemos que estamos en una atención odontológica, tenemos dos caminos para abordar a nuestro paciente mediante este lenguaje del cuerpo, que camino sería el adecuado si queremos fortalecer la relación odontólogo-paciente.¹³

Como comentábamos en los rasgos a partir de la observación, esta actitud, este lenguaje del cuerpo puede transmitirse a nuestra consulta, a nuestro paciente. En un artículo realizado en la Universidad de Manizales comenta que una de las cuestiones por las cuales el paciente se siente insatisfecho con su servicio dental va relacionado al trato y a la actitud del odontólogo.¹⁴

- **Lenguaje con manos o extremidades como apoyo en el practica odontológica**

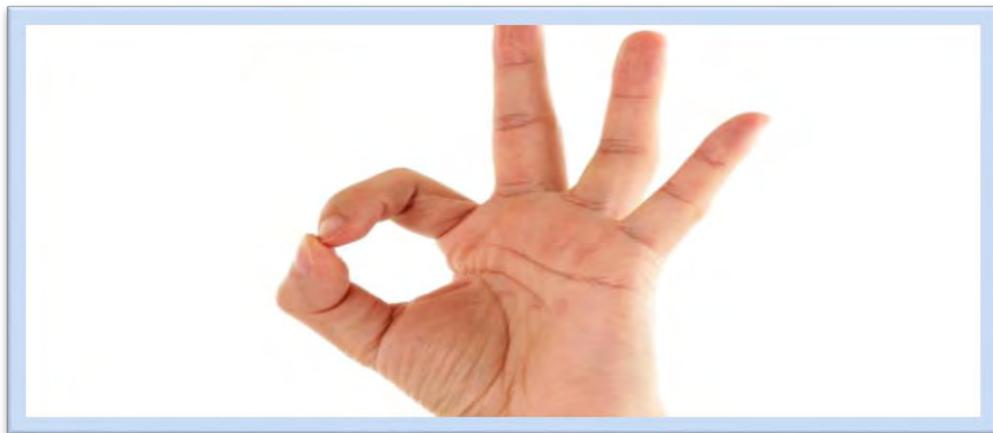
Ekman y Friessen desarrollaron un sistema de clasificación de los comportamientos no verbales principalmente con las manos o extremidades.⁷

Estos lo agruparon en 4 secciones:

Emblemas: Estos son apoyos cuando la comunicación llega a fallar, son tratos no verbales que ejemplifican una trasposición del diccionario, por ejemplo el signo del pulgar arriba que se puede relacionar con “suerte” o “está bien” o el signo de ok con la mano.⁷

Por ejemplo en un paciente que queremos brindarle seguridad y decirle que todo está bien podemos implementar para una mejor comunicación el signo de ok, es decir no se preocupe todo saldrá bien (Figura 7).⁷

Figura 7 Signo de “ok” sinónimo de todo estará bien.



Fuente: <http://de10.com.mx/top-10/2017/03/23/de-donde-viene-el-termino-ok>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Muestra de afecto. Estos aspectos faciales que demuestran estados afectivos. Pueden aumentar contradecir o acompañar a las manifestaciones afectivas verbales. ⁷

No necesariamente la muestra de afecto se relaciona con lo verbal, en su libro Julie James comenta que las afecciones o las muestras como tal dependen en medida del entorno cultural y social. Pone un ejemplo de una chico que creyendo que una mujer le da señales de hablarle por la manera en que camina le está dando una pauta para poderle acercarse. Lo que no conoce ese muchacho, es que en esa ciudad en específico es algo natural la forma de caminar, sin pretender algo más allá o dar señales de acercamiento a otra persona.⁸

Reguladores: Existen actos no verbales que regulan entre uno o más personas una conversación, también se le pueden conocer como gestos reguladores de la interacción, por ejemplo el emplear un saludo con la mano para iniciar una consulta clínica y el mismo para finalizarla. Incluso la manera de levantar la mano de una persona como signo de molestia o dolor al momento de hacer un tratamiento. ¹³

Adaptadores: Se les denomina adaptadores porque piensan que se desarrollan en la niñez como esfuerzos de adaptarse para satisfacer necesidades, cumplir acciones, dominar emociones, desarrollar contactos sociales. ⁷

Estos a su vez pueden dividirse en la interacción que tienen con el propio cuerpo (frotarse, rascarse, pellizcarse) con objetos (agarrar un lápiz un cigarro) o en la distancia con las persona poniendo ciertas barreras de proximidad o alejamiento.⁷



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.

Uno de los síntomas que usualmente presenta un paciente con ansiedad que frecuentemente se ve en la consulta dental es el exceso de sudoración, acompañado por el apretar de las manos, el de mover las manos, al detectar eso podemos brindar un estímulo de relajación, pero que pasaría si fuera al revés por parte de odontólogo, esto notaría una sensación de inseguridad de miedo, de ansiedad, hacia lo que estamos realizando creando un vínculo de desconfianza e inseguridad a nuestro paciente. (Figura 8) ¹⁵

Figura 8 Ejemplo de un Adaptador (frotación de manos y apretón de las mismas).



Fuente: <http://www.saludsensible.com/PorqueMisManosEstanTemblando-Top10CausasyRemedios.html>



- **El rostro humano como indicador de emociones hacia nuestro paciente.**

Paul Ekman psicólogo pionero en la comunicación verbal en los años cincuenta y sesenta realizó diferentes experimentos, en uno de ellos realizado a un grupo de estudiantes de enfermería noto como mentían porque intentaban no reaccionar ante los diferentes procesos médicos. Esto normalmente pasaba en un inicio, durante y al final de las sesiones.⁵

En otras palabras, la mayoría de las personas sabe fingir una expresión alegre, triste o enojada, pero lo que no sabe es cómo hacerla surgir súbitamente, cuánto tiempo mantenerla, o en qué instante hacerla desaparecer.⁵

Al estudiar la carrera de odontología y tratar con seres humanos, desde la época antigua con escritos de Platón y Sócrates, se demuestra como la medicina busca la salud del cuerpo y la ética la salud del alma, para ambas alcanzar la felicidad. Nosotros como promotores de la salud buscamos esa felicidad, poderla transmitir mediante nuestro rostro y comportamiento humano creando un vínculo de felicidad y alegría del trabajo que realizamos hacia nuestro paciente.¹⁶

