



Habilidades comunicativas de los profesionales de salud y sus particularidades en estomatólogos

Communicative skills of health professionals and their particularities in dentists

Mohamed Azís Pérez Caldevilla^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-8920-5261>

Isis Anastasia Rojas Herrera¹ <https://orcid.org/0000-0001-7442-3610>

Isidoro Alejandro Solernou Mesa² <https://orcid.org/0000-0002-8693-2751>

Roberto Sergio Granado Abreu¹ <https://orcid.org/0009-0005-6607-3960>

¹Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Estomatología. La Habana, Cuba.

²Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez”. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: mapcfeu@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La determinación de habilidades para la comunicación es objeto de polémicas para las diferentes ciencias; existe en la literatura bastante incongruencia e imprecisión sobre el tema.

Objetivos: Determinar las habilidades comunicativas que debe desarrollar el profesional de la salud y valorar los elementos de las habilidades comunicativas que deben potenciar los estomatólogos.

Métodos: Se realizó una revisión narrativa en el período febrero-abril de 2024, a través de los motores PubMed, SciELO y Google Scholar, con palabras clave en español e inglés. Se recuperó un total de 241 libros, tesis y artículos científicos, de los cuales fueron incluidos los 40 más pertinentes para el estudio.

Desarrollo: Muchos trabajos revisados defienden como habilidades comunicativas: hablar, escuchar, leer y escribir. Otros plantean habilidades comunicativas desde otro enfoque con criterios valorativos semejantes: habilidades para la expresión, para la observación y para la relación empática. Se registraron

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>



además estudios que proponen habilidades verbales, no verbales y metacomunicativas; mientras pocos las abordan desde dimensiones: informativa, perceptiva y relacional. Partiendo de la relación médico-paciente y estomatólogo-paciente, se encontró el mejor enfoque para habilidades comunicativas en salud.

Conclusiones: Las habilidades comunicativas que deben desarrollar los profesionales de la salud son habilidades para la expresión, observación y relación empática. Los elementos de las habilidades comunicativas que deben potenciar los estomatólogos son: ejemplificación, elaboración de preguntas, contacto visual, tono de voz y seguridad, escucha atenta, percepción de estados de ánimo y sentimientos, atención plena, personalización en la relación y acercamiento afectivo.

Palabras clave: comunicación; habilidades sociales; odontología; relación médico-paciente; rol profesional.

ABSTRACT

Introduction: The determination of communication skills is a subject of controversy in different sciences, with literature showing a considerable inconsistency and imprecision on the topic.

Objectives: To determine the communication skills that healthcare professionals should develop and to assess the elements of communication skills that dentists should enhance.

Methods: A narrative review was conducted in the period from February to April 2024, through the PubMed, SciELO, and Google Scholar search engines, using keywords in Spanish and English. A total of 241 books, theses and scientific articles were retrieved, of which the 40 most relevant for the study were included.

Development: Many reviewed works advocate for communication skills such as speaking, listening, reading, and writing. Others propose communication skills from another perspective with similar evaluative criteria skills for expression, observation, and empathetic relationships. Additionally, studies proposing verbal, non-verbal, and metacommunicative skills were recorded; while few address them from informational, perceptual, and relational dimensions. Starting from the doctor-patient and dentist-patient relationship, the best approach for communication skills in health was found.

Conclusions: The communication skills that healthcare professionals should develop are skills for expression, observation, and empathetic relationships. The elements of communication skills that dentists



should enhance include exemplification, asking questions, eye contact, tone of voice and confidence, attentive listening, perception of moods and feelings, mindfulness, personalization in relationships, and emotional closeness.

Keywords: communication; social skills; dentistry; physician-patient relations; professional role.

Recibido: 30/04/2024

Aprobado: 15/08/2024

INTRODUCCIÓN

En todos los ámbitos de la vida se presentan situaciones comunicativas y por ello la comunicación interpersonal constituye un elemento esencial de la condición humana, rasgo distintivo que la define como especie, con lo cual se hace necesario desarrollar habilidades efectivas para este fin.^(1,2)

Según *Montaño L.*⁽³⁾

“...el concepto de habilidad se refiere a la capacidad para aprender y resolver eficazmente distintos problemas o enfrentar situaciones nuevas y/o complejas, lo cual influye en el desempeño y funcionamiento de la persona en cada una de las esferas de la vida. Las habilidades incluyen aspectos mentales, físicos y emocionales, los cuales se complementan entre sí y se desarrollan a lo largo de la vida.”

