

**LAS RELACIONES HUMANAS EN LA
PRACTICA PROFESIONAL DE LA
ODONTOLOGIA**

TESIS PRESENTADA POR

ALVARO PABLO MAJUS FERNANDEZ

ANTE EL TRIBUNAL DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA, QUE PRACTICO EL EXAMEN
GENERAL PUBLICO, PREVIO A OPTAR AL TITULO DE:

CIRUJANO DENTISTA

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1995



07
T (1211)
C-3

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Decano:	Dr. Jorge Martínez Solares
Vocal Primero:	Dr. Eduardo Abril Gálvez
Vocal Segundo:	Dr. Angel Rodolfo Soto Galindo
Vocal Tercero:	Dr. Víctor Manuel Campollo Zavala
Vocal Cuarto:	Br. Alejandro Manuel Palomo Cortéz
Vocal Quinto:	Br. Sergio Estuardo Juárez Paiz
Secretario:	Dr. Manuel Andrade Bourdet

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN GENERAL PUBLICO

Decano:	Dr. Jorge Martínez Solares
Vocal Primero:	Dr. Eduardo Abril Gálvez
Vocal Segundo:	Dr. Danilo Arroyave Rittscher
Vocal Tercero:	Dr. Carlos Alvarado Cerezo
Secretario:	Dr. Manuel Andrade Bourdet



DEDICATORIA DEL ACTO

A DIOS TODOPODEROSO

A El sea toda la gloria.

A LA MEMORIA DE MIS PADRES

Gregorio Majus Oxóm

María Bertha Fernández de Majus

A MIS HIJOS

Con amor.



DEDICATORIA DE LA TESIS

A GUATEMALA

Patria que merece un mejor destino y demanda
una sociedad más justa y humana.

A LA GLORIOSA Y TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Y

FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Lealtad y defensa a su autonomía.

A SANTA CATARINA IXTAHUACAN, SOLOLA

Por la inolvidable experiencia de concluir ahí mi formación
académica, compartiendo la amistad y apoyo de la Comunidad.

A QUIENES FORJARON MI FORMACION PROFESIONAL



HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

CONFORME LO ESTABLECEN LOS ESTATUTOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, PREVIO A OPTAR AL TITULO DE: **CIRUJANO DENTISTA**, PRESENTO A SU CONSIDERACION MI TRABAJO DE TESIS TITULADO:

LAS RELACIONES HUMANAS EN LA

PRACTICA PROFESIONAL DE LA

ODONTOLOGIA

EXPRESO MI ESPECIAL AGRADECIMIENTO AL DR. DANILO ARROYAVE, CUYA ASESORIA FUE POR DEMAS VALIOSA. PERO TENGO EN ALTA ESTIMA EL APOYO, CONFIANZA Y AMISTAD (CUALIDADES QUE DISTINGUEN A PERSONAS QUE CREEN EN LAS RELACIONES HUMANAS AUTENTICAS), FACTORES QUE HICIERON POSIBLE CONCRETAR ESTA INVESTIGACION.

A USTEDES DISTINGUIDOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR MI RESPETO Y AGRADECIMIENTO.

v

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

INDICE

	Pag.
I. SUMARIO	
II. INTRODUCCION	1
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
IV. JUSTIFICACION	4
V. OBJETIVOS	5
VI. MARCO TEORICO	6
VII. REVISION DE LITERATURA	9
VIII. VARIABLES	48
IX. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	50
X. PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	52
XI. CONCLUSIONES	74
XII. RECOMENDACIONES	76
XIII. GLOSARIO	77
XIV. BIBLIOGRAFIA	79
XV. ANEXOS	82



SUMARIO

La presente investigación constituye una aproximación a las Relaciones Humanas, estudiadas desde el punto de vista de las Ciencias del Comportamiento Humano, concepto que es dado como un nuevo enfoque por un grupo de disciplinas científicas que han sido llamadas apropiadamente Ciencias de la Conducta.

Debido a la subjetividad de la investigación, puesto que ninguna manifestación de la personalidad ni las facultades intelectuales pueden ser cuantificadas, se determino llevar a cabo el estudio con una muestra seleccionada a conveniencia de 30 odontólogos que ejercen su profesión en la ciudad capital; así mismo se recogió la opinión de 60 pacientes que acuden a consulta a la clínica de los profesionales encuestados.

La intención en ambas entrevistas, fue el de establecer el grado de conocimiento sobre el tema de las Relaciones Humanas que poseen los sujetos del estudio, al cual se le dió carácter de anónimo para lograr una mayor cooperación, aún así, se contaron algunos casos aislados, en que no se logró tal cooperación, aduciendo, entre otros, falta de tiempo e interés (denota relaciones humanas deficientes). Se trató de establecer si se practican y motivan de su conocimiento, algún cambio de actitudes. Para la obtención de estos datos se elaboró un instrumento con el cuál se llevó a cabo la encuesta, con la muestra descrita, seleccionada al azar a través de una tabla de números aleatorios.

Luego de recolectar y analizar los resultados se deduce que los profesionales de la Odontología conocen o han escuchado hablar de ellas, al igual que sus pacientes, sin que se llegue, satisfactoriamente a establecer que son practicadas o que motivan al individuo, a cambiar sus actitudes en su relación interpersonal, como es deseable. Importante sería que ésta temática, como ciencias de la conducta fuera considerada en futuras investigaciones, e incorporada a los planes de estudio de nuestra casa de estudio, como lo es en Universidades del extranjero.

INTRODUCCION

La idea de concretar en un trabajo de tesis de la Facultad de Odontología, el tema de las relaciones humanas aplicado al campo profesional de la especialidad pareciera irrelevante y fuera de contexto, esto si tomáramos en cuenta la diversidad de temas científicos dentro del campo de la Odontología, que pueden ser sujetos de investigación y análisis, no obstante, la importancia que en la actualidad se les está otorgando a las Ciencias del Comportamiento Humano, hace necesaria su aplicación en las diversas disciplinas del conocimiento humano.

Actualmente la sociedad siente la necesidad de crear puntos de apoyo moral, comprendidos dentro de las ciencias del comportamiento humano, que toman al hombre como un ser social integral. Ante el rápido avance científico de la tecnología moderna se ha ido desplazando al sujeto humano como centro de atención primaria; ante ésta sofisticación de procedimientos técnicos aplicados a la práctica clínica, la ciencia médica y odontológica ha tendido a la deshumanización de los principios que sustentan a éstas profesiones, olvidando al ente denominado paciente, en su parte estrictamente de ser humano (psicobiosocial).

El presente trabajo constituye una aproximación o acercamiento a las Relaciones Humanas que se enfocan como una disciplina de las ciencias del comportamiento humano, buscando con esto motivar el conocimiento y prácticas de las mismas, para mejorar las relaciones interpersonales entre sujetos (Odontólogos, pacientes, personal auxiliar, etc.). Como una disciplina nueva resulta difícil encontrar literatura especializada sobre el tema en particular, es decir, la aplicación directa de las relaciones humanas a

la Odontología.

Este tema fue abordado con la convicción de que sus resultados constituirán puntos de reflexión de la necesidad de reorientar nuestra práctica profesional, aplicando adecuadamente las relaciones humanas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La deshumanización y despersonalización en la práctica profesional de la Odontología, constituyen algunos de los factores o causas para que un buen porcentaje de la población comprendida entre niños, adolescentes y adultos, guarden un sentimiento de rechazo consciente o inconsciente para someterse voluntariamente a un tratamiento odontológico; en este aspecto tienen especial importancia las experiencias pasadas, que son referidas de unos pacientes a otros (positivas o negativas); de ahí, que con mucha frecuencia se escuchan las quejas de pacientes, sobre el mal trato, la indiferencia y discriminación de que se es víctima dentro del consultorio por parte de el odontólogo y su personal, por lo que resulta de fundamental importancia el conocimiento y práctica de las relaciones humanas entre el binomio Odontólogo-paciente para que la misma sea una relación más fructífera y armoniosa.

JUSTIFICACION

El rápido avance de la tecnología dentro del terreno de las ciencias de la salud ha incidido en la despersonalización de la práctica profesional en Odontología. Por lo que se hace imperativo considerar las ciencias del comportamiento humano, y establecer dentro del ámbito del consultorio, la práctica de las relaciones humanas; que tiendan un puente para mejorar nuestras relaciones interpersonales y nos capaciten para tener una mejor y mayor comprensión de la conducta y comportamiento humano. El factor humano es lo más importante de considerar dentro de esta relación, ya que es al ser humano que se le van a prestar los servicios profesionales en el campo de la Odontología.

El odontólogo debe mejorar sus actitudes hacia el paciente para establecer un vínculo positivo de confianza, camaradería, simpatía y respeto entre los dos.

OBJETIVOS

GENERALES:

Que el profesional de la odontología se interese en conocer y practicar las relaciones humanas, reconociendo la importancia que desempeñan como la ciencia del comportamiento humano, dado que toman al hombre como un ser social integral y de esta manera poder motivar a sus pacientes y demás personal a mantener una actitud positiva en la interrelación que se establece entre ambos.

ESPECIFICOS:

- a) Determinar el grado de conocimiento que tengan los profesionales de la odontología, sobre el tema de las relaciones humanas y las actitudes que se derivan de su práctica.
- b) Motivar a los profesionales, a través del conocimiento de éste y otros trabajos similares, para que sus relaciones personales dentro de su práctica profesional diaria, sean mas positivas y fructíferas, sin que importe la condición socio-económica y nivel cultural de los sujetos de la relación.

MARCO TEORICO

La sociedad actual se caracteriza por el énfasis en la tecnología, el cambio acelerado y la deshumanización. Es por ello que la atención que se otorgue al hombre en el campo de la salud debe fundamentarse de manera especial en la formación humanística.

La formación humanística es necesaria para todos, dado que constituye la base de la educación completa, y debe estar presente en el ejercicio de cualquier profesión. Todo profesional debe ser, a su modo, un humanista (20, 22, 23).

Aunque lamentablemente la despersonalización del mundo humano, entre otras cosas, ha difuminado, el sentido de los conceptos, asociándose la comunicación con cualquier tipo de actividad, independientemente del envilecimiento o la manipulación a que es sometido uno de los sujetos de la relación, adjetivándose el concepto y vaciándose de contenido (19).

En el ejercicio profesional se presentan situaciones conflictivas, derivadas del comportamiento humano, como por ejemplo una conducta agresiva, de indiferencia o de abierto rechazo a un procedimiento terapéutico; que junto a una formación profunda y un conocimiento del hombre acorde con su naturaleza espiritual y trascendente, demanda una actitud de servicio empática, es decir, la disposición arraigada de ayudar al otro, en la que confluyen el intelecto, la afectividad y el hacer... De tal modo que su ayuda sea un acto que dignifique a la persona (20).

Está generalmente aceptado por los científicos, que el hombre hereda, a la par

de una constitución biológica, el potencial psíquico que lo predispone a la socialización, ya que viene preparado al nacer para relacionarse con el mundo de las personas que lo rodean, prueba de ello son el particular desarrollo del cerebro, la posición erecta, la habilidad manual, pero sobre todo las disposiciones para el lenguaje hablado.

El lenguaje es una forma especial de relación entre los hombres. Es por medio de éste, como las personas comunican sus pensamientos e influyen unas sobre otras.

En las relaciones entre las personas también toma parte la mímica y los gestos, éstos son medios auxiliares del lenguaje y tienen también un papel muy importante en las relaciones humanas. (3, 6, 21).

La manera como una persona establece comunicación con otros permite conocer determinados rasgos de su personalidad y su forma de adaptación social. (3, 6, 7).

Todo profesional que establezca relaciones con otras personas, va a necesitar de la entrevista, así por ejemplo: Odontólogos, médicos, abogados, etc.

Ahora bien, el cliente que busca al profesional llevará su objetivo, que puede ser, buscar tratamiento para un problema de salud o consejo y orientación en un conflicto emocional, laboral, familiar u otro. (6).

Vemos pues, que la entrevista constituye un procedimiento necesario para poder establecer una relación profesional. (7).