Somos capaces de utilizar nuestro rostro para transmitir mensajes y diferentes emociones como ya se han señalado (felicidad, tristeza, enojo, dolor sorpresa etc. Como odontólogos debemos saber que el conocimiento no lo es todo, es decir al tratar con seres humanos nuestra expresiones faciales son un herramienta para crear una atmosfera de felicidad con nuestro paciente, al poder emanar una sonrisa un gesto de alegría, nos preocupamos no nada más por el tratamiento o la cuestión técnica, sino también por una mejorar calidad de vida y salud de las personas.¹⁷



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



El fin de la odontología no es la aplicación de más o menos tecnologías, el método instrumental es una herramienta, el fin está representado por el bienestar del paciente, su calidad de vida y su mejor interés de acuerdo con las circunstancias personales, culturales, sociales y económicas.¹⁷

La sonrisa mediante los gestos faciales es esa herramienta primordial que se traducirá en bienestar y empatía al paciente. Muchos de nuestros pacientes vendrán a la consulta clínica con predisposiciones de miedo ansiedad angustia por diferentes factores personales sociales y culturales.¹⁷

Al momento de que acude un paciente debemos crear ese entorno y tener cuidado de no realizar expresiones de enojo, ira, tristeza o sorpresa sino todo lo contrario.⁵

En un estudio experimental en la clínica Periférica de Vallejo, se permitió que para fortalecer la consulta clínica y la relación odontólogo- paciente, a los estudiantes se les presto un espejo y se les pidió que antes de atender al paciente realizaran expresiones de alegría, tristeza enojo, sorpresa con y sin cubrebocas. Esto permitió que los pacientes pudieran evaluar mediante un cuestionario al estudiante logrando una actitud más positiva en ellos.¹⁸



6.2 La conducta táctil: la conducta táctil más idónea con el paciente

El tacto es un punto crucial en toda expresión humana, existen diferentes significados que pueda tener el lenguaje del tacto, puede expresar apoyo, afecto, ternura, rechazo, desagrado, puede llegar tanto manifestaciones positivas como negativas.¹⁹

En estudios en la Universidad de California el Dr William Shultz comento que lo principal de emplear el lenguaje táctil es quitar aquellas barreras que nos formamos en la etapa adulta, que en ocasiones no nos permiten expresarnos como somos y expresar nuestras emociones.⁸

Realizo un dinámica la cual denomino “sentir el espacio”, la cual la finalidad de la misma, era cerrar los ojos sentir el espacio, y tocar los unos a los otros teniendo respuesta de intrusiones de sus vecinos a su cuerpo. ⁸

El comenta que algunas personas les gustar ser tocadas otras no, pero estas posibles interacciones harán aflorar ciertas emociones ocultas. Pero hasta qué punto una persona permite ser tocada y que este en contacto físico, en verdad mejora nuestra relación con las personas, por ejemplo hasta qué punto el lenguaje táctil en nuestra consulta clínica emite las señales correctas es decir afecto empatía agrado confianza, y no las señales negativas desconfianza inseguridad miedo.^{8, 20}

Uno de los rasgos más importantes como odontólogos es la empatía, es decir cómo me gustaría que me atendieran si yo fuera paciente. El connotado psicólogo Carl Rogers dice que el recurso persuasivo más poderoso que las personas tienen es su habilidad para percibir cómo se sienten las otras personas. El lenguaje táctil puede apoyarnos para precisamente entablar esa empatía que busca todo odontólogo con su paciente para así dar el mensaje correcto.²⁰

1.-Funcion personal: La intención comunicativa está en el deseo de hacer cumplir alguna tarea, ejecutar un servicio, en un ejemplo de nuestra área en turno está el medico con el paciente y en lo social un maestro de golf con su aprendiz.¹⁹

El modo de comunicar reafirmara por ejemplo nuestro lenguaje verbal, cuando le decimos a un paciente que no debe preocuparse que todo estará bien, haciendo usa del contacto táctil en el hombro o en el antebrazo apoyado tal vez con un elemento facial como una sonrisa, el pacientes estará en un ambiente de relajación, de seguridad, pero si por el contrario titubeamos, o somos brusco en el contacto este repercutirá de forma negativa.¹⁹

Social-cortes: Es tipo contacto es prácticamente para reafirmar al miembro de la misma especie, a la otra persona, al compañero por ejemplo un saludo de mano, todavía no existe una compenetración profunda. Platicábamos en lenguaje del cuerpo de los reguladores, como el saludo de una persona para dar inicio a una conversación o final, estos al tener también un contacto táctil emplea adicionalmente un estado emocional cortesía-empatía (Figura 9).¹⁹

Figura 9 Conducta táctil social-cortes



Fuente: <http://www.easyexportuk.com/index.php/clienti/a-chi-ci-rivolgiamo>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Hay otros que son:

Amistad-calidez, Amor-intimidad y Experiencia sexual. Estos son conductas táctiles que ya tienen connotaciones diferentes al servicio o la cortesía, como profesionales de la salud debemos tener en cuenta ello ya que el mal empleo de este contacto puede desencadenar situaciones muy incómodas¹⁹

Por ejemplo Juluis Fast en su apartado “el lenguaje del amor” pone un ejemplo de un joven seductor llamado Mike el cual a través de su lenguaje corporal seduce mujeres, él comenta que las connotaciones que hace para seducir a una mujer es mantener la mirada más de lo debido, gesticulaciones mediante miradas en partes del cuerpo íntimas de las personas y caricias en el rostro, cuerpo de la mujer. Con este ejemplo no damos cuenta que hay ciertas partes del cuerpo que son muy íntimas para una persona ejemplo la zona sexual, la zona de la cara, que denotan amor intimidad o algo sexual. Debemos diferenciar el tacto cortés, amable, al tacto de amor amistad y sexual.⁸

Debemos como odontólogos tener aún más cuidado con esto ya que puede ahondar en una situación médico-legal e incluso quitar el ambiente médico e irse a instancias jurídicas terminando en una situación larga costosa y desgastante.²¹

Como dijera el escritor Ashley Montagu en 1971 “Cuando el afecto y la comprensión se dan a través del tacto, el tacto se asocia a esos significados tanto como a la satisfacción de dar seguridad. Una experiencia táctil inadecuada tendrá como consecuencia una incapacidad para relacionarse con los demás en muchos aspectos humanos fundamentales (Figura 10).²¹

Figura 10 Contacto táctil de amistad- amor- intimidad.