En los contextos de las sociedades actuales, la comunicación está incluida en el grupo de habilidades imprescindibles para el desarrollo profesional, a las cuales se suma el pensamiento crítico, la solución de problemas, la creatividad, las habilidades sociales, entre otras; conocidas como habilidades del siglo XXI^(4,5) y también llamadas más recientemente “habilidades blandas” o “*softskills*”.^(6,7)

La importancia de las habilidades de comunicación se expresa en la amplia gama de trabajos desarrollados en colaboración, hecho que se hace más relevante si el logro de los objetivos utiliza como

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>



medio fundamental la comunicación al realizar sus actividades. Se encuentran en este caso los docentes, el personal experto en apoyo y los profesionales de la salud.^(2,8,9,10)

Al hacer ostensible un dominio de habilidades comunicativas, los profesionales de la salud son percibidos por sus pacientes como personal mejor capacitado; lo relacionan de manera positiva con la competencia profesional.^(8,11,12)

Según el Consejo de Acreditación para la Educación Médica de Estados Unidos,⁽¹³⁾ la formación de profesionales en carreras médicas debe incluir un entrenamiento en habilidades de comunicación, enfocado fundamentalmente en la comunicación con los pacientes, sus familias, colegas y otros profesionales de la salud. Sin embargo, los autores del presente artículo coinciden en que la determinación de las habilidades para la comunicación, es objeto de polémicas para las diferentes ciencias. Existen en la literatura puntos de vistas disímiles, que en ocasiones son excluyentes, sin negar que a veces son incongruentes, lo cual refleja imprecisión sobre el tema: no todos los autores señalan las mismas habilidades; si se encuentran declaradas, no aparecen operacionalizadas y en ocasiones se trabajan como habilidades los rasgos del carácter, las cualidades emocionales o las actitudes.

Se considera por los autores, que es una necesidad establecer, desde la psicología, las habilidades comunicativas requeridas para los profesionales de las ciencias médicas, quienes desarrollan la particular comunicación médico – paciente. En estomatología, esta necesidad cobra mayor relevancia, pues si bien es cierto que en el examen físico la inspección juega un papel importante, durante el examen del complejo bucal, el paciente abre la boca y el dentista comienza a explorar las arcadas dentarias. En este momento, el paciente no puede hablar, sin embargo, sí emite sonidos guturales, mueve la cabeza y las manos, lo cual demuestra que la comunicación especial establecida entre el estomatólogo y el paciente requiere de mayor desarrollo de habilidades para la comunicación.

La presente revisión tiene como objetivos determinar las habilidades comunicativas que debe desarrollar el profesional de la salud y valorar los elementos de las habilidades comunicativas que deben potenciar los estomatólogos.



MÉTODOS

Se realizó una revisión narrativa, mediante el análisis y síntesis de los contenidos encontrados en una búsqueda documental. Esta se realizó entre los meses de febrero y abril de 2024, a través de las bases de datos PubMed y Scielo, el motor de búsqueda *Google Scholar*, con las palabras clave en idioma español e inglés: “comunicación/communication”, “habilidades comunicativas/communication skills”, “Ciencias Médicas/Medical Sciences” y “Estomatología/Dentistry”.

Se recuperó un total de 241 documentos, entre libros, tesis y artículos científicos, de los cuales se eligieron los 40 más pertinentes para el estudio, seleccionados en base a sus títulos y resúmenes. De ellos 3 libros, 7 tesis, 29 artículos y 1 documento legal; el 75,0 % son de los últimos 5 años, el 17,5 % de 2018-2019 y el 7,5 % anteriores al año 2018.

Se sintetizaron los elementos encontrados en la bibliografía seleccionada. Esta revisión forma parte de un proyecto de investigación aprobado en la Facultad de Estomatología de La Habana, Cuba.

DESARROLLO

Diferentes enfoques sobre habilidades comunicativas

La comunicación es una forma peculiar de las relaciones entre las personas, la cual necesita una educación, que permita establecer habilidades favorecedoras del adecuado carácter bilateral de las relaciones humanas, de manera que se logre la influencia recíproca y no se limite a un simple intercambio de información.⁽²⁾

Sin embargo, las fuentes varían en cuanto a la determinación de las habilidades comunicativas; se encuentran diferentes referentes en la literatura, lo cual hace complejo el consenso. Los trabajos revisados en su mayoría defienden el criterio de que las habilidades comunicativas son hablar, escuchar, leer y escribir. Para ello establecen indicadores que deben ser cumplidos en cada habilidad. Según autores como *Icaza S*,⁽¹⁴⁾ *Benavente C* y otros⁽¹⁵⁾ y *Karnieli O*,⁽¹⁶⁾ en la habilidad para hablar se declaran como indicadores:



- La claridad en el lenguaje, dada por un mensaje asequible al otro, según su nivel de comprensión, coherencia y logicidad.
- La argumentación al presentar ideas de formas diferentes con redundancia relativa.
- La fluidez verbal referida en la no interrupción ni repeticiones innecesarias.
- La originalidad, dada en expresiones ajenas de estereotipos con vocabulario amplio.
- La ejemplificación a través de contenidos vinculados con la experiencia del otro.
- La síntesis en ideas esenciales y resúmenes breves.
- La elaboración de preguntas variadas, según el propósito del intercambio, para evaluar comprensión, juicios personales, así como para cambiar el curso del diálogo.
- El uso de recursos gestuales para apoyar el discurso verbal o en su sustitución.