En este proceso, es la comunicación lo que mantiene unidas a las personas y es lo que con seguridad, inicialmente las une.

Constituye una de las partes más importantes del comportamiento humano.

La comunicación es en verdad tan importante para la vida humana. (25).

De todo este proceso complejo analizado por las ciencias de la conducta, surgen las relaciones humanas (relaciones interpersonales).

REVISION DE LITERATURA

DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES PARA ESTABLECER RELACIONES HUMANAS:

En el hombre existe una tendencia natural a establecer relaciones con otros seres humanos. Es por tanto, fundamental que la persona posea habilidades sociales necesarias para tener relaciones interpersonales satisfactorias.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), define la salud mental, como: "La capacidad de establecer relaciones interpersonales armoniosas". (12).

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de complejos comportamientos interpersonales que dependen en gran medida de factores de aprendizaje.

Se ha demostrado que la conducta social también está fuertemente determinada por la cultura. Debido a la complejidad del comportamiento social existen serias dificultades para su adecuada medición y evaluación. (18).

También, "la formación social de la verdad aparece en las relaciones humanas. Es el "decir" lo que primariamente se cualifica de conforme con la verdad o no. Creemos en la veracidad de una persona o no, es decir en su capacidad o incapacidad de decir la verdad.

Las relaciones humanas pueden ser conflictivas o cooperativas, polémicas o autogestionarias..., no siempre son cooperativas, sino más comúnmente conflictivas, polémicas de lucha, etc...". (19, 21).

ENFOQUE Y SUBSTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS:

En los últimos años se ha popularizado a gran prisa el uso del término "Relaciones Humanas". sin embargo, el uso indiscriminado del término ha ocasionado confusiones y mal entendido acerca de su significado y alcance. (23, 29).

Se dice que por Relaciones Humanas debe entenderse: el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos; también se les llama el conjunto de "Reglas de Oro" que solucionarán casi todos los problemas humanos; se les mira despectivamente dado el uso manipulativo que de ellos se ha realizado; se les identifica como las normas que regulan la interacción entre las personas y los grupos.

Precisar una definición de las relaciones humanas que abarque todas las dimensiones y enfoques, además de difícil podría -por su generalidad- distorsionar la esencia de las mismas.

Quizá lo más que se puede afirmar, es que las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminosos y cuyo objetivo debería ser la explicación y predicción del comportamiento humano..., son multidimensionales. "Se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad. se puede enfocar desde el punto de vista psicológico y sociológico...". (15,23,24).

Además de que las relaciones humanas están por constituirse como una nueva disciplina, donde se encuentran todavía muchas lagunas, existe confusión en la aplicación de conceptos y métodos... (24).

CONCEPTO:

Para puntualizar un concepto Pierre G. Weil, lo define así: "Relaciones Humanas no es nada más que el sinónimo de psicología social aplicada. Consiste en estudiar las aplicaciones del conocimiento de las relaciones entre las personas, entre los grupos y las personas, entre grupos y entre dirigentes y dirigidos". (27,29).

LA PERSONALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS:

PERSONALIDAD:

Personalidad, es la expresión de lo que somos y de lo que hacemos, es el resultado de todas las relaciones expresadas en nuestra vida diaria, en el hogar, en el trabajo, en la escuela y en la intimidad de nuestro hogar.

Comprende tanto lo que decimos, cómo lo pensamos de las diversas situaciones con las que nos enfrentamos diaria y constantemente. Dicho de otra manera, la personalidad es el reflejo o la interpretación de nuestro yo interno, frente a todos los demás.

La personalidad, pues, se revela por la conducta total de una persona y por las reacciones.

Las relaciones humanas, para decirlo sencillamente consisten en el arte llevarse bien con los demás. Siempre que se reúnen dos o más personas, se establece una interacción. (9, 13, 24).

El proceso de las relaciones humanas es una fuerza activa que lleva a la creación de relaciones agradables o desagradables.

Unas relaciones humanas defectuosas pueden ser el origen de muchos problemas y situaciones desagradables de la vida.

...El fracaso en los negocios o profesión, puede atribuirse con frecuencia al fracaso humano de no llevarse bien con los demás. En efecto, puede tener su origen en el miedo, la rebeldía, sumisión, etc...

Una mayor comprensión de la conducta humana, así como una buena dosis de paciencia y tacto, ayudan a establecer unas buenas relaciones humanas, y tienden a crear una situación de reciprocidad en los demás.

El establecimiento de pautas efectivas de conducta para el logro de una buena adaptación a vida social requiere sinceridad y un esfuerzo consciente... Una comprensión más profunda de la conducta humana puede mejorar la eficacia de sus relaciones humanas, tanto en el hogar, en su centro docente, la empresa o en las demás situaciones de la vida.

La personalidad, pues, puede ser considerada como sinónimo de "persona total", según se revela en las distintas situaciones de la vida. (13, 24).

FINALIDADES DE LAS RELACIONES HUMANAS:

La finalidad concreta de las relaciones humanas, es buscar la apertura de la persona hacia los demás, la caída de tantas barreras que impiden una verdadera y profunda comunicación personal, por la serie de prejuicios con que de ordinario se acercan unas personas a otras, su desconfianza arraigada, desde muchos años atrás por desilusiones, desengaños, traiciones, que han ido minando y amargando toda una vida.

Otras buscan despertar en las personas el sentido de solidaridad...

El hombre es esencialmente ser para los demás, un ser en relación que depende de los demás y está hecho para los demás. De esto las personas en general, tienen muy poca conciencia, pero es algo que no se adquiere conceptualmente, sino a través de la experiencia mediante una vivencia que cambie su mentalidad.

...Requieren, gran aceptación de las personas acompañada de un sincero respeto por su mentalidad, su manera de ver las cosas, sus complejos y tendencias.

Las relaciones humanas pretenden motivar profundamente a las personas, va a crear en ellas una serie de actitudes que los va a desarraigar de su individualismo inveterado y los van a solidarizar con la suerte de los demás hasta llevarlos a un compromiso sincero con una realidad concreta en ambiente de fraternidad y amistad.

Las relaciones humanas, antes que técnicas han de ser vivencias y diríamos que en tanto son humanas en cuanto vivenciales...

Se trata de vivir conscientemente aquello que nos hace humanos: la relación humana. (29).

CAUSAS DE LOS PROBLEMAS HUMANOS:

El problema de las relaciones humanas siempre ha existido y existirá, aunque en diferentes grados de intensidad y magnitud. Dadas las diferencias individuales, mientras dos o más personas compartan un tiempo y espacio comunes, persigan objetivos diferentes, estén sujetos a la competencia por los recursos económicos, así como a la incertidumbre del cambio tecnológico y social, existirán desajustes en el comportamiento humano. (22).

A nivel individual, el problema de las relaciones humanas no es de fácil solución. Si bien puede observarse el cuerpo de conocimientos actuales de la materia, lo difícil es la internalización de conceptos, actitudes y modos de pensar que nos convierten en practicantes de las buenas relaciones humanas.

Se debe tomar en cuenta que el individuo en la realidad está situado a diferentes niveles mentales y actitudinales, que pueden ir desde una mente cerrada a una abierta, o aún más allá, hasta la expresión de confianza y actitudes positivas y puestas hacia los demás. (24).

Existen sólo dos maneras para que podamos lograr que una persona haga lo que deseamos: la primera es la persuasión, la otra es la fuerza. Cuanto más inteligente es una persona, más se inclina a emplear el método de la persuasión y a abandonar el uso de la fuerza en nuestras relaciones con los demás.

Y sin embargo, si hemos de evitar un punto de vista estrecho o irreal para resolver los problemas referentes a las relaciones humanas con que tanto usted como yo nos encontramos en nuestro hogar, negocio, oficina y en nuestros contactos con las leyes,

debemos admitir que, por mucho que tratemos de usar la persuasión, hay múltiples casos en que no nos queda otra alternativa que rendirnos o valernos de la fuerza.

El problema principal, sin embargo, es que tenemos propensión a valernos de la fuerza, aun cuando su uso no esté justificado.

Precisamente a causa de este flagrante mal uso de la fuerza, muchas personas de mente madura desearían que el uso de ella estuviese completamente eliminado en las relaciones humanas.

Con razón hay tanta confusión en la forma en que debemos resolver nuestros problemas cotidianos en las relaciones humanas. Esta confusión la encontramos en toda clase de situaciones humanas.

Mientras no tengamos argumentos sólidos sobre el uso de la persuasión contra el uso de la fuerza, seguiremos confundidos en lo que se refiere a la solución de nuestros problemas humanos de cada día en nuestro ámbito de trabajo u hogar, hasta que observemos fielmente las leyes fundamentales del comportamiento humano.

Hay tres buenas razones por las que la humanidad ha tardado en descubrir exactamente cuáles son estas leyes:

Primero, si revisamos la larga historia del hombre, nos encontramos con que ha tenido una existencia de mono durante un extenso período -durante millones de años-.

Cuando el hombre vivía en una pequeña familia o en grupos tribales, su problema principal era adaptarse a su ambiente físico: procurarse sus alimentos, techo, ropa y protegerse de los elementos y sus enemigos naturales. Hemos conocido un camino larguísimo hacia la conquista y descubrimiento de muchas de las leyes que gobiernan

nuestro ambiente físico y material.

En consecuencia, nos hemos multiplicado y agrupado en Estados y naciones con lazos de comunicación y comercio cada día más estrechos, resultando así que nuestro problema principal hoy en día es aprender a vivir juntos, es decir: la manera de adaptarnos a nuestro complicado ambiente humano.

La segunda gran razón por la cual hemos descubierto tan lentamente los principios básicos de las relaciones humanas, es que cuando violamos una de las leyes de la conducta humana, generalmente está comprometida una reacción retrasada. Podemos ofender a una persona o aprovecharnos injustamente de ella, durante años sin sufrir ningún castigo. Aún así, no podemos asociar el castigo con el error. Es más, tendemos a no admitir jamás tales errores.

Dado que el castigo tarda tanto en llegarnos cuando violamos una ley en las relaciones humanas, estamos realmente inconscientes de los errores que cometemos.

Tercero, quizás la más importante de las razones por las que le ha llevado al hombre tanto tiempo mejorar sus relaciones con los demás. El hombre es un animal egoísta. Hará cualquier cosa por salvar su orgullo y probar que tiene razón, aún cuando tenga el vago sentimiento de que está completamente equivocado.

Entorpecido por estos cómodos engaños de egoísmo y autosatisfacción, hemos sido ciertamente muy lentos en estudiar los hechos de las relaciones humanas, en eliminar nuestras opiniones personales, en despejar el aire de confusión, en reconocer los principios científicos que pueden ser usados fácilmente para reducir nuestros errores, y para mejorar nuestro promedio de resultados con vistas a la solución de los humanos

problemas cotidianos de la vida.

LOS CUATRO NIVELES MENTALES DE TODA RELACION HUMANA:

Constituyen los principios fundamentales de las relaciones humanas productivas y veremos cómo pueden ser aplicadas provechosamente a nuestros problemas humanos de todos los días.

Los principios de persuasión pueden ser empleados para abrir mentes cerradas, para ganar la confianza de los demás e inspirar su fe. Si todas las personas a quienes usted conoce, todos a quienes usted encuentra, creyesen lo que usted dice, podría tener prácticamente todo lo que quisiese.

Lo malo es que las mentes de la mayoría de las personas permanecen cerradas la mayor parte del tiempo, ante las cosas que usted sugiere. Es posible que no lo haya pensado usted de este modo, pero con cada una de las personas que conoce está usted en uno de estos cuatro niveles mentales.

NIVEL MENTAL NUMERO I: La Mente Cerrada:

Este es el limitado nivel en que la gente dice: "no me lo digas".

Diga lo que usted diga, ellos están en contra. Sus mentes permanecen cerradas a todo lo que usted sugiera. ¿Recuerda usted alguien así?

NIVEL MENTAL NUMERO II: La Mente Abierta:

Este es el nivel "enséñame", en que las personas dicen: ¿por qué piensas así?" Estas gentes escucharán lo que usted tenga que decir, pero esperarán que se los demuestre ampliamente, tendrá usted que probar su teoría cuarenta veces, antes de que hagan lo que usted propone.