Fuente: <http://www.aweita.pe/2015-02-12-8-tipos-de-caricias-que-evidencian-amor-o-amistad>

6.3 La proxemia: la cercanía ideal en nuestra práctica diaria.

En general, se entiende por proxemia el estudio del uso y percepción del espacio social y personal, esto se refiere a como una persona usa y se relaciona en el entorno de diferentes grupos sociales ya sea formales o informales.¹⁹

También es frecuentemente el término territorialidad en el estudio de la proxemia para designar la tendencia humana a marcar el territorio personal o espacio intocable. Así también la influencia de los elementos arquitectónicos.^{19, 22}

Al momento que un paciente entra a nuestra consulta clínica, hay ciertas distancias que mantenemos, para denotar nuestro espacio individual, como personas siempre marcamos un territorio, digamos así una zona inviolada que tratamos de mantener, el espacio individual en un consultorio en ocasiones es reducido por los diferentes aditamentos que nos apoyamos para un tratamiento, e incluso los mismos tratamientos hacen que tengamos que estar a una distancia cercana, pero que pasaría si cruzamos ese espacio vital trasgrediendo a un paciente, sintiéndose en señal de alerta o invasión.^{15,17}

El Dr. Hall profesor de la Universidad de Western University, fundamento y explico la proxemia que viene del latín proximus de prope:cerca y ximus: más. Comenta que toda persona tiene su espacio, influyendo en la relación que tenemos con las demás persona, de sentirnos cercanos o lejanos. Estableció 4 zonas distintas .⁶

1: **La distancia íntima:** Esta distancia es aproximadamente de 15-45 cm es común ver a parejas amistades, íntimas, en esta distancia, o a niños en relación con sus padres. Ahora la distancia íntima es la que permite tocar, al respecto el contacto debe ser sutil, por ejemplo sabemos que la odontología en la práctica diaria existen contactos muy cercanos por el tipo de servicio que realizamos, pero cuidando que sea aunado a la cavidad oral y la parte de esta que estemos tratando o explorando (Figura 11) .^{15,17}

Figura 11 Distancia íntima odontólogo- paciente.



Fuente:<http://www.odontologos.mx/pacientes/noticias/523/conoce-tus-derechos-antes-de-ir-al-dentista>

En esta distancia no solo nos comunicaremos por este último medio sino incluso empleamos otros tipos de lenguaje no verbal como odontólogos, nuestra autoimagen, olor corporal, nuestro tacto, nuestro paralenguaje (forma de respirar)^{8,22}

b. La distancia personal: Aquí existirán dos áreas que el Dr. Hall clasifica. La primera es la distancia personal cercana y la segunda es la distancia personal lejana (Figura 12).^{8,22}

Figura 12 Distancia Personal en la consulta dental.



Fuente: <https://educovirtual.wordpress.com/tag/odontologia-neurofocal/>

c. La distancia personal cercana: Es a una distancia de entre 45-75 cm, es posible tener un lazo de intimidad y cercanía todavía a esa distancia. En algunas ocasiones es ideal en el tratamiento odontológico, en la explicación de un cuidado pos-operatorio o una técnica de cepillado.⁸

La distancia personal lejana. Esta distancia ya es el límite del contacto físico ya que es complicado por la distancia establecida, mantiene cierta privación a la personas en el dialogo, aunque todavía mantiene la distancia suficiente para mantener un dialogo agradable. Normalmente esta se da muy común cuando dos amigos o personas se encuentran en la calle. ^{8, 22}

Tanto la distancia íntima, como la distancia personal, es necesaria en la consulta clínica aunque esta última será la ideal ya que se recomienda en encuentros médicos. Como promotores de la salud, la distancia ideal que establezcamos con nuestro paciente, permitirá una buena comunicación, estableciendo un diálogo de enseñanza de confianza y de seguridad sin violar esa distancia personal de todo paciente.²³

3.- Distancia social: Esta cuenta también con dos fases la cercana y la lejana (Figura 13).²²

La fase cercana es la que se encuentra de 1.20 a 2.30 cm, esta distancia normalmente se adapta en un encuentro social, reunión, en grupo de alumnos, un profesor dando clase o la relación en una oficina.²²

La fase lejana es la que se encuentra a 2.30- 3.60 cm, esta distancia permite trabajar sin ser descortés o grosero, normalmente se da en oficinas en conversaciones formales o de negocios; también se da en los miembros de una familia que hacen actividades diferentes.²²

Figura 13 Distancia Social



Fuente: <http://sem5pmilla.blogspot.mx/2013/04/relacion-odontologo-paciente-como-forma.html>



4.-Finalmente el Dr. Hall menciona una distancia pública como la máxima extensión de nuestros límites territoriales normalmente se establece en conferencias masivas, discursos, ⁸

En nuestra práctica diaria un promotor de la salud, cuando hace una visita a una comunidad por parte de alguna institución o clínica dental como beneficencia, establecemos normalmente una distancia social y publica con las comunidades dando platicas de higiene oral, técnicas de cepillado, estos encuentro sociales crean un vínculo más atento y personalizado a cada paciente. Partiendo de lo social podemos emigrar a lo personal ya que se esté empleando algún tipo de tratamiento bucodental.²³

Ahora si el promotor está en su consulta privada empieza desde un distancia social-personal- e íntima, normalmente en la social es cuando termina o empieza el tratamiento.²³

6.4 El paralenguaje: herramienta para la comunicación odontólogo-paciente

El paralenguaje es un término empleado en el año de 1958 por George Trager, se refiere no a lo que se dice verbalmente sino a como se dice.¹²