Estos enfoques son compartidos por *Babativa S* y otros,⁽¹⁷⁾ *Montero M* y otros⁽¹⁸⁾ y *Rodríguez J* y otros.⁽¹⁹⁾

En referencia a la habilidad para escuchar, los autores antes mencionados, consideran el contacto visual al mantener la mirada al interlocutor; la escucha atenta para percibir de forma lo más exacta posible, palabras o acciones del otro durante la situación de comunicación, e interpretarlo como mensaje; la percepción del estado emocional del otro expresada en la capacidad de captar su disposición o no para la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales; el respeto a la participación del otro, identificado al brindar estimulación y retroalimentación adecuadas, mantener una relación democrática, aceptar ideas y no interrumpir.^(14,16,17,18)

En términos de habilidad para leer se valora si comprende los contenidos implícitos en un texto; si existe fluidez con adecuado ritmo y expresión, haciendo las pausas pertinentes en función de las marcas gráficas y con diferenciación en el tono de la lectura de determinadas palabras o frases.^(16,17,18) *Icaza S*⁽¹⁴⁾ plantea que si la velocidad lectora es de entre 200 a 300 palabras por minuto y la entonación usada asemeja su lectura al lenguaje oral, con la excelente expresividad y fraseo, se cuenta con habilidades de este tipo.

Por su parte, la habilidad para la escritura comprende la ortografía acentual, ortografía literal, ortografía puntual sin errores en el uso de signos de puntuación, legibilidad de escritura, orden y limpieza en la escritura, y redacción del texto.^(14,16,17,18)



De las fuentes consultadas, unas proponen otras formas para las habilidades comunicativas, pero con criterios valorativos semejantes o coincidentes a los antes mencionados. Estas formas son: habilidad para la expresión, habilidad para la observación y habilidad para la relación empática. Para estas habilidades se definen igualmente criterios similares a los ya explicados.

La habilidad para la expresión está dada por las posibilidades de la persona para expresar y transmitir mensajes de naturaleza verbal o extraverbal. Se contemplan en esta todos los indicadores explicados en la habilidad para hablar, a los que la autora experta de la comunicación educativa *Ojalvo V*⁽²⁰⁾ suma, mantener el contacto visual con el interlocutor mientras se habla. Iguales criterios sostienen, *Morales M* y otros,⁽⁸⁾ *Cruz B* y otros,⁽²¹⁾ y (citados *Wellington C.*⁽²²⁾) *Tejera J* y otros.

Para la observación, descrita por estos autores como la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación, a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor, se tomarán los elementos de escucha atenta, percepción de estados de ánimo y sentimientos del otro,^(8,20,21,22) también explicado con anterioridad, al referirse a la escucha. La relación empática, según los mismos autores, está motivada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento al otro. La empatía es la capacidad para reconocer y comprender a la otra persona en una situación determinada. Significa situarse en el lugar del otro, con respecto a sus sentimientos, necesidades y considerarlos desde su punto de vista. Para esta habilidad debe mantenerse, de la ya mencionada escucha, la participación del otro; sin embargo, se suman los criterios de personalización en la relación evidenciada en el nivel de conocimientos que se tiene del otro, la información utilizada durante la comunicación y el tipo de reglas empleadas durante el intercambio, así como el acercamiento afectivo, el cual puede manifestarse en la expresión de una actitud de aceptación, de apoyo y dar posibilidad de expresión de vivencias al otro.^(8,20,21,22)

Durante la revisión, se registraron además los estudios de *Sembrera E*⁽²³⁾ y *Guillén S* y otros,⁽¹⁾ los cuales plantean las habilidades comunicativas como verbales, no verbales y metacomunicativas. *Cabrera K*,⁽²⁴⁾ las aborda desde dimensiones informativa, perceptiva y relacional.

Para facilitar la comprensión de los criterios de las habilidades comunicativas, se compilan en la tabla 1. La numeración corresponde al orden de referencia del trabajo de cada autor.