NIVEL MENTAL NUMERO III: Confianza:

Estas gentes tienen confianza en usted. Su actitud ante usted cooperativa y amistosa. Están dispuestas a hacer lo que usted quiera, pero quieren saber las razones principales del por qué, y estas razones tienen que "tener miedo".

NIVEL MENTAL NUMERO IV: Creencia:

Este es el nivel "todo lo que digas está bien para mí". Esta gente hará lo que usted le pida sin hacer preguntas. No necesita evidencias ni pruebas. Cree en usted. No importa cuál sea la situación. Este asunto del nivel mental, es de la mayor importancia.

Con una persona de mente cerrada, primero hay que abrirle la mente. Una persona que es únicamente de mente abierta, necesita muchas pruebas. Una que confía en usted, necesita sólo un poquito de evidencia. Una que cree en usted no necesita ninguna prueba y como veremos, es un grave error comprometerse con tal clase de personas en una larga explicación.

Es decir, que antes de que se pueda obrar inteligente o efectivamente en las relaciones con quien sea, debe uno determinar exactamente a qué categoría corresponde

esa persona.

Si quiere usted tener una medida del punto a que ha llegado en cuanto a sus relaciones con los demás, haga una lista de algunas de las personas que conoce: personas con quien vive, trabaja, quienes visita o con quienes se asocia.

¿Cuántos creen en usted?

¿Cuántos tienen confianza en usted?

¿Cuántos mantienen una relación mental abierta con usted?

¿Cuántas de estas mentes permanecen cerradas para usted?

¿No le gustaría que cada una de esas personas creyera en usted?

Claro que sí. Eso es lo que todos queremos desesperadamente. Cuando los demás creen en nosotros, creen en lo que tenemos que decir, obtenemos lo que deseamos y la vida es mucho más agradable. (18, 19).

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SU IMPORTANCIA:

La importancia que hoy se le concede a las relaciones humanas tiene una historia relativamente breve. (15).

La relación del hombre con el hombre, surgió desde la iniciación de la humanidad. La comunicación entre ellos desde su principio, fue satisfacer las necesidades de supervivencia. (10).

En las más primitivas y sencillas sociedades, el trabajo de una persona o bien se realizaba en solitario o incluía sólo a pocos individuos, aparte de la propia familia. Con

el desarrollo de nuestra cultura, la interdependencia ha ido aumentando progresivamente. (9, 15, 24).

Conviene recordar la historia del desarrollo industrial durante la segunda mitad del siglo XIX y la primera mitad del XX, para tener claro el grado de importancia y desarrollo de las relaciones humanas.

Estas surgieron, no como una disciplina que considerara al hombre como un ser humano y social, sino que muchos directivos de empresas empezaron a considerar al hombre como parte del proceso de fabricación y lo trataron así como una máquina. Es decir, aumentar la eficiencia para acrecentar la productividad del individuo dentro de la empresa u organización.

Existen algunos estudios realizados por diferentes personalidades, que sirven como testimonio de la gran importancia que tienen las relaciones humanas en la empresa y los negocios. Entre ellos Elton Mayo en la planta de Hawthorne de la Western Electric Company; hoy en día se le atribuye el redescubrimiento del hombre.

Cuando Elton Mayo con su equipo comenzó a experimentar en la Western Electric, iniciaba un nuevo período en las relaciones empresariales y particularmente en lo que respecta a la función del personal.

Mayo, después de una serie de experiencias advirtió que el comportamiento de la gente no se modificaba fundamentalmente por la remuneración, como se había afirmado en el pasado, ni tampoco por las modificaciones en las condiciones de trabajo, como él supusiera, sino que lo fundamental en su reacción provenía de que se le prestara atención.

A partir de esas conclusiones la teoría de la relación, en la organización cambió. También se considera esta experiencia como el primer jalón en las ciencias del comportamiento, y también fue en base a ella que se inició el movimiento llamado de las relaciones humanas. (14, 15).

DIRECCION Y RELACIONES HUMANAS:

Entendemos por relaciones humanas a todas aquellas actitudes que adoptan las personas, ante los estímulos provocados por otros. Son formas de actuar, de concebir la presencia de nuestros semejantes a través de los actos de éstos dependiendo naturalmente de nuestra cultura y nuestro temperamento.

Por ejemplo, cuando el Odontólogo le comunica a su asistente, recepcionista o secretaria que el trabajo realizado no le parece, o por el contrario, si éste le ha gustado, se lo manifiesta con un elogio; decimos que existe en ese momento, una relación entre dos personas.

Lo mismo cuando se despide a un empleado del consultorio por alguna circunstancia, o bien cuando contratamos personal después de examinarlo adecuadamente y la introducción de ese nuevo elemento con la consecuente aceptación de los demás, también decimos que hay relaciones humanas.

En una empresa, institución o negocio (un consultorio por ejemplo), cuando vemos que un ejecutivo como poseedor de autoridad en la empresa le llama la atención a un subordinado en una forma grosera e insultante, pensamos que dicho ejecutivo no conoce

nada de relaciones humanas. Si por el contrario ese mismo ejecutivo adopta una posición cortés, sin alzar la voz y hasta cierto punto comprendiendo el error cometido, entonces decimos que esa persona conoce mucho de relaciones humanas (esa misma situación, ¿acaso no es la misma que se presenta en cualquier consultorio, entre el profesional y su personal auxiliar?).

En ambas situaciones, hay relaciones humanas, puesto que hay una comunicación, un nexo, por el cual se causa un contacto entre dos personas.

Lo importante es discernir entre cuál de las dos situaciones es la mejor y cuál le representará mejores ventajas en el futuro a las dos partes.

Indudablemente que la segunda situación es mucho más ventajosa, puesto que es más humana y la que posteriormente le representará mejores dividendos tanto económicos como sociales. En la primera situación, se puede observar un acto violento, aplicado por una persona con características esquizofrénicas.

Decimos entonces, que cuando se adopta una posición comprensiva ante los actos erróneos de nuestros semejantes,, llamamos la atención cortésmente, sin alzar la voz y buscando las razones que motivaron dicho error, se está aplicando un acto de buenas relaciones humanas, llevadas a cabo por una mente tranquila y capaz. (15).

Así, el profesional de la Odontología, que tiene que saber aprovechar las aptitudes de su personal auxiliar, así como estimular su desarrollo, también es encargado junto a este personal de motivar a sus pacientes, infundirles confianza, espíritu de cooperación y lograr así una identificación plena, obteniendo su mejor desenvolvimiento y los mejores resultados. (4, 6, 15).

Por esa razón y muchas más, las relaciones humanas se han convertido hoy en día, en el tema de más relevante atracción. (3).

Pero si la aplicación de los principios de las buenas relaciones humanas es considerado como secundario en cualquier organización (nuestro consultorio, por ejemplo), o bien si dichos principios se desconocen y se actúa con indiferencia, ténganse por seguro que a esta empresa sólo le espera un futuro: El fracaso. (15).

Básicamente, pues, la teoría de las relaciones humanas sostiene que la gente necesita ser reconocida y que por ello es fundamental que se le de un buen trato. Este trato tiene múltiples manifestaciones: palmaditas en la espalda, el que se le llame por su nombre, el que se le sonría. Es un estereotipo de la verdadera relación entre dos personas.

EL HOMBRE EN RELACION CON OTROS HOMBRES:

-El Hombre como Ser Social:

Para poder ubicar a las relaciones humanas en las actividades laborales, se debe tener un conocimiento previo de la Psicología Social.

Debemos de partir del principio de que el comportamiento humano, es diferente cuando se encuentra aislado a aquel cuando forma parte de un grupo.

Realmente ningún ser humano puede vivir aislado. Siempre existe alguna (por pequeña que esta sea), relación con otros hombres.

Se forma parte de una nación, de una empresa, de un departamento.

El hombre es un ser eminentemente social. Vive en sociedad y esta sociedad está formada por hombres, formando así un ambiente social. Pero ese ambiente social posee también una conciencia de grupo o colectiva, es una conciencia social, la que está integrada por un sin número de elementos psicológicos ligados entre sí, elementos estos, que pueden ser afectivos, emocionales, etc., y que den lugar a las motivaciones de la conducta de grupo.

Cada individuo se siente ligado al grupo y todos los componentes a su vez concuerdan unos con otros. Entonces surge la Sociedad, persiguiendo un mismo fin o varios de éstos, que pertenecen a los individuos, pero no aislados, sino como integrantes del grupo social.

Pero además de las personas que lo rodean, cuando el hombre nace, se da cuenta de ciertos productos, ciertas formaciones específicamente sociales, que se elaboran antes de su nacimiento por la vida en común, productos éstos que son los vínculos que mantienen unidos a los individuos del grupo entre sí y a su totalidad y que son: el lenguaje, la religión, las costumbres, el derecho, el Estado, el arte, la ciencia, la técnica, etc.

Para comprender al ser humano hay que considerarlo como miembro de una sociedad a la cual está unido por la acción recíproca y la solidaridad. El individuo debe beneficios a la sociedad (el lenguaje, la tecnología, el arte, etc.), pero también da sus aportes a ésta como son los inventos y sus creaciones.

Desde cualquier punto de vista que se analice a la conciencia humana, siempre

encontraremos en ella un contenido social, porque probado está, que el hombre en abstracto no existe. Todo individuo, todo ser humano, es un ser concreto, que pertenece a una familia, a un pueblo, a una nación, a una época determinada y a un grupo profesional.

Todos estos factores de carácter social, moderan la personalidad del hombre a través de múltiples influencias, entre las que se mencionan: la educación, la sugestión y la imitación. Por la imitación el individuo reproduce gestos, palabras y actos percibidos de otras personas y que va incorporando a su personalidad. La educación por su parte, opera de un modo más consciente, puesto que organiza en forma más sistemática las influencias externas. (15).

Es importante que se tenga siempre en mente las diferencias y similitudes entre los individuos. Aún cuando se reconoce que cada uno de estos tiene una personalidad única, a menudo nos olvidamos de este hecho y esperamos que todas las personas reaccionen de igual manera...

Sin olvidar que cada individuo es distinto, es menester enfatizar que desde el punto de vista social, el marco básico de las relaciones humanas está constituido por la equidad y justicia entre los hombres. Las diferencias individuales inciden principalmente en el trato interpersonal. (24).

ANALISIS TRANSACCIONAL:

El Doctor Eric Berne creó la teoría del Análisis Transaccional como un nuevo

enfoque para tratar de entender mejor el comportamiento humano.

Al tratar a sus pacientes observó que tenían cambios en su personalidad de tal manera que parecía que hubieran tres personas distintas dentro de cada individuo: un padre, un adulto y un niño.

Esos tres estados del "yo" sirvieron de base para su teoría que permite estudiar las relaciones humanas en el trabajo, en la escuela, en el hogar y en la comunidad.

Las relaciones humanas eficaces son más fáciles de lograr cuando se estudian a través del Análisis Transaccional y si ello se convierte en un hábito puede mejorar de tal manera nuestro medio ambiente, que los grupos sociales a los que pertenecemos facilitarán nuestra auto realización.

El hombre es un ser de necesidades, que desea conservar su vida, librarse de la angustia, sentirse amado, admirado y respetado. Todo esto se facilitará si nos desenvolvemos dentro de un medio ambiente de buenas relaciones humanas.

En nuestras relaciones diarias con la gente, podemos experimentar que somos objeto de cambios notables de conducta, a veces de un modo repentino o inexplicable para nosotros mismos y para la gente que nos rodea. Todo sucede como si hubieran varias personas dentro de uno. Por momentos aparece una y después otra y en general; es muy difícil de controlar. Muchas veces surge la persona que no conviene y ello provoca confusión, incomprensión y hasta enfermedades en las otras personas, por los disgustos y frustraciones que genera.

Si analizamos lo que sucede con los demás y dentro de nosotros mismos, descubrimos que en todos los individuos, sin excepción, existen tres partes diferentes.

Son los tres componentes de la personalidad, tres modos de ser: pensar, actuar y sentir, estas tres partes se llaman: Padre, Adulto y Niño.