La comunicación no verbal en ocasiones ha sido relegada a un segundo plano no dándole la importancia que merece, hoy en un día los diferentes estudios linguisticos no se han preocupado por los elementos que se hayan fuera de esta lingüística entre ellos el paralenguaje.²⁴



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Existen diferentes códigos que se utilizan ¹²

-Cualidades primarias de voz: intensidad, los tonos empleados, el timbre, el tiempo o el ritmo ¹²

-Calificadores: control o tipo de voz, esofágica, labial, mandibular¹²

-Diferenciadores: risa, llanto, bostezo, estornudeo ¹²

.-Alternantes: ruidos aislados de la cadena verbal ¹²

Estas cualidades y componentes de la voz se hacen estables y duraderas a partir de la adolescencia. Como parte de la existencia humana empleamos la vocalización con el sonido y movimiento pero también contamos con el silencio y la quietud.¹²

Las pausas vacías de un discurso están cargadas de un significado, cuando nosotros interrumpimos ese discurso que sucede se integran dos actividades no verbales el lenguaje del cuerpo y el paralenguaje.¹²

- **El silencio como factor predisponente en el comportamiento del paciente.**

Sabemos también que la ausencia de lenguaje es un lenguaje no verbal como lo señala el paralenguaje, el silencio es una forma de expresar algo, esto en la atención odontológica puede ser visto por el paciente como una falta de interés del odontólogo, una falta de sensibilidad a su preocupación o a su molestia.^{15, 20}

Para un paciente en busca de ayuda para un problema de salud, la cosa principal que comunica el silencio es confusión. Estos pacientes no se sentirán valorados y seguros; así que siempre hay que tratar de evitar ese silencio con una explicación clara concisa de nuestro tratamiento apoyado en todo el lenguaje verbal y no verbal que como médicos debemos conocer.²⁰

El silencio será forma de comunicarnos aunque en ocasiones no es de manera consiente, existen tres posibilidades en la interpretación del silencio rechazo, aceptación, y descalificación de la comunicación. Con ello fortaleceremos un dialogo con nuestro paciente o generando una confusión y desagrado de nuestra persona y tratamiento.¹²

- **Los calificadores en el uso del consultorio dental**

Un paciente estresado con miedo a través de lenguaje corporal no los da a notar, de su gestualidad, que debemos implementar una estrategia para disminuirla, para crear ese vínculo de confianza. Podemos llegar al acuerdo de que el paciente cada que tenga un síntoma de molestia nos levante la mano por ejemplo, así detectar que factor le está molestando o disgustando. Si como odontólogos nos sentimos tensos por estas situaciones o incluso por otras podemos intentar técnicas breves de relajación el de la respiración-exhalación empleando respiración rítmica e imaginando situaciones relajantes e incluso esto nos permitirá poderlo emplear a pacientes con ansiedad y miedo. ¹⁵

Tanto odontólogos como pacientes se benefician con este tratamiento. Los ejercicios de relajación y respiración también contribuyen a reducir los síntomas de ansiedad (Figura 14).¹⁵

Figura 14 Ejemplo del paralenquaie: sonido de estornudo.



Fuente:<http://www.inhalamejor.com/#!/-enfermedades-respiratorias/>



6.5 La imagen como factor influyente en la consulta dental: características físicas, autoimagen, artefactos.

La imagen más allá del estereotipo que produce en nuestras mentes acerca de que como seres humanos nos guiamos por la imagen, se trata de señales no verbales que no necesariamente son movimientos. Comprende el físico, como atractivo general, nuestra complexión, los olores de nuestro cuerpo, altura peso tonalidad de piel, la forma de vestirnos y los artefactos que utilizamos.⁷

El hecho de que en ocasión no creamos en estos estereotipos no quiere decir que no existan, existen en la gente, en nuestros pacientes, es un lenguaje que influye como comunicadores de la salud oral, tras largos años de experiencia social como seres humanos. La manera en que nos perciben, nos ven, nos huelen, nos examinan, en nuestra forma de vestir, en nuestra complexión y demás detalles, creara el primer vinculo de conexión de seguridad o inseguridad hacia nuestra persona.^{21, 7}

Como dijera una actriz norteamericana “Es mejor ser examinado que ignorado.”

MAE WEST ²¹

A continuación abundaremos en los más importantes:

- **El cuerpo: atractivo general.**

Nuestra sociedad nos da un indicador de quien bajo los estándares culturales o sociales es feo o guapo, por ejemplo en los años ochenta un persona que era muy alta tendía a ser raro en nuestro tiempos es símbolo de atracción.⁸

Uno de los autores que más estudio el lenguaje no verbal fue Bridwishll el comentaba sobre la belleza y la fealdad “que adquirimos nuestro aspecto” emitiendo a la sociedad, a nuestro paciente, a nosotros mismos un mensaje.⁸

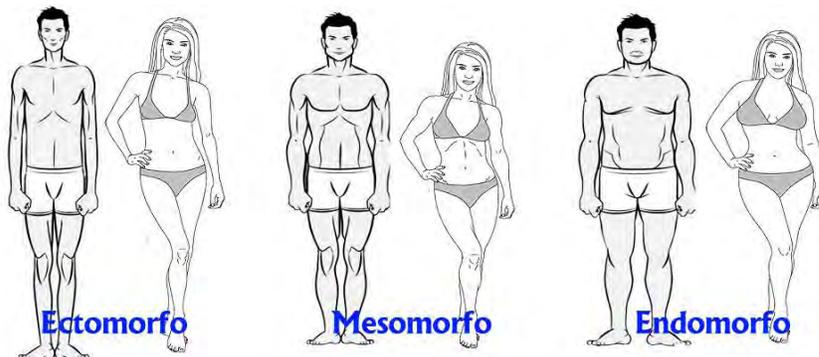
Este mensaje puede tener un pauta de la sociedad, pero no podemos descartarlo y mucho menos dejarlo como una cuestión de herencia o suerte.⁸