Tabla 1 - Indicadores de las habilidades de comunicación

Indicadores de las habilidades de comunicación	Autores									
	8	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Claridad en el lenguaje	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Argumentación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fluidez verbal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Originalidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ejemplificación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Síntesis	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de preguntas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso de recursos gestuales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Contacto visual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Escucha atenta	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Percepción del estado emocional del otro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Respeto a la participación del otro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comprensión lectora	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Fluidez al leer	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Ortografía acentual	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Ortografía literal	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Ortografía puntual	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Legibilidad de escritura	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Orden y limpieza en la escritura	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Redacción	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Personalización en la relación	X	-	-	-	-	-	-	X	X	X
Acercamiento afectivo	X	-	-	-	-	-	-	X	X	X

Esta síntesis resulta vital para la presente revisión. Basado en la posición de habilidades comunicativas desde la psicología y la comunicación interpersonal, los autores asumen el criterio de indicadores propuesto por *Morales M* y otros,⁽⁸⁾ *Ojalvo V*,⁽²⁰⁾ *Cruz B* y otros⁽²¹⁾ y, *Tejera J* y otros citados por *Wellington C*.⁽²²⁾

Enfoque de habilidades comunicativas para los profesionales de la salud

Los profesionales de la salud se encuentran en una convocatoria constante a la práctica comunicativa, de acuerdo con las demandas de los distintos actos del habla en los que participan en diversas situaciones



de comunicación. Su principal responsabilidad social radica en asegurar condiciones de salud favorables para aquellos que asisten a sus servicios y demandan sus conocimientos, lo cual requiere de una profunda capacidad de interpretación, para percibir todos los mensajes que surgen en el proceso comunicativo. Esta capacidad de interpretación se basa en la integración de conocimientos que abarcan aspectos psicológicos y sociológicos unidos al dominio semiótico.⁽²⁵⁾

Más allá del grado de especialización o científico que ostente el especialista, el diálogo con el paciente exigirá ser empático, con lo cual surge entonces la necesaria relación médico-paciente, considerada por Pérez Cicili, Vidaillet Calvo, Carnot Pereira, Duane Machado, citados por *Cabrera L* y otros,⁽²⁵⁾ como “[...] un fenómeno bastante complicado y se basa en una multitud de diversos componentes de carácter económico, profesional, jurídico, psicológico, moral, ético y estético”. A estos caracteres, los propios autores *Cabrera L* y otros⁽²⁵⁾ suman los referidos por Rodríguez Arce: el clasista, el partidista y el moral, al definirla como una relación interpersonal de tipo profesional que sirve de base a la gestión de salud. La relación médico-paciente ha atravesado diferentes modelos a lo largo de la historia, hasta llegar al modelo de “atención centrada en el paciente” del presente siglo, en la cual la misión central de la medicina es atender no solo la enfermedad, sino también los aspectos psicológicos del paciente, como persona portadora de la enfermedad, mediante una comunicación efectiva la cual cree un ambiente de confianza, respeto y satisfacción para ambos. De esta manera, se promueve la participación activa del sujeto en todo lo que a su salud respecta.⁽²⁶⁾

A partir de esta relación, se han descrito en la literatura disímiles propuestas para las habilidades comunicativas de los profesionales de la salud. Los abordajes más comunes tienen como referente la Guía de Observación de Calgary-Cambridge, instrumento para medir la comunicación a través de una entrevista médica bien estructurada, la cual ha sido traducida varios idiomas y adaptado culturalmente en diferentes países.^(27,28,29,30) Los autores del presente artículo consideran que la popularidad de esta guía, ha conducido a interpretar los propios ítems del instrumento como habilidades para la comunicación en la relación médico-paciente, cuando no todos constituyen habilidades.

Peña A y otros⁽²⁷⁾ así como *Estévez F* y otros,⁽³⁰⁾ utilizaron en sus estudios la Guía de Observación de Calgary-Cambridge. En consecuencia, entre las “habilidades” que miden incluyen: saludar al paciente, pedir su nombre, presentarse, solicitar el consentimiento; por solo citar algunas. Tales acciones, si bien



requieren de un desempeño comunicativo, no son en sí mismas habilidades sino conductas que se corresponden con la cortesía y la ética que debe caracterizar al profesional.

Sin embargo, los autores *Cruz B* y otros,⁽²¹⁾ *Bravo G* y otros,⁽¹²⁾ *Álvarez G* y otros,⁽³¹⁾ al abordar las habilidades de comunicación necesarias para profesionales de la salud, utilizan la propuesta de habilidades para la expresión, para la observación y para la relación empática, en la que comprenden los indicadores antes asumidos en el presente artículo. En sus estudios demuestran cómo cada habilidad se pone de manifiesto en la práctica médica, desde el desarrollo de la entrevista hasta el tratamiento y cierre del intercambio. Además, se presenta la necesidad de las habilidades con este enfoque, desde el inicio de la formación médica.