La observación de la actividad social espontánea revela que de tiempo en tiempo la gente muestra cambios notables de postura, de puntos de vista, de voz, de vocabulario y de otros aspectos de comportamiento. Estos cambios y diferencias dan paso a la idea de estados del yo. Un estado del yo, es un sistema de sentimientos acompañados de una serie de patrones afines de comportamiento y sus manifestaciones ya descritas de padre, adulto y niño. (15,18).

TRANSACCIONES:

Cuando hay dos o más personas reunidas, tarde o temprano alguna deseará comunicarse con los demás y enviará un mensaje. Este estímulo que puede ser hablado (verbal) o corporal (no verbal), provoca una reacción en la persona que recibe el mensaje dando una respuesta. Estímulo más respuesta igual a transacción.

Las transacciones pueden ser complementarias, cuando el estímulo es dirigido a una parte de la otra persona y la respuesta sale de la parte a donde fue dirigida. Cruzada cuando la respuesta se hace con otro estado del yo completamente diferente a aquel al cual el mensaje fue dirigido. (27).

COMUNICACION Y RELACIONES HUMANAS:

Al hablar de relaciones humanas, necesariamente, debe dedicarse espacio para analizar diferentes aspectos de la comunicación, ya que sin ella todos los demás pasos serían inoperantes fallando en la base.

En el presente trabajo se asume que el tema es conocido y suficientemente tratado en anteriores trabajos de tesis. Sin embargo, brevemente debemos recordar el papel fundamental que la comunicación desempeña en la vida del hombre a lo largo de todas sus etapas.

Precisamente el hombre comienza a ser persona cuando es capaz de relacionarse con los otros, rompiendo el mundo de la identificación infantil. Y los Psicólogos modernos dan como una de las señales de la madurez humana la capacidad de establecer numerosos puentes de relación interpersonal con las demás personas... (18, 27). Nuestras comunicaciones ordinarias, las más de las veces se mueven en el ámbito de lo que los psicólogos han llamado "Relaciones Secundarias", es decir, aquellas que suponen una relación entre "personajes" más que entre personas. (9, 11, 12, 13, 18, 24).

En la relación "secundaria" la comunicación se da en dos niveles:

1. **A Nivel de "Roles"**: Cada uno en la sociedad representa varios papeles sociales, entre los cuales tal vez destaca el profesional o vocacional. Cuando nos comunicamos lo hacemos de papel social a papel social.

2. **A Nivel de "Funciones"**: Las comunicaciones se dan a nivel de relaciones de trabajo y de cargos en equipos que tienen como finalidad producir...(19, 21, 25).

Entonces, la comunicación constituye una de las partes más importantes del comportamiento humano. (21, 23, 25).

EL ESTABLECIMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS EN RELACION ODONTOLOGO-PACIENTE:

LA COMUNICACION CON EL PACIENTE:

La comunicación en medicina requiere de sensibilidad, creatividad y dominio de ciencias y técnicas. (10).

El lenguaje como medio de comunicación supone la existencia de un sujeto que exprese su pensamiento y otro que capte la idea... Una de las situaciones que se presentan en la comunicación, es la entrevista. (3, 7).

Los significados de la palabra comunicar en sus acepciones elementales son el de transmitir y de estar en la relación. Nada hay más importante en el quehacer del Odontólogo que su relación inmediata con el paciente.

En sus aspectos generales la comunicación médico y Odontólogo-Paciente debe llenar plenamente las siguientes características: respeto, tolerancia, conocimiento de sí mismo y del comportamiento humano, generosidad, honestidad, fe, confianza y disciplina.

Al brindarlos ambos alcanzan no sólo la empatía sino algo más, la simpatía que podríamos considerar como la empatía más el afecto personal. (22, 23).

La relación Odontólogo-Paciente, ha quedado definida como el Intento de comunicación entre un ser humano dotado de ciertas características y otro ser humano deficiente en sus características, y esta relación no se basa en la diferenciación estructural del médico con el paciente sino en la actitud.

Para establecer una buena relación médico-paciente, es necesario comprender a la gente en su curva vital, saber lo que se espera de ésta y cómo soluciona sus problemas. La relación médico-paciente tiene un punto de idealización: debe ser continua, ya que la temporalidad es un factor muy importante. (20).

Causas y motivos de toda índole, sociales, técnicos, morales, psicológicos hacen hoy problemático el diálogo. Es preocupante la imagen actual que tiene el público de nuestra profesión (médicos Odontólogos)... Frecuentemente somos blanco de violentas críticas. ¿Se deberá a que hoy no sabemos ganar el aprecio de nuestros pacientes al recoger de nuestra profesión los frutos que nos brinda?

El placer de ejercer la profesión está en relación directa con la habilidad de quitarse la máscara profesional y disfrutar de una relación personal con nuestros pacientes, derogar la pretensión de omnipotencia, y lograr que nuestros pacientes confíen en la medida en que crean en nuestra omnisciencia.

El fracaso de muchos, en lograr esta relación personal o humana, es la causa principal de la frustración y desilusión de sus pacientes. Es indispensable considerar que nuestra comunicación debe centrarse en la persona que actúa, pone en juego sus

sentimientos, trata de entender nuestro mensaje, lo razona y se responsabiliza de su actitud. Por ello, debe establecerse con un lenguaje sencillo y dirigido previa sensibilización a sus problemas más urgentes. (26).

Chambers, R. y Abrams, insisten en señalar la comunicación con el paciente como la clave para resolver problemas centrales del ejercicio profesional, de manera tal que el Odontólogo al entrenarse en las distintas técnicas de relación con sus pacientes estaría garantizando no sólo el éxito del tratamiento sino también disminuyendo las condiciones en las cuales se produce su desgaste físico. (17).

El autor Edward Ryan, en su libro Fundamentos Psicobiológicos en Odontología, al respecto de la comunicación indica: "El fracaso en la práctica odontológica, o al menos el no haber desarrollado el máximo de las posibilidades del caso, puede ser debido a la falta de capacidad o habilidad por parte del Odontólogo, o más posiblemente, a un fracaso de comunicación en la relación interpersonal".

El fracaso de comunicación puede ser por incapacidad del Odontólogo para comunicar su conocimiento, en un plano en que el paciente pueda recibir la información, o puede ser por una falta de comprensión del paciente como persona.

La indiferencia o desconsideración del contenido humano en la práctica Odontológica conduce al fracaso. Otra causa del fracaso es, cuando una de las partes, en la relación interpersonal, tiene una serie de valores, y la otra parte una serie totalmente diferente.

El éxito en la práctica Odontológica, por lo tanto, implica un servicio profesional de calidad y una experiencia interpersonal mutuamente satisfactoria entre Odontólogo y Paciente. (22).

LAS CIENCIAS DE LA CONDUCTA Y LA EVOLUCION DE LAS RELACIONES HUMANAS:

En años recientes más y más reconocimiento se ha dado a los valores que se obtienen al enfocar los problemas humanos del centro de trabajo como un todo integrado, en lugar de la orientación estrecha de cualquiera de las ciencias sociales tradicionales. Por estudios de investigación han sido dirigidos por equipos de investigadores que representan una variedad de disciplinas académicas. Como resultado, un nuevo enfoque científico ha surgido e incluye ciencias sociales, tales como la antropología, la psicología, la psicología social, las ciencias políticas y la economía.

Dado que el objeto de este grupo de disciplinas es el complejo tópico de la conducta humana, este nuevo grupo de disciplinas científicas ha sido llamado apropiadamente Ciencias de la Conducta. (14).

Dentro de este grupo de disciplinas científicas que se dedican al estudio de las relaciones humanas, ha surgido un vocablo originado en el Idioma Francés y que no aparece incluido en el Idioma Español: Rapport. Con este vocablo me referiré a la relación Odontólogo-Paciente para resaltar el aspecto de las relaciones humanas en adelante.

EL ESTABLECIMIENTO DEL RAPPORT ENTRE EL PACIENTE Y EL ODONTOLOGO:

La sociedad siente la necesidad de crear puntos de apoyo moral, comprendidos en las relaciones humanas que toman al hombre como un ser social. En efecto, el médico u Odontólogo por la índole misma de su tarea, está obligado a establecer un contacto, una relación con una persona, "el enfermo", en esta relación médico-paciente, el profesional debe tener conocimiento de los aspectos emotivos que son fundamentales en la personalidad para que pueda establecer aprovechando sus conocimientos, un buen "Rapport" en la relación con su paciente; que dará como resultado, una actitud positiva por parte de él hacia el profesional; ayudándole a conocer y a comprender objetivamente su problema en el presente y en el futuro.

La calidad, por consiguiente de este proceso, reviste gran importancia, pues básicamente es uno de los apoyos que sustentarán la conducta futura del paciente. (2, 3).

La primera experiencia del paciente en su consultorio dental será el momento más oportuno para ganarse su confianza e introducirlo a la relajación y sugestión. Este es el momento ideal para desarrollar y cultivar el Rapport (conexión) que debe existir entre el Odontólogo y sus pacientes.

El médico debe aprender a escuchar, tanto como él desea ser escuchado, pues algunas veces está tomando notas o preparando instrumentos cuando el paciente le habla, teniendo éste entonces la sensación de no ser escuchado. (3).

Muchas veces se espera del Odontólogo que sea un buen oyente. Alentando a los pacientes a que hablen con toda libertad, no sólo captará mejor sus conceptos sobre la Odontología, sino que además se dará cuenta más rápido de los puntos ciegos o áreas que requieren una explicación especial

Demasiado a menudo la apresurada rutina del consultorio exige que el profesional corra de un paciente a otro, hasta que todos se confundan en una masa indiferente y sin rostro. Cada paciente debiera sentir que se le comprende y que su caso está siendo considerado individual y cuidadosamente. Si el paciente sorprende en el profesional una actitud desinteresada e impersonal, puede poner reparos en aceptar el plan indicado.

El Odontólogo debe comportarse como el profesional que es. Deberá ser cortés, considerado, discreto y útil para los demás. (4)

Es en la entrevista principalmente donde se verán afectadas las relaciones humanas o Rapport, por los siguientes aspectos:

- Los problemas de prejuicio que tenga el paciente y el Odontólogo para abordar ciertos temas por la enfermedad o dolencia que el sujeto presenta.
- La ansiedad que ambos componentes de la relación experimentarán en ciertas oportunidades, dependiendo de la personalidad que posean los protagonistas de la entrevista.
- La actitud que adopte tanto el médico como el paciente durante la relación (autoritaria e impositiva o paternalista y protectora).
- Los conflictos acumulados por parte de ambos sujetos antes de la entrevista y que la predispondrán hacia la otra persona, por no haber logrado cambios de rol

psíquico antes de presentarse ante esa situación.

Los factores ambientales que rodean al paciente en la sala de espera, influirán en su disposición hacia la entrevista médica (impresiones agradables o no) que reciba a través de la o las personas con las que establezca el primer contacto, así como la comodidad, limpieza, orden y decoración de la misma, influirán en el estado anímico que presentará el paciente al ingresar a la clínica. (1, 3, 4, 11).

EL RAPPORT COMO ELEMENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS:

RAPPORT:

Este término se origina en el idioma francés, la Real Academia no lo incluye en el idioma Español, pero ha sido un vocablo utilizado con un significado asumido en las disciplinas científicas que se dedican al estudio de las relaciones humanas.

En lo relativo al establecimiento del "Rapport" en las relaciones humanas en general y especialmente en lo que se refiere al trato, con pacientes, se contempla este conocimiento (o debería contemplarse) en las carreras cuyo estudio requiere la interrelación humana (medicina, Odontología, escuelas de enfermería, psicología, etc.).

Tanto psicólogos, psiquiatras, Odontólogos, médicos, enfermeras y otros profesionales saben que deben establecer "Rapport" con sus pacientes, clientes o personas con quienes mantendrán relaciones profesionales, pero ¿cuántas de esas personas saben que es lo que esa palabra significa?

Para algunas personas el término denomina a las relaciones armónicas. Además, podemos agregar que es un proceso, un acontecimiento, una experiencia entre dos personas. En su inicio puede no ser un asunto mutuo, pero al compartir la experiencia y aumentar la participación en la relación de cada individuo; se va involucrando uno con el otro hasta lograr una armonía total, con la cual se alcanza el "Rapport".