Por ejemplo en la etapa de la niñez en la etapa preescolar de un niño, los niños que lo rodean se inclinan por jugar con niños mesomorfos (musculosos) que a los tipos delgados y gordos. Cuando van creciendo se tiene un cierto rechazo a los niños de complejión muy delgada o muy robusta generando descripciones ofensivas normalmente estos estereotipos se relacionan por las expectativas de los padres a los niños inculcándoles ciertos aspectos de cómo tratar y relacionarse con las demás personas(Figura 15).²⁵

Los niños de diez-once años tienden a considerar la configuración corporal como característica más importante que las deformidades, desfiguraciones y problemas de atraso a la hora de juzgar la apariencia física. La apariencia física en la niñez tiende a ser un punto de partida para la imagen de sí mismo que vaya cargando a lo largo de nuestra etapa adulta.²⁵

Como seres humanos tendemos a tener similitudes o afectos a las personas iguales a nosotros y rechazo o cierta distancia a los que no tenemos esa similitud, en este caso creemos que también piensan como nosotros.²¹

Figura 15 Diferentes Somatotipos



Fuente:<http://rutinasdetodo.blogspot.mx/2015/07/su-tipo-de-cuerpo-ectomorfo-mesomorfo.html#.WMOYTm8190w>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



- **Nuestro olor corporal como profesionales de la salud.**

A diferencia de los animales el ser humano no tiene tan desarrollado el olfato, un físico en Nueva York del laboratorio Pfizer comenta que los hombres perciben olores más allá de aquellos olores que tienen conciencia de percibir algo así como subconsciente, ya que los olores además de los aromas que emiten con un perfume será el olor corporal conteniendo aminoácidos y demás sustancias que migran a través del cuerpo para viajar y ser percibidos por otras personas.⁵

Una característica de nuestro consultorio dental aparte de la limpieza orden acomodo que debe tener, es un olor agradable, ya que el paciente recepcionara a través de la memoria el olor del consultorio y de nuestra persona, nos encontraremos a distancias cortas con nuestro paciente esto permitirá que el relación el olor incluso con si llego a tener una experiencia desagradable relacionara todo olor imagen ruido etc. Pero si incluso queremos disminuir esa ansiedad o miedo podemos apoyarnos de un olor agradable.¹⁵

- **Ropa y Artefactos como Odontólogos**

La vestimenta y los accesorios que nos colocamos en el cuerpo también son un lenguaje. A través de nuestro atuendo emitimos señales, estas señales expresan nuestra identidad propia, por ejemplo cuando asistimos a una reunión para ir a una fiesta nos ponemos trajes vestidos para lucir bien, esto expresando la importancia que le damos al evento.²⁶

A través de la vestimenta podemos comunicar edad, sexo, posición socioeconómica, personalidad, humor, actitudes, etc. Esto representa la perspectiva de ese yo ideal que queremos reflejar a través de la ropa.⁷



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



El modo de vestirnos normalmente refleja una circunstancia o etapa temporal asociada a las cuestiones culturales, sociales, y personales. Como odontólogos no estamos ajenos a esto, la vestimenta es un claro componente de la relación médico - pacientes, normalmente al odontólogo y al médico se le ha relacionado con el típico atuendo de color blanco, a través de los años ya que se encuentra muy arraigado en nuestra sociedad ya que lo vemos a través de imágenes, televisión, revistas y demás medios.²⁷

En varias referencias bibliográficas como en Kriss JP. Sobre abrigos blancos y otros asuntos; comenta que en distintas partes del mundo existe una preferencia por el atuendo formal y se tiene una identificación del promotor de la salud por el atuendo de color blanco. En un estudio realizado en Buenos Aires Argentina a 400 familias donde se mostraron fotografías de médicos con vestimenta formal e informal se encontró que más del 80% de los adultos eligió al promotor de la salud con la vestimenta formal e igualmente los mayores de 6 años que fue el 79%. Y menor porcentaje a los médicos que vestían con ropa callejera o casual.²⁷

Normalmente los pacientes que atenderemos en nuestra consulta privada se encontrarán más satisfechos cuando los atienda un odontólogo cuya apariencia sea como ellos lo esperan. La vestimenta que utilizemos creará un vínculo de mayor satisfacción empatía y relación; ya que es una manera de percepción que nuestro paciente tendrá de nosotros.^{26, 27}

Recordemos que el paciente elige a su médico sobre todo en la consulta privada por diferentes factores (cercanía geográfica, disponibilidad, atención, condiciones económicas etc.) la vestimenta será una manera de mejorar la forma de comunicarnos con él, fortaleciendo el binomio odontólogo-paciente (Figura16).⁷

Figura 16 Vestimenta formal en el sector salud.



Fuente: <http://agoradeideas.blogspot.mx/2014/09/porque-los-profesores-no-llevan-uniforme.html>

Aparte de la vestimenta una persona se adorna con una cantidad de objetos y cosméticos, tales como insignias, tatuajes máscaras, joyas, etc. A esto lo conocemos como artefactos. Cuando analizamos la vestimenta también debemos considerar estos artefactos, pues también estimulan la comunicación con las personas y con nuestro entorno.⁷

Aunque se ha escrito poco al respecto, y la investigación es escasa Thorton e 1941 encontró que los estudiantes universitarios veían o tenían la percepción de que la personas que usaban gafas eran más inteligentes. Esta percepción de los diferentes accesorios que tenemos estimula también la comunicación entre el odontólogo y el paciente ya que aunque no creamos en los estereotipos, existen en la personas y en nuestro pacientes.⁷



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



Esto va desde los zapatos que usamos hasta la calidad de la ropa que tenemos por ejemplo en algunas personas el tener zapatos desgastados sucios y rotos es simbolo de una falta o carencia de posicion economica, por el contrario, unos zapatos limpios o nuevos realza la imagen corporal y el aspecto fisico. Es importante distinguir el aspecto personal al laboral, una cosa es nuestra forma de vestir en nuestra casa y otra es la forma de vestarnos en nuestra practica clinica.²⁸