Por tanto, en esta revisión se asume el enfoque de habilidades para la expresión, para la observación y para la relación empática, el cual resulta más adecuado si de las profesiones médicas se trata. El desarrollo de los indicadores de cada una de estas habilidades permite una mejor atención al paciente y establece una comunicación efectiva, coherente no solo con la relación médico-paciente, sino también en las relaciones del profesional con otros colegas, con lo cual se forma un especialista competente en el desempeño de su actividad asistencial, docente, investigativa o gerencial; según las funciones que le corresponda desempeñar.

Las habilidades comunicativas del estomatólogo

La estomatología es la rama de la medicina que estudia la boca, sus enfermedades, prevención, diagnóstico y tratamiento.⁽³²⁾ Al encontrarse el área de trabajo del estomatólogo dentro la cavidad bucal, el contacto con el paciente siempre será cercano y expuesto a riesgos,⁽³³⁾ en el cual el dolor suele ser muy intenso;⁽³⁴⁾ se convierte en el motivo de consulta más común,^(35,36) todo lo cual hace que la relación estomatólogo-paciente sea más compleja.⁽³⁷⁾

Sumado a ello, el contexto histórico de la estomatología siempre ha estado ligado a escenarios potencialmente estresantes, con un pasado de tratamientos mutilantes, invasivos y sangrientos, alrededor del cual se teje un clima de temor y misterio, que genera rechazo socialmente aprendido y desenlaza en pacientes aprehensivos, en alerta, con grados elevados de activación fisiológica y psicológica, totalmente justificada. Según Cázares, citado por *Amaíz A* y otros,⁽³⁸⁾ la asistencia a las consultas estomatológicas ocupa el quinto puesto entre las situaciones más temidas por las personas. Con la atención



estomatológica, pudieran aparecer una serie de respuestas psicológicas, antes, durante o después de los tratamientos, que van desde la ansiedad o la depresión hasta el estrés psicológico o las fobias; todo lo cual conlleva a un importante deterioro en la salud bucal de quienes sufren estos episodios.

Otro elemento a destacar, expresado por *Amáz A* y otros⁽³⁸⁾ es:

“que en el ámbito odontológico la etiología de estos trastornos es multifactorial, siendo la experiencia traumática previa el motivo universalmente más referido, seguido por la actitud aprendida de su entorno, los relatos de parientes y amigos cercanos, entre otros determinantes”.

En otro de sus estudios, los autores *Amáz A* y otros⁽³⁹⁾ describen entre los agentes causantes de la ansiedad, la carencia de información y la comunicación inefectiva.

Una vez que se analizan los elementos anteriores pueden entenderse todas las complejidades que influyen en la práctica estomatológica y queda demostrada la necesidad de desarrollar, por parte de este especialista, las habilidades de comunicación que garanticen el buen desarrollo de la consulta, para el logro de un clima positivo en su relación con el paciente. Sin embargo, en opinión de los autores de esta revisión, existen elementos dentro de las habilidades comunicativas que deben exhibirse con mayor eficacia por el estomatólogo.

En la habilidad para la expresión, deben trabajarse con particular atención la ejemplificación, la elaboración de preguntas y el contacto visual. A través de la ejemplificación el estomatólogo garantiza que el paciente pueda imaginar diferentes situaciones, especialmente aquellas vinculadas a sus propias vivencias y no aprendidas socialmente. Con la elaboración de preguntas se logra evaluar la comprensión del paciente sobre los mensajes que se han transmitido y una retroalimentación sobre el aprendizaje de los temas abordados en la educación para la salud; así es posible realizar el control de hábitos, además, pueden explorarse juicios personales para dirigir el curso de la conversación, adecuada y respetuosamente. Mediante el contacto visual, el estomatólogo es capaz de lograr mayor éxito en la comunicación persuasiva, si tiene en cuenta los factores fundamentales de esta.



En la expresión deben contemplarse, además, el tono de voz y la seguridad en la transmisión de mensajes. Estos elementos, pese a no estar descritos en la literatura para este enfoque de habilidades comunicativas, son fundamentales al crear un ambiente de confianza con el paciente.

La habilidad para la observación deberá fortalecer sus dos elementos (escucha atenta y percepción de estados de ánimo y sentimientos), por la importancia de estos en la comunicación estomatólogo-paciente. Al desarrollar la escucha atenta el estomatólogo es capaz de percibir de la manera más exacta posible lo que el paciente dice o hace durante la situación de comunicación; con ello captará no solo lo explícito en el discurso del paciente sino lo implícito, que puede llegar a ser determinante para establecer un diagnóstico certero y trazar un plan de tratamiento adecuado. Por medio de la percepción de los estados de ánimo y sentimientos del paciente, el especialista detecta las actitudes comunicativas favorables o rechazantes, las cuales podrán impactar en el tratamiento. De la misma forma, podrá captar estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés u otros; a partir de los signos no verbales que el paciente muestre.