Esta relación será dinámica y cambiante como la propia relación interpersonal y debe ser construida en cada encuentro entre ambas personas. (3, 10).

Podemos definir el término como: "Una forma particular en la que percibimos y nos relacionamos con nuestros semejantes. Está compuesta por un conjunto de pensamientos y sentimientos interrelacionados: interés en y preocupación por otros; empatía; compasión y simpatía; una actitud no juzgante y de respeto por cada individuo como un ser humano único".

BARRERAS PARA LAS BUENAS RELACIONES HUMANAS:

- Algunos profesionales encuentran difícil establecer el "Rapport", posiblemente porque no se quieren dar a sí mismos en las relaciones con los otros, pues es más cómodo no involucrarse afectivamente y mantener su distancia.
- Otro factor importante que les obstaculiza para el establecimiento del "Rapport", es el no ser lo suficientemente capaces de percibir al paciente como "es" y tratarlo como un ser humano único y completamente diferente a otra persona a la que se conoce o se haya conocido.
- La suposición errónea de que todas las personas son parecidas a ellos o las

relacionan con sus propios parientes, tal fenómeno puede ubicarse en el campo psicológico y psiquiátrico denominado contratransferencia. Teniendo entonces así el primer tropiezo en el establecimiento del Rapport.

COMPONENTES BASICOS DEL RAPPORT:

1. El "Rapport" implica un interés en ir hacia los otros, porque nos interesan, porque estamos preocupados por ellos y por su bienestar, sin interés no puede establecerse el mismo.
2. A la par de ese interés, debe existir un acercamiento aceptante, no juzgante; debemos aceptar a cada persona incondicionalmente con todas sus virtudes y debilidades.
3. Aceptar a otra persona no implica aprobación total de su comportamiento, pero debe excluirse el juicio y acusación por ella, ya que para esto se necesita conocer ampliamente por qué se conduce como lo hace y qué circunstancias lo obligan a hacerlo.

Los dos elementos principales del "Rapport", son: empatía y la simpatía. La empatía es una operación intelectual combinada con un esfuerzo por comprender a los demás. La simpatía, implica una cualidad más emocional cercana al sentimiento de compasión por el sufrimiento y deseo de promover su alivio. Esta puede ser expresada por acciones, maneras, expresiones faciales y sentimientos de preocupación y deseo de velar por otro.

Ahora bien, el Odontólogo al establecer y mantener armonía con su paciente, es decir relaciones humanas satisfactorias, debe implicarse emocionalmente con él, pero ésta debe ser un tipo de implicación emocional controlada, no se debe llegar al punto de cegarse tanto por los sentimientos y no poder ver claramente lo que está sucediendo en su relación con el paciente; necesita estar consciente de lo que está sintiendo, que está haciendo y cómo está actuando.

Hay cuatro etapas fundamentales que deben darse para lograr el "Rapport" en el ambiente del consultorio. Constituyen la llave para el establecimiento de las relaciones humanas.

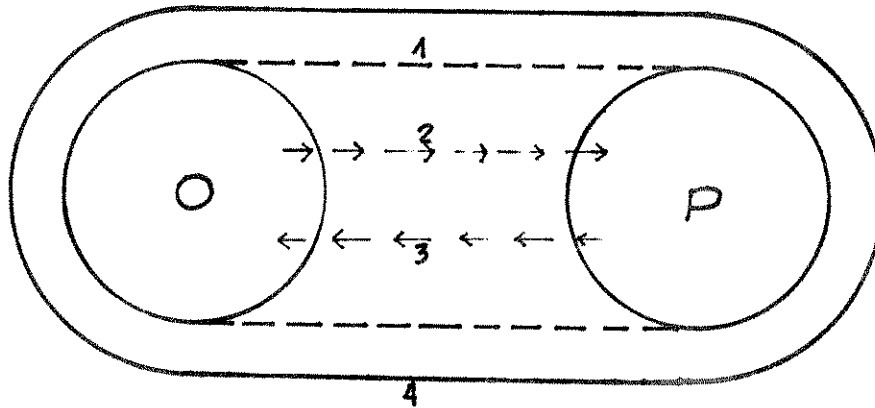
Primera Etapa: En este primer momento se da una relación de tipo social a ingresar el paciente a la clínica.

Segunda Etapa: Este es el momento inicial de la relación Odontólogo-Paciente; con la observación física que el Doctor hará del sujeto y el inicio del interrogatorio.

Tercera Etapa: Momento de las respuestas del paciente al interrogatorio, en la medida que el paciente de información y se involucre en el campo del Odontólogo, se dará una relación psíquica (afectiva), que puede hacer pensar al paciente que sí está siendo comprendido por el profesional y se siente bien allí.

Cuarta Etapa: Podemos denominarla como la integración completa del "Rapport" y es cuando ambos sujetos se sienten involucrados el uno con el otro, para lograr la solución adecuada del problema que manifiesta uno de los dos.

En base a lo anteriormente dicho, estas etapas del establecimiento del "Rapport" podemos esquematizarlas de la siguiente forma.



Referencia: O - Odontólogo

P - Paciente

En la medida que una persona se involucra con la otra y viceversa, conformarán una atmósfera de reciprocidad.

LAS RELACIONES HUMANAS DEL BINOMIO HUMANO: ODONTOLOGO-PACIENTE:

DEL ODONTOLOGO: El Odontólogo debe reconocer en su paciente, que la

entidad patológica que lo lleva a consultar en la mayoría de las veces, no es lo más importante, sino los aspectos emocionales que van a rodear este acto médico.

Aceptamos que este profesional reacciona, queriéndolo o no con su sector emotivo, y establece con su paciente una relación compleja, más o menos profunda, que se denomina "relación Odontólogo-Paciente", iniciada por medio del Rapport, en la entrevista. La personalidad del Odontólogo tiene mucho que ver con la calidad de la relación interpersonal.

Si titulamos a los pacientes "buenos", "malos" o "indiferentes". Esta valoración puede ser hecha en parte, con respecto a las posibilidades económicas, pero es más un símbolo que expresa la cordialidad de la relación.

Si nosotros, en las relaciones interpersonales de la práctica clínica, estamos en condiciones de valorar a los pacientes en términos de estructura y temperamento, habremos avanzado mucho para allanar el camino hacia una mejor y más comprensiva relación Odontólogo-Paciente.

Una mejor comprensión del contenido emocional de la experiencia Odontológica asegurará sin duda una relación interpersonal más completa entre el binomio Odontólogo-Paciente. (1, 3, 4, 6, 11, 20).

DEL PACIENTE: El paciente de primera consulta estará emocionalmente tenso por los síntomas que presenta, por la forma de exponerlos para que el Odontólogo los comprenda, así como la relación que se va a dar.

Si el profesional le es conocido se saludarán amistosamente y en un ambiente

acogedor se sentirá comfortable, no siendo así con el paciente desconocido quien tratará de conocer a su Odontólogo observando la conducta de éste, en base a lo cual podrá este paciente sentir o no confianza, pues si lo trata con cordialidad el ambiente será positivo, pero si muestra mal carácter o torpeza al entrevistarse con él, la relación tendrá que ser negativa.

Un paciente introvertido, espera que sea el médico quien tome la iniciativa de diálogo y haga todas las preguntas necesarias. En algunas ocasiones el grado de introversión que muestre el paciente, puede deberse al trato con el que lo reciba el doctor.

Algunas veces por la terminología que emplea el médico, el paciente tendrá la sensación de no haberle entendido, pero si la relación fue empática el paciente saldrá satisfecho.

Si no se logró establecer el "Rapport" en esta relación, se provocarán en el paciente trastornos actitudinales y emocionales.

INTERPRETACION DEL "RAPPORT" DENTRO DEL BINOMIO HUMANO:

ODONTOLOGO-PACIENTE:

Las relaciones entre el Odontólogo y el paciente no se terminan en la simple intervención técnico-terapéutica, realizada con el paciente. Esta relación humana se adhiere al contexto social en que actúan toda una serie de dinámicas vinculadas a la personalidad de los dos polos de relación. En todas las épocas, la relación médico-

paciente ha sido muy importante y más aún en esta época y en el sistema económico en el cual vivimos; pues, si el Odontólogo debe vender sus servicios debe esforzarse por brindar una mejor atención a sus pacientes particulares y en consecuencia su relación humana será más cordial.

Es importante para que el Odontólogo logre una buena relación humana con su paciente que éste se sitúe en el mismo mundo cultural de la persona, pues al existir una homogeneidad cultural en el momento de la entrevista, redundará en una buena comunicación humana.

El profesional no debe olvidar que la personalidad posee un factor emotivo fundamental y que éste interviene en toda relación humana tornándola afectiva, convirtiendo una relación técnica en una relación cordial simpática, agradable para ambos sujetos que los ayudará a resolver el conflicto por el cual se han comunicado. (3, 4).

APERTURA DEL ODONTOLOGO Y SU PERSONAL AUXILIAR A LAS RELACIONES HUMANAS:

Para adentrarse en este tema es preciso reflexionar sobre algo en que muchos autores coinciden: En que el Odontólogo debe enfrentar la desagradable verdad de que sus servicios no son vistos con un tono de sentimiento agradable. Sus servicios son apreciados; valorados, considerados necesarios e importantes, pero no gustan (debo agregar, pese a los avances tan publicitados de una Odontología sin dolor, la avanzada

tecnología del Lasser Dental, los implantes dentales y la Odontología cosmética, etc.).

Las personas tienen temores, ansiedades, fobias y la completa constelación de estados psiquiátricos para describir actitudes hacia la experiencia odontológica. Cuanto mejor tratemos de entender la naturaleza de estos tonos de sentimientos, más satisfactoria será la relación interpersonal. (6).

Hay factores indiscutibles, que influirán en el ánimo del paciente al ingresar al consultorio, como se ha insistido en muchos trabajos y como se le enseña al estudiante de pre-grado de la carrera de Cirujano Dentista.

Estos factores son, a saber, la decoración, limpieza, iluminación, orden, ventilación, la disposición particular del ambiente que rodea la clínica o consultorio. (1).

Todos estos factores pueden constituir un entorno armónico, en el cual el paciente se siente cómodo y relajado. Pero, ¿qué sucederá en el momento del encuentro humano (la interrelación entre sujetos), recepcionista y/o asistente y Odontólogo-Paciente? ¿Podremos desarraigar los temores, fobias y ansiedad del paciente? Aún más, ¿nuestro personal auxiliar está capacitado para el adecuado manejo de las relaciones humanas, en su encuentro con los pacientes?

Es aquí, donde entra en juego la comprensión absoluta y donde "no necesita el Odontólogo, condiciones especialísimas, sino únicamente, tener en cuenta la consideración del paciente (niño o adulto), como entidad humana, con todos sus pormenores que lo acompañan y con el deseo sincero de servirle y ayudarlo". (1, 4).

De esta manera el Odontólogo no deberá ver en el paciente únicamente la cavidad

oral, sino un todo, con su propia personalidad.

El poco valor que se da al conocimiento del paciente puede ser, con mucha frecuencia la causa de errores profesionales en Odontología.

Debe apreciarse al paciente por él mismo, sin reparar en su conducta. El doctor puede no aceptar el comportamiento, pero debe aceptar al enfermo. Se requiere cierta valentía y la extensión de uno mismo para no proyectar los estándares propios de los pacientes y para aceptar sus motivos y deseos presentes.

Lo que la gente desea son los intangibles surgidos del buen tratamiento y de las buenas relaciones personales y humanas con el doctor y su personal. (1).

El Odontólogo debe ser auténtico y espontáneo y así sus pacientes no deberán preocuparse por lo que él expresa. (5)

Al momento de ingresar al consultorio el paciente lo hace conjuntamente con sus aspectos personales. No importa la edad en que el paciente se encuentre, cada uno lleva consigo sus experiencias anteriores, sus peculiaridades de comportamiento, aspiraciones, recursos físicos y emocionales. Todo ello podría ayudar al Odontólogo durante el tratamiento o construir un obstáculo si los subestima. (4, 15).