Recordemos que un profesional de la salud que vaya correctamente vestido es la mejor carta de presentacion que tendremos, ya que la primera impresión que tendra nuestro paciente de nosotros sera la imagen. Por ellos hay que cuidar todos los detalles del vestuario y los aditamentos. En cualquier caso, asi tengamos una imagen impecable, siempre ira acompañado de otros factores, lo que decimos, la manera de tratar explicar y comprender a nuestro paciente, el entorno y diferentes aspectos que haran que el binomio paciente-odontologo tenga éxito o fracase.^{15, 28}

- **La autoimagen**

La autoimagen en la relación interpersonal nos ayuda a establecer lo que pensamos de nosotros mismos, esta es como una semilla que va arraigándose desde la infancia y adolescencia ya que desde esa etapa vamos experimentación éxitos y fracasos, representando una idea de lo que somos o podemos llegar a ser.²⁹

Más tarde ya como profesionales de la salud dental lo que somos o creemos ser organiza lo que decimos y lo que hacemos. Es decir si nosotros no sentimos capaces de hacer tratamiento de primera línea, ser todos unos profesionales de la salud en el ámbito físico social y psicológico con nuestro paciente representaremos esa imagen y actuaremos conforme a esos lineamientos y códigos apoyados de nuestro conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación profesional.^{7,29}



6.6. Entorno y Medio como ambientador en la práctica odontológica.

La capacidad de percibir el mundo como seres humanos depende de dos factores importantes uno interior que es el que le otorga la idea o concepto de lo que le rodea y uno exterior determinado por el entorno, Jean Piaget lo denominó “asimilación” al proceso interno de percepción y “acomodación” a el ambiente que rodea al individuo. La capacidad de percepción del ambiente.³⁰

Estamos inmersos en un entorno, interactuando a su vez con el medio que nos rodea recibiendo cualquier clase de estímulos, creando un relación interpersonal esto lo vemos en la calle, en el transporte, en los restaurantes, oficinas, parques, hoteles, hospitales, etc. Una vez que nos damos cuenta de nuestro medio y entorno podemos influir en el mediante los mensajes que comunicamos y ellos a su vez influirán en nuestros nosotros generando cambios, emocionales y psicológicos.³¹

- **El entorno como herramienta de cambio positivo en la percepción del paciente**

Hay muchos factores que van afectando la relación del paciente con la consulta dental, como por ejemplo la ansiedad y el miedo hacia el odontólogo, se ha demostrado que un paciente con ansiedad está influenciado por el entorno de la consulta dental, y esto va desde el olor del consultorio o de los materiales dentales, hasta la forma en como esta acomodado el material y el consultorio, así como los diferentes artefactos que tenemos adornando. Todo este entorno que se va creando, puede aumentar o disminuir la forma en como reaccionara nuestro paciente a la consulta antes y durante, ya sea de manera positiva o negativa.³²

- **Percepciones del entorno en la clínica dental**

Detallaremos las percepciones más idóneas para nuestra consulta clínica. La formal por ejemplo nos brinda un entorno un poco más superficial y un poco más estirado esto es común en las oficinas; por tratarse de un servicio en el cual estamos fortaleciendo la relación odontólogo-paciente, no es viable o idóneo para nosotros; entonces la percepción familiar y de calidez serán las más adecuadas. Al momento de entrar un paciente si tiene antecedente de una consulta previa normalmente tiene o percibe un entorno de familiaridad, ya que este se da en espacios más cerrados normalmente este percepción esta cuando no hay terceras personas que influyan en la conversación, al tratarse en la mayoría de la veces de una consulta privada cercana reconocerá el entorno familiar. ³²

Y esta también el tono de calidez, este entorno es el más idóneo para un consultorio dental, esto es porque brinda mediante un calor psicológico un ambiente-entorno de calidez y confortabilidad para el paciente, eliminando cualquier referencia de olor, ruido o desagrado que le haga recordar un ambiente de hostilidad o experiencias desagradables pasadas. En ambiente de calidez influirán también los colores que tengamos, la manera de acomodar el consultorio, los adornos, las texturas del sillón dental, de la sala de espera además de la insonorización que realicemos (Figura 17).^{15, 32}

Figura 17 Calidez y confortabilidad en la consulta dental.



Fuente: <http://www.clinicadentaltorremolinos.net/tratamientos.html>

El estado mental de nuestro paciente es importante, también podemos apoyarnos de un ambiente iluminado en el consultorio evitar los espacios oscuros, así como crear un ambiente de naturalidad como espacios limpios, cómodos y pudiendo incluso meter plantas o ambientes naturales para crear atmosfera de confort.¹⁵

- **Los colores como factores predisponentes en un paciente**

Por ejemplo mucho se dice que los colores también reflejan emociones, expertos en marketing dicen que ciertas empresas tienen colores específicos por quieren representar algo una idea una emoción, nuestro consultorio también da un servicio, vende un servicio, lo ofrece. Por ejemplo Ford empresa de autos refleja mediante el color azul honestidad, calma, seguridad o Starbucks en color verde que refleja frescura y crecimiento.³³

Ahora si lo queremos es apoyarnos de los colores podemos poner un tono azul y naranja ya que emanan felicidad honestidad seguridad transmitiendo de manera inconsciente o consiente a nuestro paciente lo que queremos que sienta al llegar a nuestra consulta (Figura 18).³³



Fuente: <https://www.entrepreneur.com/article/269009>

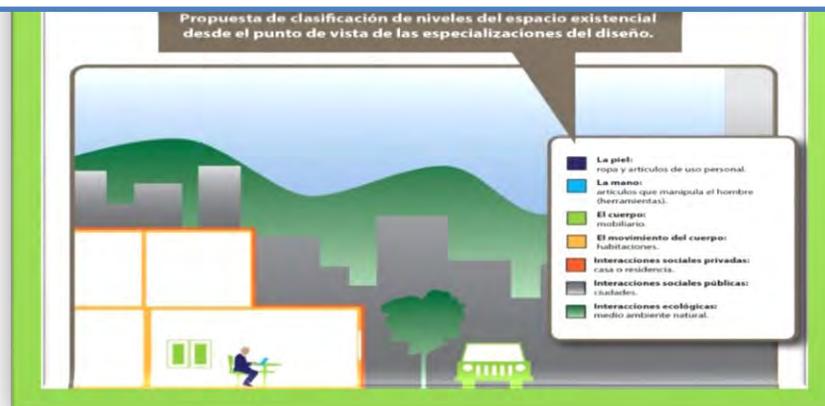
- **El medio**

El medio más importante que tomaremos en cuenta será el diseño arquitectónico ya que el medio natural y el de otras personas no será determinante en la percepción del paciente. Los decoradores de interiores comentan en un artículo realizado en la Universidad de Guanajuato en el año 2014 relacionado al diseño de interiores que el diseño de los interiores transmite un idea, una mensaje, un producto, en este caso como odontólogos buscaremos que este sea confortable y que no nada más sea estético visualmente sino también funcional.³⁰