Si se tienen en cuenta las condiciones de la práctica estomatológica ya descritas, con la imposibilidad para hablar, dada en el paciente durante el tratamiento dental, debe otorgarse una mayor relevancia a la habilidad de observación, la cual debe sumar a sus indicadores la atención plena (*mindfulness*), que permite una atención totalmente centrada en el paciente.⁽⁴⁰⁾

Por su parte, de la habilidad para la relación empática debe realizarse con intención la personalización en la relación y el acercamiento afectivo. La personalización en la relación permite utilizar durante la comunicación, la información que el estomatólogo ha ido obteniendo del paciente, a partir de ese nivel de conocimientos que se tiene del sujeto, sus necesidades, temores e intereses; el doctor sabrá hacia dónde orientar el intercambio con respeto a las normas subjetivas, de manera que alcance la individualidad en la relación con cada paciente. Con el acercamiento afectivo, el especialista demostrará actitud de aceptación y apoyo al paciente, a sus características personalógicas, sus ideas y sentimientos, con lo cual le brinda la posibilidad de expresar sus vivencias.

Entre los diferentes enfoques de habilidades comunicativas, las que deben desarrollar los profesionales de la salud son habilidades para la expresión, para la observación y para la relación empática. Siguiendo este enfoque, los elementos de las habilidades comunicativas que deben potenciar los estomatólogos son:



la ejemplificación, la elaboración de preguntas, el contacto visual, el tono de voz y la seguridad, la escucha atenta, la percepción de estados de ánimo y sentimientos, la atención plena, la personalización en la relación y el acercamiento afectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guillén-Chávez SR, Carcausto W, Quispe-Cutipa WA, Mazzi-Huaycucho V, Rengifo-Lozano RA. Habilidades comunicativas y la interacción social en estudiantes universitarios de Lima [Internet]. Propósitos y Represent. 2021 [acceso: 11/04/2024];9(SPE1):e895. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/e53385f139fb98ec582923e7ecbd9fe6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2044970>
2. Dartiguelongue JB, Cafiero PJ. La comunicación en los equipos de salud [Internet]. Arch Argent Pediatr. 2021 [acceso: 11/04/2024];119(6):589–93. Disponible en: https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files_ae_dartiguelongue_26-10pdf_1634067286.pdf
3. Montañó Gómez LM. Efectos de una intervención de musicoterapia en las habilidades comunicativas de personas con trastorno bipolar en Bogotá Colombia [Internet]. [Tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Artes; 2019. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/75873>
4. Lombana Ruiz S, Bolívar Castañeda C. Habilidades del siglo XXI: una apuesta para la formación de licenciados en escenarios de educación inclusiva [Internet]. Educ y Ciudad. 2020 [acceso: 11/04/2024];38:99–106. Disponible en: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad/article/view/2320>
5. Mateo Diaz M, Lim JR, Pellicer C, López E, Rodríguez H, López R, et al. El poder del currículo para transformar la educación: cómo los sistemas educativos incorporan las habilidades del siglo XXI para preparar a los estudiantes ante los desafíos actuales [Internet]. Washington, D.C.: Banco Internacional de Desarrollo; 2022. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jungkyu-Rhys-Lim/publication/363071592_El_poder_del_curriculo_para_transformar_la_educacion_como_los_siste

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>



[mas_educativos_incorporan_las_habilidades_del_siglo_XXI_para_preparar_a_los_estudiantes_ante_lo_s_desafios_actual](#)

6. Ávalos Rodríguez I, Mariel Patzi S, Bedregal Marzluf J. Aproximación a las habilidades blandas para la inserción profesional en ecosistemas creativos [Internet]. *Compás Empres.* 2021 [acceso: 11/04/2024];11(33):187–204. Disponible en:

<https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/158>

7. Vargas R, Zaldivar M. Habilidades Blandas: una respuesta para la mejora de la atención de profesionales de la salud [Internet]. *Rev Española Educ Médica.* 2023 [acceso: 11/04/2024];3:62-8. Disponible en:

<https://revistas.um.es/edumed/article/download/576321/347271/2161851>

8. Morales Gómez de la Torre MF, Chiluisa Guacho CV, Aveiga Hidalgo MV, Guerrón Enríquez SX. El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano [Internet]. *Rev Conrado.* 2022 [acceso: 11/04/2024];18(84):146–54. Disponible en:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n84/1990-8644-rc-18-84-146.pdf>

9. Quaranta N. La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo [Internet]. *Enfoques.* 2019 [acceso: 11/04/2024];XXXI(1):21–46. Disponible en:

<http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

10. Fernández López F. Comunicación efectiva y trabajo en equipo [Internet]. Logroño, España: Editorial Tutor Formación; 2022. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en:

<https://books.google.com.cu/books?hl=en&lr=&id=qLZoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg>