El método más eficaz para enfrentar los temores y ansiedades consiste en una apropiada aplicación del procedimiento de la entrevista guiada. La entrevista es un esfuerzo tendiente a establecer, mediante una conversación profesional planeada, una relación de trabajo, a objeto de que los dos individuos puedan comunicarse mutuamente, de una manera eficaz sus respectivos sentimientos.

Las pautas de la relación interpersonal o establecimiento de las relaciones humanas entre el binomio Odontólogo-Paciente son dadas desde el momento de la introducción del paciente al Odontólogo para su examen preliminar.

Estas pautas están dadas por la conducta observada por el personal auxiliar y Odontólogo:

- a) El momento en que el paciente es presentado al Odontólogo por su asistente.
- b) La forma de recibir al paciente, recíballo con una sonrisa cálida y sincera, repita su nombre con convicción, extiéndale la mano y diga -"Señor... Es un gusto conocerlo. Por favor, siéntese y póngase cómodo".
- c) La conducta amigable y comprensiva del personal hacia el paciente.
- d) Crearle al paciente, la sensación de que su bienestar es lo más importante que tiene usted en mente. Luego escuche con toda atención sus deseos, necesidades, problemas y expectativas de sus pacientes. Sepa escuchar, alíentelo a hablar de sí mismo. Interesese realmente por lo que tiene que decirle. Deje que el paciente hable de sí mismo. La mayoría de personas están más interesadas en sí mismas que en sus propios triunfos y problemas.

Ser un buen oyente no significa quedarse callado. Significa alentar al paciente para que hable de sus intereses y deseos para poder formular preguntas pertinentes. (3, 4, 6).

La primera impresión que el paciente tenga de usted puede ser duradera, debe mostrarse un vehemente interés hacia él.

e) La despedida del paciente. Aliéntelo para que desee regresar para un futuro tratamiento. Dígale que fue un placer tenerlo como paciente y espera volver a verlo en otra ocasión. Su asistente debe estar cerca para acompañar al paciente a la puerta o hágalo usted mismo. Es un gesto de cortesía y de buenas relaciones humanas.

Demasiados Odontólogos, en el apuro cotidiano laboral, son impacientes y no están deseosos de informar a cada paciente los fundamentos de lo que están haciendo y por qué lo hacen. La debida educación del paciente comienza con cada detalle, que luego es desarrollado para alcanzar las consideraciones más amplias y generales del programa de tratamiento, sin duda alguna el paciente informado es un paciente más feliz que el mantenido en la obscuridad.

Con cuidadosas explicaciones cultiva su capacidad para comunicarse eficientemente con el paciente. El desarrollo de la capacidad de comunicación es esencial para su éxito. El progreso profesional es el resultado de trabajar con paciente. La comunicación exitosa está ligada al éxito profesional.

La relación con el personal auxiliar es también parte integral del buen funcionamiento de la práctica odontológica. En la Odontología centrada en la salud, el dentista tiene la responsabilidad primaria de ayudar a los miembros del personal a aclarar sus valores, de tal modo que a su vez, puedan ayudar a los clientes de la misma manera. Cuando el Odontólogo no explora las creencias y los valores personales, entorpece su capacidad para facilitar el desarrollo de otros.

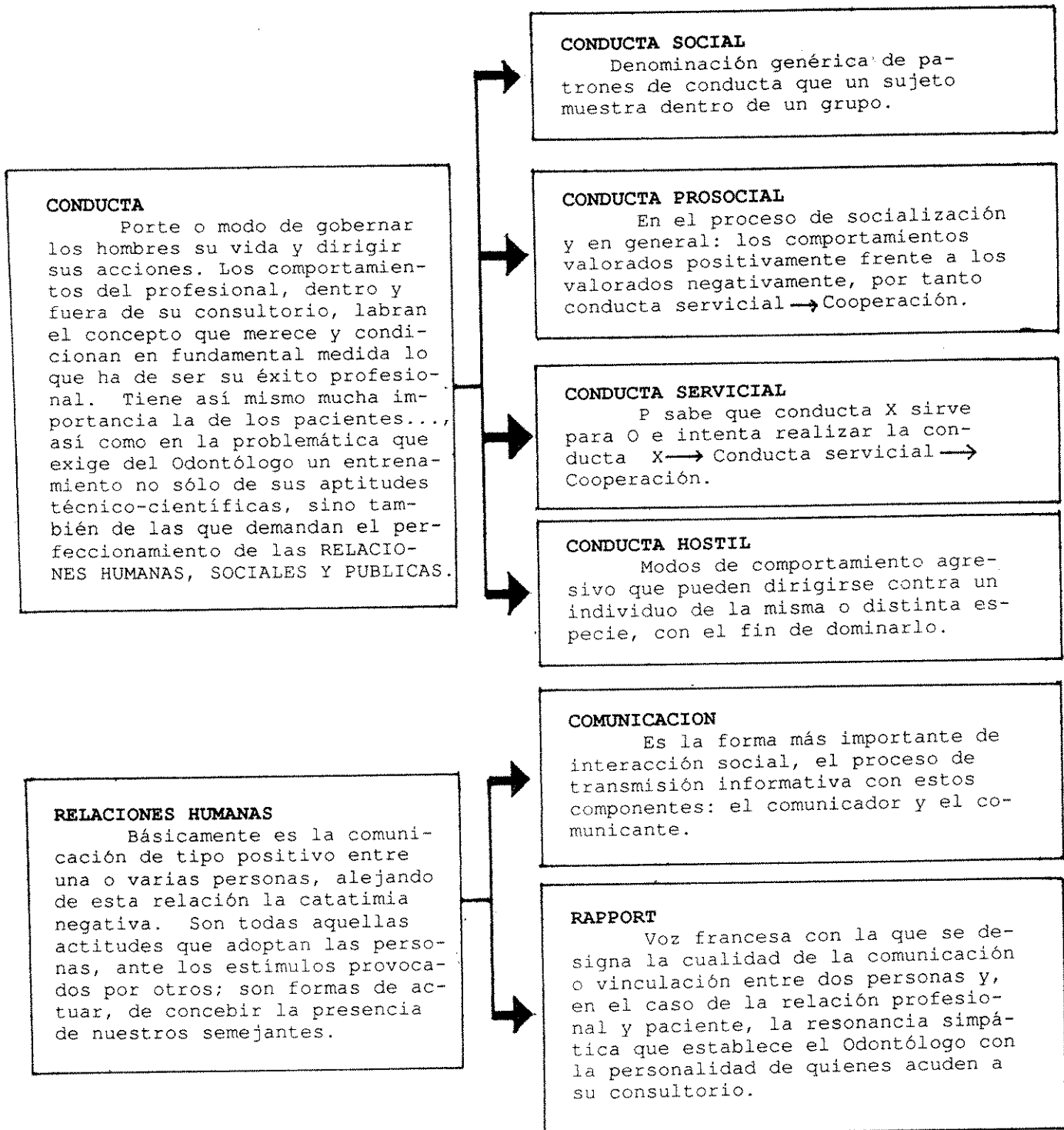
Se debe trabajar en una atmósfera que fomente la automotivación, autovaloración y autoconfianza del personal. La actitud reservada de la mayoría de Odontólogos no fomenta un ambiente donde el personal pueda sentirse parte de la creación del triunfo.

El personal aprecia las oportunidades de ser tratado como profesional al recibir apoyo en su desarrollo clínico y conductual. Las reuniones o juntas semanales con el personal son útiles para examinar la relación y tratar todo mal entendido que pudiera haber surgido; así como los seminarios con personal auxiliar y con grupos de otros consultorios.

Este es el ejercicio correcto de las relaciones humanas desde el punto de vista de las ciencias de la conducta. (4, 6, 10, 16),

VARIABLES

INDICADORES



VARIABLES

INDICADORES

CONOCIMIENTO

Establecer por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. Es cada una de las facultades sensoriales del hombre. Es la noción que se tiene de las cosas



RESPUESTAS:

Las que se obtengan al realizar la encuesta.

AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL

Se refiere, a la cantidad de años de ejercicio de la profesión, que tenga el sujeto de la muestra.



Los años de ejercicio profesional que indiquen los encuestados.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Para los propósitos de la presente investigación, la selección de la muestra, la constituyen 30 Odontólogos que ejercen su profesión en el área capitalina. Los profesionales sujetos de la medición, son egresados de la Universidad de San Carlos, facultad de Odontología, registrados en el colegio Estomatológico como Cirujanos Dentistas (colegiados activos).

La selección de 30 Odontólogos, es una muestra a conveniencia del estudio; dada la subjetividad de la medición y que es la primera de su tipo, dentro de ésta área profesional, se consideró que una población de éste número, puede aportar datos confiables que puedan servir de base para un posterior estudio.

La tabla de números aleatorios, sirvió de base para la selección de la muestra, utilizándose el muestreo aleatorio simple, en el que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser escogido directamente como parte de la muestra. Este es un muestreo con reemplazamiento.

Los datos se recabaron por medio de un cuestionario escrito que tiene 15 preguntas, de respuesta cerrada. para mayor confiabilidad en la obtención de los datos, el cuestionario tuvo carácter de anónimo, esto con la finalidad de obtener la mayor cooperación posible entre los profesionales de la muestra.

Como parte de la metodología de la presente investigación, se elaboró un cuestionario para conocer el punto de vista de los pacientes, que visitan la clínica dental de el profesional seleccionado para la muestra.

El procedimiento fue de la siguiente manera: Se contó con el consentimiento de el doctor y de las propias personas que en ese momento se encontraban en el consultorio; se procedió a pasar la encuesta a por lo menos 2 pacientes por consultorio visitado, para hacer un total de 60 entrevistas o encuestas. Se previó que si algún paciente fuere analfabeto, se utilizaría para recabar la información de la técnica de entrevista dirigida. No se presento ningún caso de estos.

El cuestionario para pacientes fue con carácter de anónimo para mayor confiabilidad y cooperación de las personas que permitieron su realización. Se identificó con un número correlativo.

El cuestionario para odontólogos se identificó también con un número correlativo y número de años de ejercicio profesional.

Al obtener los resultados de las boletas, tanto de profesionales como de pacientes, se tabularon e interpretaron por porcentajes y promedios, estructurándose los respectivos cuadros estadísticos para su presentación final.

CUADRO 2

CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PACIENTES SOBRE RELACIONES HUMANAS

ALTERNATIVAS	F	%
- SI	34	57
- NO	26	43
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

El presente cuadro refleja que los pacientes investigados conocen con un 57% equivalente a una moda de 34, el tema de las relaciones humanas y un 43% lo desconoce.

El grado de conocimiento que posean los pacientes sobre Relaciones Humanas es importante, pues ello les permite evaluar cuando el Odontólogo y personal auxiliar del consultorio practican este tipo de relaciones.

CUADRO 3

CONCEPTO QUE POSEEN LOS PACIENTES SOBRE RELACIONES HUMANAS

ALTERNATIVAS	F	%
a) Una manera de llevarse bien con quienes nos relacionamos	9	15
b) Establecer buena comunicación con otras personas	15	25
c) Una manera de cooperar y entenderse con otros	20	33
d) Todas las anteriores	16	27
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95.

Al integrar las alternativas sugeridas en esta pregunta, es evidente que precisan los elementos que definen a las Relaciones Humanas; teniendo mayor conocimiento un 27%, el resto distribuye su opinión en las otras alternativas que de una u otra manera se aproximan a una definición de este tema.

Los resultados demuestran que la población investigada tiene cierto conocimiento sobre las Relaciones Humanas, por lo que al momento de relacionarse con su médico odontólogo, puede por una parte, establecer si éste practica o no las Relaciones Humanas, por otra, fomentar este tipo de relaciones si encuentra disposición ante su Odontólogo.