El Autor Christian Norberg Shultz comenta que el diseñar es parte del proceso de interacción y comunicación entre el hombre y su entorno. Con esto podemos determinar que a un paciente no nada más influirá el aspecto de nuestra imagen, nuestra gestualidad, las interacciones sociales sino también aspecto de un medio y de un entorno creando un mejor vínculo comunicativo.³⁰

Con esto podemos determinar el impacto que en la naturaleza de la interacción humana produce en el ambiente visual-estético y esto no exenta el medio de nuestra consulta dental creando una influencia entre el paciente y el ambiente natural (Figura 19).³⁰

Figura 19 Los diferentes espacios y entornos que influyen en una persona.



Fuente: <http://www.interiorgrafico.com/edicion/decima-tercera-edicion-abril-2013/el-rol-del-diseño-de-interiores-en-el-espacio-existencial>

- **Empleando el medio con un paciente en la práctica odontológica**

Cuando llega un paciente:

En la sala de recepción el ayudante general crea el primer vínculo con el paciente, este que lo haga sentir cómodo, esperado e importante siempre cuidando el respeto debido, demostrando a través del lenguaje no verbal esa calidad empatía y servicio brindaremos; como por ejemplo un cordial saludo con la mano, una sonrisa, una explicación breve de que somos que hacemos y cómo podemos apoyarlo en este servicio dental.³⁴

Cuidando que cualquier gesto de desagrado de fastidio apurado o de ignorancia del servicio que se ofrece eliminara o disminuirá el estado de confort y ambiente creado por el odontólogo y el ayudante general. Resumiendo el ambiente de la clínica debe ser acogedor, ordenado, tranquilo, nítido organizado. El personal debe ser cordial apoyado del entorno y ambiente para crear ese estado confort (Figura 20).^{32, 34}

Figura 20 Un medio natural empleado en la consulta dental, medio acogedor, tranquilo organizado.



Fuente: <http://home-insight.blogspot.mx/2013/07/clinica-dental-para-ninos.html#.WOSE2vk190w>



CONCLUSIONES

La influencia del lenguaje no verbal del odontólogo, puede constituir un ambiente propicio fundamental para entender comprender más a nuestro paciente, al tratar con ser humanos, tratamos con emociones con sentimientos, el utilizar el lenguaje no verbal correcto nos hará descubrir en nosotros una mejor percepción de nuestro trabajo, un mejor vinculo de confianza, reducir factores que aquejan al paciente e incluso desde antes de venir a la consulta clínica como puede ser la ansiedad.

Los diferentes estudios que se han realizado sobre el lenguaje no verbal arrojan a lo largo del tiempo que al emplearlo podemos lograr un entorno de confort, de felicidad, de alegría, de empatía pudiendo repercutir en las personas, en la vida de las mismas y a su vez mejorar la salud oral y una salud general mejor.

Cada herramienta del lenguaje no verbal que utilicemos a nuestro favor, repercutirá en nuestra consulta diaria, sabemos que el tratamiento dental influyen aspectos técnicos de los cuales debemos tener toda la preparación posible, pero también consta de aspectos humanos, al entendernos como seres humanos como odontólogos, comprenderemos más a nuestros pacientes sabiendo que existen aspectos culturales sociales familiares que tenemos cada uno de nosotros de los cuales trataremos de utilizarlos a favor para encontrar la mejor respuesta posible de nuestro paciente hacia nuestra consulta dental y hacia nosotros.

Y así crear la mejor relación que pueda haber entre el paciente y el odontólogo influyendo de manera directa e indirecta en la salud oral en México.



Referencias Bibliográficas

1.- Navarro P. Adquisición del lenguaje el principio de la comunicación. Rev de Filología y su Didáctica.[Internet]. 2003 [Citado 28 enero de 2017]; 26: 323-340.

Disponible: http://cvc.cervantes.es/literatura/cauce/pdf/cauce26/cauce26_13.pdf

2- Ongallo C. Concepto de la Comunicación. En: SAFEKAT, S.L. Manual de comunicación, guía para gestionar el conocimiento la información de las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 2ª. ed. Madrid: Dykinson; 2007. p .10-26

3.- Echeverría R. Bases de la Ontología del Lenguaje. En: Jaime Cordero Ontología en el lenguaje. 6ª. ed. Chile: Granica; 2003. p. 14-28.

4.- Ballenato P. Comunicación eficaz.2ª. ed. Madrid: Pirámides; 2010.

5.-Flora D. El lenguaje de los gestos. 2ª ed. Buenos Aires: Alianza; 2010.

6.-Juber A. Gavidia A. Lenguaje y Comunicación. 2ª ed. Perú: Ediciones de la U; 2015

7.- Knapp M. La comunicación no verbal el cuerpo y el entorno. 10ª. ed. Buenos Aires: Paidós Iberica;2006.