11. Lachira Estrada DS, Luján Vera PE, Mogollón Taboada MM, Silva Juárez R. La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales [Internet]. *Rev Latinoam Difusión Científica.* 2020 [acceso: 11/04/2024];2(3):72–82. Disponible en:

<http://www.difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/18/20>

12. Bravo López G, Jurado Ronquillo M, Tejera Concepción JF. La comunicación médico paciente desde el inicio del proceso de formación [Internet]. *Rev Cubana Med Milit.* 2019 [acceso:

11/04/2024];48(2 sup):471–86. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s-1-e401.pdf>



13. Liaison Committee on Medical Education. Functions and structure of a medical school. Standards for accreditation of medical education programs leading to the MD degree [Internet]. United States of America, Washington D.C.; 2023 [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://lcme.org/publications/>
14. Icaza Ronquillo ST. Habilidades comunicativas de estudiantes universitarios. Caso universidad de Guayaquil [Internet]. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2023 [acceso: 11/04/2024];7(1):888–907. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4437>
15. Benavente González C, Rivera Pérez J, Romero Villarroel P. Habilidades comunicativas de titulados de carreras de salud de nivel técnico superior de Santiago de Chile, derivadas de su capital cultural y su influencia en el desempeño laboral. Una mirada desde los empleadores [Internet]. [Tesis de maestría]. Santiago de Chile: Universidad Gabriela Mistral, Facultad de Educación; 2022. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/5104>
16. Karnieli-Miller O. Reflective practice in the teaching of communication skills [Internet]. Patient Educ Couns. 2020 [acceso: 11/04/2024];103(10):2166–72. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32684444/>
17. Babativa Pacheco SX, Robayo AM. Fortalecimiento de las habilidades comunicativas desde la oralidad en los niños de 3 a 4 años de edad del jardín infantil “Nimbo” a través de los canales de percepción [Internet]. [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad de Santo Tomás, Facultad de Educación; 2020. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/21397/2020sandrababativa.pdf?sequence=1>
18. Montero Macera M, Montero Macera M. Habilidades comunicativas y aprendizaje cooperativo en estudiantes de una institución educativa del distrito de Colcabamba – Huancavelica [Internet]. [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias de la Educación; 2023. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/unh/5803>
19. Rodríguez Barboza JR, Ávila Sánchez GA, Pérez Saavedra SS, Rivera Rojas CN, Acevedo Flores J. El enfoque comunicativo como estrategia didáctica para mejorar la expresión oral en inglés en tiempos de pandemia [Internet]. AVFT – Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2022 [acceso: 11/04/2024];20(1):125–36. Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/26036



20. Ojalvo Mitrany V. Comunicación educativa. La Habana: Centro de Estudios para la Educación Superior, Universidad de La Habana; 1999.
21. Cruz Caballero BA, Reiner Hernández L, Orozco Muñoz C, González Delgado Y. Habilidades comunicativas desde el primer año de la carrera de Medicina: una necesidad, una exigencia [Internet]. EDUMECENTRO. 2018 [acceso: 11/04/2024];10(3):194–214. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000300013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
22. Wellington Cromwell CL. Propuesta de habilidades comunicativas para mejorar la convivencia escolar en estudiantes de una institución educativa. Chulucanas, 2022 [Internet]. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2022 [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92889>
23. Sembreira Farceque E. Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por los usuarios de una microrred en Puno, 2023 [Internet]. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2023 [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121413>
24. Cabrera Barrero K. Habilidades comunicativas en estudiantes de la formación técnica en Enfermería [Internet]. Horiz Enfermería. 2019 [acceso: 11/04/2024];30(2):153–62. Disponible en: <https://redae.uc.cl/index.php/RHE/article/view/11922>
25. Cabrera Reyes LC, Pérez Cabrera CL, Hernández Sánchez JE, García Martí IO. Resultados iniciales para un estudio sobre competencia comunicativa en el contexto de la relación personal de salud-paciente [Internet]. Humanidad Med. 2023 [acceso: 11/04/2024];23(1):e2452. Disponible en: <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2452>
26. Silva Mancilla MC. La importancia de la comunicación en la relación médico-paciente [Internet]. Rev Electrón Portal Med. 2020 [acceso: 11/04/2024];XV(8):e309. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-relacion-medico-paciente/>
27. Peña Casanovas A, Casanova Perdomo AR, Nolla Cao N, Borroto Cruz ER. Propuesta de instrumentos para evaluar las competencias comunicativas de especialistas en Imagenología [Internet].