CUADRO 4

FRECUENCIA CON QUE EL ODONTOLOGO SALUDA AL PACIENTE AL INGRESAR A SU CLINICA

ALTERNATIVAS	F	%
a) Siempre	32	53
b) A veces	27	45
c) Nunca	1	2
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

Esta pregunta se formuló con la finalidad de establecer si el Odontólogo previo al tratamiento del paciente, trata de fomentar una buena comunicación y relación con el paciente; indicando un 53%, que siempre se les brinda un saludo al ingresar a la clínica, sin embargo, un 45% señala que "a veces" y sólo un 2% manifestó que "nunca".

Lo anterior demuestra que del 100% de profesionales que atienden a los pacientes investigados, no todos se preocupan de fomentar desde el inicio de la consulta, una adecuada práctica de Relaciones Humanas.

CUADRO 5

FRECUENCIA CON QUE EL ODONTOLOGO LLAMA POR SU NOMBRE AL PACIENTE

ALTERNATIVAS	F	%
a) Siempre	9	15
b) A veces	41	68
c) Nunca	10	17
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

También esta pregunta fue consultada para verificar si el Odontólogo llama al paciente por su nombre, situación que se considera importante de practicar, pues al paciente se le transmitirá seguridad y confianza. De acuerdo a los resultados descritos no todos los profesionales poseen este atributo, pues la mayoría o sea el 68% señaló que "a veces" su Odontólogo les llama por su nombre, o mejor dicho "muy de vez en cuando" o "raras veces". Un 17% de pacientes manifestó que "nunca". Sólo un 15% práctica "siempre" esta costumbre que forma parte de una buena relación humana.

CUADRO 6

OPINION DE PACIENTES SOBRE EL TRATO QUE RECIBE DEL PERSONAL AUXILIAR DEL CONSULTORIO

ALTERNATIVAS	F	%
a) Me agrada mucho	34	57
b) No me agrada	3	5
c) Me es indiferente	23	38
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95.

El 57% del total de entrevistados manifestó que le agrada mucho ser bien recibido por el personal auxiliar de la clínica; un 38% señala que es indiferente ante este trato y sólo un 5% no le agrada ser bien recibido por este personal.

En relación a esta opinión, es importante que los profesionales se preocupen por el tipo de atención que este personal brinda a los pacientes, por lo que debe proporcionarle una constante capacitación sobre Relaciones Humanas.

CUADRO 7

OPINION DEL PACIENTE SOBRE EL TRATO QUE RECIBE

ALTERNATIVAS	F	%
a) Mucha amabilidad	16	27
b) Amabilidad	18	30
c) Descortesía e indiferencia	26	43
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

Al observar los datos descritos puede notarse que una mayoría de entrevistados señala con un 43% la alternativa "descortesía e indiferencia", subrayando muchos de este porcentaje este último aspecto. Un 27% sí son tratados con "mucho amabilidad" y un 30% con "amabilidad".

Lo anterior demuestra que existen profesionales que actúan con indiferencia hacia el paciente, situación que influye para que se califique de deshumanización y despersonalización a la práctica profesional de la Odontología.

CUADRO 8

ATENCIÓN QUE LE BRINDA EL ODONTOLOGO A SU PACIENTE CUANDO ESTE LE INQUIERE SOBRE SU TRATAMIENTO

ALTERNATIVAS	F	%
a) Algunas veces	17	29
b) Si me escucha	23	38
c) Parece no interesarle y/o escucharme	20	33
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

Los resultados descritos demuestran que un 38% de pacientes investigados, sí son escuchados por su Odontólogo cuando le comunican alguna inquietud; un 33% manifestó que los profesionales no se interesan o no les escuchan cuando tratan de comunicarse; un 29% que "algunas veces" es escuchado.

Al analizar éstos datos, se concluye que es una minoría de profesionales que manifiestan interés respecto a lo que los pacientes le comunican, situación que debe ser tomada en cuenta por todos los profesionales, a fin de que sus pacientes no guarden sentimientos de rechazo profesional e indiferencia hacia su tratamiento.

CUADRO 9

OPINION SOBRE COMO CONSIDERA EL PACIENTE A SU ODONTOLOGO

ALTERNATIVAS	F	%
a) Como un padre	9	15
b) Como padre malo	--	--
c) Como un amigo	51	85
TOTAL	60	100

Esta pregunta se formuló para establecer el tipo de sentimiento que ha logrado despertar el profesional en el paciente, teniéndose como resultado que la mayoría o sea el 85% lo considera como un "amigo"; un 15% como un "padre".

Es evidente que la mayoría de pacientes ven a su Odontólogo como un amigo, situación que el profesional debe tomar en cuenta, practicando adecuadas relaciones humanas a fin de fomentar una relación amistosa con el paciente para que el tratamiento se realice dentro de un ambiente favorable.

CUADRO 10

OPINION DEL PACIENTE CUANDO RECIBE UN TRATO AMABLE EN EL CONSULTORIO

ALTERNATIVAS	Fa	Fr
a) Confortable	12	20
b) Relajado	9	15
c) Confiado	39	65
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

La mayoría de pacientes investigados indicaron con un 65% que sí sienten confianza cuando el personal auxiliar y su Odontólogo le brindan un trato amable; otro 20% considera sentirse "confortable" y un 15% "relajado".

Los datos descritos confirman que es importante brindarle un trato amable a los pacientes, pues ello despierta sentimientos positivos en su tratamiento, además constituye un buen manejo de las Relaciones Humanas.

CUADRO 11

OPINION SOBRE LA ACEPTACION QUE CONSIDERA TENER EL PACIENTE ANTE SU ODONTOLOGO

ALTERNATIVAS	F	%
a) No estoy seguro	25	41
b) Creo ser bien aceptado	22	37
c) Si soy aceptado	13	22
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

La pregunta anterior se formuló con el fin de conocer si el paciente se considera aceptado por su Odontólogo tratante; señalando un 41% la alternativa "no estoy seguro"; un 37% "cree ser bien aceptado" y sólo el 22% manifestó con bastante certeza que sí es aceptado.

Al agrupar los dos primeros resultados, se tiene un 78% de pacientes investigados que no tienen seguridad de sentirse aceptados como personas y pacientes por su Odontólogo tratante; lo cual indica que los profesionales no han fomentado una buena relación y comunicación.

CUADRO 12

OPORTUNIDAD QUE BRINDA EL PACIENTE PARA ESTABLECER UNA BUENA RELACION

ALTERNATIVAS	F	%
a) Si doy la oportunidad y me agrada este tipo de relación	36	60
b) Me es difícil	7	12
c) Soy indiferente a esta relación	17	28
TOTAL	60	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

Los resultados anteriores demuestran con un alto porcentaje (60%) de los pacientes si le dan oportunidad a su Odontólogo tratante para que se establezca una relación cordial, amistosa y sincera. Al 28% le es indiferente promover este tipo de relación y a un 12% le resulta difícil.

En relación a los datos obtenidos, es importante que el profesional de la Odontología reflexione y reconozca la importancia de aprovechar el espacio que el paciente le brinda para practicar y cultivar el Rapport, lo cual redundará en un tratamiento bajo un clima cordial y de mutua cooperación.

CUADRO 13

CONOCIMIENTO SOBRE RELACIONES HUMANAS

OPINION DE PROFESIONALES

ALTERNATIVAS	F	%
a) Son un conjunto de normas que regulan la interacción entre personas y entre grupos	10	33
b) El establecimiento de relaciones armoniosas	14	47
c) La comunicación eficaz entre individuos	5	17
d) Todas las anteriores	1	3
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

Las alternativas sugeridas en esta pregunta, poseen elementos que brindan una noción correcta de lo que se define por Relaciones Humanas. De esa manera el 100% de profesionales consultados tienen cierto grado de conocimiento sobre este tema; sin embargo, en otra pregunta formulada se estableció que algunos de ellos no las practican por considerar un 64% que: "es una disciplina desconocida para los Odontólogos"; un 16% considera que: "solo es aplicable al campo de la Psicología industrial y empresarial".

CUADRO 14

IMPORTANCIA QUE LE ATRIBUYEN LOS PROFESIONALES DE LA MUESTRA, A LAS RELACIONES HUMANAS, EN EL AMBITO PROFESIONAL DE LA ODONTOLOGIA

ALTERNATIVAS	F	%
a) Son muy importantes	13	44
b) No tienen ninguna importancia	10	33
c) Son medianamente importantes	7	23
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

Del total de profesionales investigados, el 44% considera que la práctica de las Relaciones Humanas en el campo de la Odontología "son muy importantes"; para el 33% "no tiene ninguna importancia"; y el 23% las califica como "medianamente importantes".

Al analizar los datos descritos en los incisos b) y c), puede decirse que es una mayoría de profesionales que no consideran importante la aplicación de las Relaciones Humanas en el ámbito Odontológico.

CUADRO 15

FRECUENCIA DE ACTITUDES NEGATIVAS ASUMIDAS POR EL PROFESIONAL ENCUESTADO, EN FORMA CONSCIENTE O INCONSCIENTEMENTE

ALTERNATIVAS	F	%
a) Con frecuencia	9	30
b) Raras Veces	17	57
c) Nunca	4	13
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

En los datos descritos se tiene un 57% de profesionales que "raras veces" ha asumido actitudes negativas ante el personal auxiliar y pacientes; un 30% manifiesta que lo hace con frecuencia, sólo un 13% indicó que "nunca".

Complementando los resultados anteriores, en otra pregunta planteada, los profesionales investigados autocalifican sus actitudes y relaciones interpersonales así: un 70% que éstas son "variables"; el 27% "positivas" y sólo un 3% las califica como muy positivas.

Al analizar los datos presentados, se deduce que es una mayoría de profesionales de la Odontología que de una u otra manera, con frecuencia o esporádicamente, han asumido consciente o inconscientemente actitudes negativas ante sus pacientes y personal auxiliar, lo cual conduce al fracaso de la relación interpersonal, pues este tipo de actitudes provoca sentimientos de rechazo hacia el profesional y tratamiento Odontológico, optando el paciente por abandonar el consultorio.

Los resultados anteriores constituyen una exhortativa para los profesionales de la Odontología, pues es importante tener presente que su práctica profesional requiere de sensibilidad, respeto, tolerancia y dominio de sí mismo, pues su objeto de trabajo es el ser humano que merece ser tratado como tal.

CUADRO 16

FORMAS EN QUE CONTRIBUYE EL CONOCIMIENTO Y PRACTICA DE LAS RELACIONES HUMANAS, EN LA RELACION INTERPERSONAL OPINION DE PROFESIONALES

ALTERNATIVAS	F	%
a) Mejorar	28	93
b) Empeorar	--	--
c) Seguir igual	2	7
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

Los datos descritos muestran con un alto porcentaje (93%), que la mayoría de profesionales están conscientes de que el conocimiento y práctica de las Relaciones Humanas contribuye a "mejorar" las relaciones interpersonales; sin embargo, al comparar este resultado con las opiniones de los pacientes y del mismo profesional en los cuadros 14 o 15, es evidente una clara contradicción, pues existen elementos que determinan que actualmente muchos profesionales de la Odontología no practican adecuadamente las Relaciones Humanas, por consiguiente no se establece una experiencia interpersonal satisfactoria entre Odontólogo y Paciente.

CUADRO 17

OPINION DEL PROFESIONAL ENCUESTADO SOBRE LA MODIFICACION DE ACTITUDES

ALTERNATIVAS	F	%
a) Pueden ser modificadas	20	67
b) No pueden ser modificadas	7	23
c) Es la actitud del paciente, lo que las modifica	3	10
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

El 67% de profesionales investigados expresan que las actitudes que se manifiestan en el trato con sus pacientes "pueden ser modificadas"; un 23% opina lo contrario y un 10% señala que es el paciente quien las modifica.

Para establecer una buena relación odontólogo-paciente es necesario romper con aquellos esquemas mentales que únicamente bloquean una comunicación cordial y amable, es importante cambiar las actitudes negativas por positivas.