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



- 8.- Fast J. El lenguaje del cuerpo. Estados Unidos: Karios; 2013.
- 9.- Zubieta E. Fernández I. Vergara A. Cultura y emoción en América. Boletín de psicología. [Internet].1998[25 de Febrero de 2017];61:65-89. Disponible: <http://www.ehu.eus/documents/1463215/1504238/Zubietaetal98.pdf>
- 10.- De la Fuente J. Moreno S. Sifuentes M. Zelocuatecatl A. Impacto de la salud bucal en la calidad de vida de adultos mayores demandantes de atención dental .Universitas Odontológica [Internet].2010. [22 de marzo de 2017] ; 29(63) : 83-92
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231216366010>
- 11.- Pozos E. Acosta M. Lopez F. Representaciones sociales sobre la práctica odontológica en un grupo de profesionistas de la salud en Guadalajara (México) **Rev Salud Uninorte** Salud. [Internet]. 2014. [24 de marzo de 2017]; 30 (3): 2-14
Disponible:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4908/7100>
- 12.- García Fernández L. Comunicación no verbal periodismo y medios audiovisuales. Madrid: Universitas; 2000
- 13.- López L. La influencia del lenguaje no verbal en la mediación. Rev.Med. [Internet]. 2015 [3 de Marzo de 2017]; 8(2): 4-7.
Disponible: <https://revistademediacion.com/articulos/la-influencia-del-lenguaje-no-verbal-la-mediacion/>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



14.- Lopez O.Carezo M. Paz A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. [Internet]. 2008 [25 Febrero de 2017]; 129 (2) :2-10. Disponible en:
http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf

15.- Lima M. Casanova Y. Técnicas de relajación en pacientes con ansiedad al tratamiento estomatológico. Rev. Hum. Med. [Internet].2006. [18 Febrero de 2017] ; 6 (1): 1-8. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202008000200004

16.-Flores J. La Virtud Odontologica. Rev Facultad de Odontología.[Internet].2004.[29 de marzo de 2017];16(1-2):95-98. Disponible en:
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/issue/view/383/showToc>

17. Te- klood O. La Bioética y el dolor en odontología: una aproximación humanista. Rev Latinoamericana de Bioética. [Internet].2015.[30 de marzo de 2017];15 (1): 38-53. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/pdf/1270/127033012004.pdf>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



18.-Ramírez, Ramírez, L .Uso del Lenguaje No Verbal en la Clínica Integral de Niños Durante la Atención a Pacientes de dos a tres años. [Tesis de licenciatura]. CDMX: Universidad Nacional Autónoma de México; 2006

19.-Santacruz L. El comportamiento no verbal humano una aproximación a la kinesis y la proxemica. México: CONEICC; 1999

20.- San Martin J. Comunicación: Destreza indispensable en odontología. Rev. Fola Oral.[Internet].1997 [9 Febrero de 2017];3 (7): 1-10

Disponible: <http://www.odontomarketing.com/articulos/sanmar02.htm>

21.- James J. El lenguaje corporal. Proyecta una imagen positiva. Barcelona: Paidós Ibérica; 2003

22.- García I. Cinética y Proxemia en el aul. Rev Educación. [Internet]. 2000 [5 de Marzo de 2017]; 9 (18): 18-25 Disponible:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5313/5309>

23.- De la Fuente J. Sifuentes M. Nieto M. Promoción y Educación para la salud en Odontología. México: Manual Moderno; 2014. .

24.- Antunez I. Aproximación al paralenguaje. Tonos. Rev de estudios filosóficos.[Internet].2005 [30 de enero de 2017];9(11): 1-80

Disponible: <https://www.um.es/tonosdigital/znum11/estudios/3-paralenguaje.htm>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



25.- Alfonso P. Aguado J. Estereotipos coeducación. Consejo comarcal del Bierzo. España [Internet]

Disponible:http://fongdcam.org/manuales/genero/datos/docs/1_ARTICULOS_Y_DOCUMENTOS_DE_REFERENCIA/D_EDUCACION/Estereotipos_y_Coeducacion.pdf

26.- Kaplún M. EL Comunicador popular. Quito Ecuador: Belén; 1976

27.-Eymann A. Maxit C. Cacchiarell N. La vestimenta del médico pediatra en el consultorio hospitalario. Arch.argent.pediatr. [Internet]. 2005. [5 de marzo de 2017]; 103 (3):p.1-6 Disponible en:

<http://www.scielo.org.ar/pdf/aap/v103n3/v103n3a05.pdf>

28.-mheducation.com.mx.CDMX.mheducation.2016[actualizado 20 de abril de 2017; citado 14 de marzo de 2017]. Disponible en:

<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>

29.-Castro Pérez M. Las relaciones interpersonales en la transición de los estudiantes de la primaria a la secundaria. Revista Electrónica Educare [Internet].2011. [15 de marzo de 2017];15(1):1-18

Disponible en:

<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/viewFile/891/817>

30.- Izazaga R. Hilda M. El rol del diseño de interiores en el espacio existencial. Revista Interiorgráfico De La División De Arquitectura, Arte y Diseño de la Universidad de Guanajuato. [Internet].2013. [28 de marzo de 2017];1(16);2-6

Disponible en: <http://www.interiorgrafico.com/edicion/decima-tercera-edicion-abril-2013/el-rol-del-diseno-de-interiores-en-el-espacio-existencial>



LA INFLUENCIA DEL LENGUAJE NO VERBAL DEL ODONTÓLOGO ANTES Y DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.



31.-. Aguilar I. Catalan A. Influencia del entorno social en el desarrollo de las capacidades de los o las adolescentes. Tendencias en Salud Pública: Salud Familiar y Comunitaria y Promoción [Internet]. 2005.[25 de marzo de 2017]; 2(5):2-12 Disponible en:
<http://evaluaciondocente.sep.gob.mx/materiales/AGUILARG.IRENEINFLUENCIADELENTORNOSOCIALENELDESARROLLODELASCAPACIDADESDELASYLOSADOLESCENTES.pdf>

32.-Hmud R, Walsh LJ .Ansiedad dental: causas, complicaciones y métodos de manejo. J Minim Interv Dent. [Internet].2009. [15 de Marzo de 2017]; 2(1): 237-246 .Disponible en: <http://www.miseeq.com/s-2-1-8.pdf>

33.-Entrepreneur Media Inc. CDMX. Entrepreneur Media Inc .2017 [actualizado 22 de abril de 2017; citado 20 de marzo de 2017].Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/269009>

34.-Torres MA.Romo F. Bioética y ejercicio profesional de la odontología. Centro interdisciplinario de estudios en Bioética.[Internet]. 2006[12 Febrero de 2017]; 12 (1). Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2006000100010