Educ Médica Super. 2014 [acceso: 11/04/2024];28(4):[aprox. 18 p.]. Disponible en:

<https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/453/213>

28. Dohms MC, Collares CF, Tiberio IC. Brazilian version of Calgary-Cambridge observation guide 28-item version: Cross-cultural adaptation and psychometric properties [Internet]. Clinics. 2021 [acceso: 11/04/2024];76:e1706. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8183315/>

29. Ünsal Adaca A. Turkish adaptation of Calgary-Cambridge guidelines for the communication skills in veterinary medicine [Internet]. Journal of the Turkish Veterinary Medical Society. 2023 [acceso: 11/04/2024];94(1):36–49. Disponible en:

<https://www.cabidigitallibrary.org/doi/full/10.5555/20230342279>

30. Estévez Abad F, Estévez Vélez A. Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador [Internet]. Rev. Bioética y Derecho. 2021 [acceso: 11/04/2024];(52): 85-104. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1886-58872021000200006&script=sci_arttext

31. Álvarez Álvarez G, Monteagudo Lima L. Lenguaje médico [Internet]. Medicentro Electrónica. 2022 [acceso: 11/04/2024];26(1):225-9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30432022000100225&script=sci_arttext

32. Hernández Figueredo E, Díaz de la Rosa C, González Beriau Y, Navarro Machado VR. Preparación profesional ante emergencias médicas durante la práctica estomatológica. Cienfuegos, 2018-2019 [Internet]. Revista Científica Estudiantil de Cienfuegos Inmedsur. 2020 [acceso: 11/04/2024];3 (2): 27-35. Disponible en: <http://www.inmedsur.cfg.sld.cu/index.php/inmedsur/article/view/83/87>

33. Christiani JJ. Covid-19: una mirada hacia la seguridad del paciente en odontología [Internet]. Rev Asoc Odontológica Argentina. 2020 [acceso: 11/04/2024];108(2020):88–94. Disponible en:

https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/48478/RIUNNE_FODO_AR_Christiani_JJ.pdf

34. Ortiz Magdaleno M. Odontofobia: razones por las que se evita ir al dentista [Internet]. Elementos. 2023 [acceso: 11/04/2024];130(2023):39–42. Disponible en:

<https://elementos.buap.mx/directus/storage/uploads/00000008404.pdf>

<http://scielo.sld.cu>

<https://revmedmilitar.sld.cu>



35. Álvarez Hernández JC, Tusell Hormigó D, Quintana Morales E, Guzmán López A, León Palombí ME, Hernández Álvarez B. Características clínicas y terapéuticas de los pacientes con urgencias estomatológicas de origen dental [Internet]. Rev Ciencias Médicas Pinar del Río. 2023 [acceso: 11/04/2024];27(2023):e5757. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v27n1/1561-3194-rpr-27-01-e5757.pdf>
36. Sánchez Huaynacho SJ. Principal motivo de consulta del Servicio de Odontología durante la pandemia, en el Centro de Salud “Jorge Chávez” - Juliaca - 2021 [Internet]. [Tesis de grado]. Huancayo: Universidad Continental de Perú, Escuela Académico Profesional de Odontología; 2023. [acceso: 11/04/2024]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12794>
37. Poclin Quispe KJ, Coronel Zubiata FT. Relaciones interpersonales odontólogo-paciente en la consulta odontológica desde una perspectiva profesional [Internet]. Rev Salud Vida Sipanense. 2022 [acceso: 11/04/2024];9(1):128–37. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/2158>
38. Amaíz Flores AJ, Flores MA. Principios de la psicología en el ámbito odontológico: la Psicodontología como una propuesta de subdisciplina aplicada [Internet]. Rev Latinoam Cienc Psicológica. 2018 [acceso: 11/04/2024];10(3):1–19. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7324848>
39. Amaíz Flores AJ, Flores MA. Abordaje de la ansiedad del paciente adulto en la consulta odontológica: propuesta interdisciplinaria [Internet]. Odontol Vital. 2016 [acceso: 11/04/2024];24:21–8. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-07752016000100021&script=sci_abstract&tlng=es
40. D´Arro C. Mindful dentist. [Internet]. Whole Person Care. 2018 [acceso: 11/04/2024];5(2):29–37. Disponible en: <https://ijwpc.mcgill.ca/article/view/182/206>

Conflictos de interés

Los autores declaran que no existen conflictos de interés.



Contribuciones de los autores

Conceptualización: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla.*

Curación de datos: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Análisis Formal: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Investigación: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Metodología: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Administración del proyecto: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla.*

Supervisión: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla.*

Validación: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Visualización: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isis Anastasia Rojas Herrera, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Redacción - Elaboración del borrador original: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Isis Anastasia Rojas Herrera, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Redacción - Revisión y edición: *Mohamed Azís Pérez Caldevilla, Isidoro Alejandro Solernou Mesa, Isis Anastasia Rojas Herrera, Roberto Sergio Granado Abreu.*

Disponibilidad de datos

No hay datos asociados con este artículo.