CUADRO 18

IMPORTANCIA QUE TIENE EL CARACTER, LA PERSONALIDAD Y LA CONDUCTA EN LA RELACION INTERPERSONAL ODONTOLOGO-PACIENTE

OPINION DE PROFESIONALES ENCUESTADOS

ALTERNATIVAS	F	%
a) Son factores del éxito profesional	18	60
b) Son causas de fracaso profesional	-	-
c) El éxito profesional no está ligado a estos factores	12	40
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo, Mayo/95

El carácter, la personalidad y la conducta puestos de manifiesto en la relación interpersonal, constituyen las piezas fundamentales para establecer una adecuada comunicación, los tres aspectos tienen una estrecha relación, pues la personalidad de una persona se refleja en su carácter y conducta, por lo tanto, ellos son los factores que determinan la existencia o no de buenas Relaciones Humanas. De esta situación están conscientes el 60% de profesionales investigados, señalando que estos tres aspectos determinan el éxito profesional. Sin embargo, un 40% opina lo contrario, considerando que no están convencidos de la importancia de mejorar sus relaciones interpersonales.

CUADRO 19

MUESTRAS DE CORTESIA QUE PRACTICA EL ODONTOLOGO ENCUESTADO CON SUS PACIENTES

ALTERNATIVAS	Al ingresar el paciente lo saluda		Lo llama por su nombre		Lo acompaña y despide en la puerta	
	F	%	F	%	F	%
a) Siempre	13	43	2	7	2	7
b) A veces	17	57	25	83	12	40
c) Nunca			3	10	16	53
TOTALES	<u>30</u>	<u>100</u>	<u>30</u>	<u>100</u>	<u>30</u>	<u>100</u>

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

Fue importante consultar respecto a las muestras de cortesía que practica el profesional, pues de ellas depende ganarse la confianza del paciente y garantizar una aceptable disposición de éste ante el tratamiento dental, por consiguiente experimentar una adecuada y armoniosa interrelación personal.

Los resultados del presente cuadro muestran una realidad diferente, pues si analizamos los datos de las tres columnas, es evidente que la mayoría de profesionales no practican ninguna de las muestras de cortesía referidas, como una actitud permanente, pues el 57% y 83% respectivamente indicó que "a veces" saluda y llama por su nombre al paciente. El 53% nunca acompaña y despide en la puerta del consultorio al paciente. Pareciera que este tipo de actitudes no fueran importantes, sin embargo, para el paciente si lo son y psicológicamente causan un impacto positivo.

CUADRO 20

CONOCIMIENTO SOBRE EL TERMINO RAPPORT POR PARTE DEL PROFESIONAL ENCUESTADO

ALTERNATIVAS	F	%
a) Nunca lo he escuchado	20	67
b) Lo he escuchado bastante	6	20
c) Sí se lo que significa	4	13
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de Campo. Mayo/95

El término Rapport no es conocido por la mayoría de profesionales, así lo confirma el 67% de consultados al respecto. El resto o sea el 33% en alguna medida tienen conocimiento sobre este término. Por la índole de la profesión, en la cual el Odontólogo establece un contacto, una relación con una persona a la que denomina paciente, es de suma importancia el conocimiento de este vocablo que implica la relación Odontólogo-Paciente, solo así el profesional podrá comprender los aspectos emotivos de la personalidad y así proyectar una actitud positiva hacia sus pacientes; actitud que se considera puede ser de doble vía.

CONCLUSIONES

1. Se pudo comprobar que un porcentaje mayoritario de pacientes y profesionales tienen un conocimiento aceptable de lo que son las Relaciones Humanas, sin embargo el estudio demostró que no existe una buena comunicación en la mayoría de casos, por consiguiente las Relaciones Humanas no se practican adecuadamente.
2. También se determinó que la conducta de los pacientes es proclive a establecer relaciones cordiales y amistosas con su Odontólogo. Asimismo se comprobó que no existe reciprocidad por parte de los profesionales al establecimiento de este tipo de interrelación.
3. Se estableció que el paciente desea y le gusta el buen trato y la comunicación constante con su Odontólogo y personal del consultorio, como factor importante para sentirse aceptado y poder mantener una actitud de cooperación durante el proceso de su tratamiento.

Por su parte un buen porcentaje de profesionales reconocieron que han asumido consciente o inconscientemente actitudes negativas ante el personal auxiliar y pacientes, lo cual revela una imagen negativa de la profesión, y conduce al fracaso de la relación interpersonal, pues este tipo de actitudes provoca sentimientos de rechazo hacia el profesional y al tratamiento odontológico,

optando el paciente por abandonar el consultorio.

4. La mayoría de profesionales entrevistados coinciden en que las relaciones humanas son muy importantes y creen que las actitudes personales pueden ser modificadas y que a través de éstas, las relaciones interpersonales pueden mejorar.

RECOMENDACIONES

1. Ante la crisis social generalizada en nuestro país, es importante que todo profesional y estudiante de cualquier disciplina, particularmente de la odontología, estén llamados a contribuir a la restauración de los valores éticos y morales dentro de nuestra sociedad, por lo que es de suma importancia la práctica de las relaciones humanas en su vida personal, familiar y profesional.
2. Es importante que dentro del curso de derechos humanos incorporado al pensum de estudios de la facultad de Odontología, se incluyan contenidos de la temática de Relaciones Humanas, a fin de contrarrestar en alguna medida el grado de deshumanización y despersonalización profesional.
3. Dentro de los cursos de capacitación que se imparte a asistentes dentales se debe incluir en forma permanente la temática de las relaciones humanas, como parte importante de su formación.
4. Que dentro de los eventos que se organizan anualmente por parte de la Asociación de Estudiantes, Sociedad Dental y Colegio Profesional, se promueva abordar el tema de las Relaciones Humanas, para difundir el conocimiento y práctica de los mismos como parte de las Ciencias de la Conducta.

G L O S A R I O

1. **CATATIMIA:** Existencia en el inconsciente de un complejo que produce un efecto pronunciado en la conciencia. Término introducido por H.W. Maier (1912) para designar la transformación del contenido anímico bajo la influencia de complejos de tonalidad afectiva o de intensos sentimientos.
2. **CATATIMIA NEGATIVA:** Ver en otras personas características que no poseen, pero que se le atribuyen debido a que se les odia o simplemente le caen mal.
3. **CIENCIAS DE LA CONDUCTA:** Denominación aplicada, al conjunto de ciencias que investigan la conducta humana y en las condiciones de su ambiente normal, incluyendo el medio social.
4. **COMUNICACION:** Es la forma más importante de interacción social el proceso de transmisión informativa con estos componentes: el comunicador y el comunicante.
5. **CONDUCTA:** Es la manera de comportarse de un sujeto. Constituye, una respuesta a una motivación, que pone en juego componentes psicológicos, motores y fisiológicos.
6. **CONTRATRANSFERENCIA:** Término utilizado por algunos analistas en conexión con la totalidad de sentimientos que el analista experimenta hacia sus pacientes.
7. **CLIENTE:** Persona que está bajo la protección o tutela de otra. Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
8. **DIFUMINAR:** Desvanecer o esfumar.

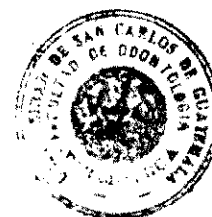
- 9. EMPATIA:** Capacidad de percibir el estado de ánimo y los sentimientos de otra persona. Comprende los sentimientos, sufrimientos o situación de otra persona, sin que estos sentimientos sean comunicados por medio de la palabra. La empatía proporciona un auténtico conocimiento del sujeto, solamente después que éste ha regresado de su participación afectiva en la situación objetiva, haciendo de esa participación un conocimiento teórico.
- 10. ENTREVISTA:** Conversación entre un terapeuta, consejero u otro profesional y un paciente, cliente o empleado potencial, la cual se emplea para obtener información que sirve para evaluar un diagnóstico, tratamiento, aptitudes, etc.
- 11. PACIENTE:** Persona que padece física y corporalmente; el doliente, el enfermo. Persona que sufre y tolera los trabajos y adversidades sin perturbación del ánimo.
- 12. RAPPORT:** Término que se origina en el idioma francés y que no está incluido en la terminología del Idioma Español. Significa armonía, concordancia, atmósfera apacible y cordial entre dos personas, especialmente entre un examinador y el individuo evaluado. Es un vocablo utilizado con un significado asumido en las disciplinas científicas que se dedican al estudio de las relaciones humanas.
- 13. ROL:** Sin, papel que desempeñar. Para la psicología social es la suma de modos de conducta esperados de un individuo y en la que se apoya la conducta de otros miembros del grupo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Arriola de Jacobs, B. C. Problemas de conducta del niño enfrentado por el odontólogo general en su práctica clínica. Tesis (Cirujano Dentista) Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, 1987. 76 p.
2. Caal Dávila, J. G. Relación médico-paciente en salas de cirugía general de adultos en dos hospitales de la ciudad de Guatemala. Tesis (Médico y Cirujano). Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Ciencias Médicas, 1982. 64 p.
3. Cano de León, E. L. La importancia del Rapport entre el paciente y el médico. Tesis (Licenciado en Psicología), Guatemala, Universidad de San Carlos, Escuela de Psicología, 1981. 70 p.
4. Chang Quan, E. L. Causas que inducen al paciente al rechazo o aceptación del tratamiento dental y a quién lo proporciona. Tesis (Cirujano Dentista) Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, 1993. 76 p.
5. Chiapperin Mazzuco, C. Características del que hacer clínico del odontólogo guatemalteco. Tesis (Cirujano Dentista). Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, 1992. 77 p.
6. Cinotti, W. R. Psicología aplicada en odontología. Buenos Aires, 1970 Mundi, 78-90 p.
7. Combellas, R. Políticas, comunicación y democracia. Contribuciones. (Buenos Aires) 7 (4): 28-31, oct-dic 1990.
8. Cordero Pastor, A. y J. Corvera-Bernardelli. A propósito de la deshumanización de la medicina. Gaceta Médica de México 118 (11): 431-432, Nov. 1988.
9. Egglund, S. A. Human relations in bussines. Washington, South-Western Publishing Co., 1979. pp. 2-20
10. Fraga-Mouret, A. Comunicación y disonancia en medicina. Gaceta Médica de México 121(1-2): 19-21, en-feb 1985.
11. González de Barrios, L. M. Principios de psicología aplicados al paciente en la clínica odontológica. Tesis (Cirujano Dentista), Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, 1985. 40 p.



12. Hidalgo, C. G. y N. Abarca. Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. Rev. Latinoamericana de Psicología 22 (2): 32-33 p. 1990.
13. Jiménez Villegas, C. E. El perfil psicológico del odontólogo guatemalteco. Tesis (Cirujano Dentista), Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, 1987. 91 p.
14. Massie, J. L. Bases esenciales de la administración. 5a. ed. México, Diana, 1977. pp. 80-85
15. Melgar, A. Dirección y relaciones humanas. Tesis (Administrador de Empresas), Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Ciencias Económicas, 1979. 80 p.
16. Moya, J. C. El médico informa adecuadamente a los pacientes? Bol Sanit Panam 97 (1): 26, Jul. 1984.
17. Peñaranda Hernández, P. M. El paciente difícil en odontología. Elaboración de un modelo de atributos personales para identificarlo. Acta Odontol Venezolana, 27 (2-3): 46-57. 1989.
18. Pivonka de A., Ma. A. Saber bien para hacer bien. Bol Sanit Panam 108, (5-6): 26, Mayo-Junio 1990.
19. Reille, W. J. Relaciones Humanas venturosas. México, Herrero Hnos. 1986. 157 p.
20. Rísquez, F. Conceptos de psicodinámica. 2a. ed. Venezuela Monte Avila Editores, s.f. 276 p.
21. Rojas Osorio, C. La socialidad de la verdad. El Cuervo Analítico. Colegio Regional de Aguadilla, Universidad de Pto. Rico 3:14-23, enero-junio 1990.
22. Ryan, E. J. Fundamentos psicobiológicos en odontología. Buenos Aires, Mundi, 1950. 159 p.
23. Sferra, A., M. E. Wright, y L. A. Rice. Personalidad y relaciones humanas. 2a. ed. México, McGraw-Hill, 1984. 158 p.
24. Soria Murillo, V. Relaciones públicas y humanas. México, Ediciones Orientación, 1988. 230 p.



25. Soto Galindo, A. R. La comunicación como elemento del comportamiento humano. Guatemala, Universidad de San Carlos, Facultad de Odontología, Area Ejercicio Profesional Supervisado, 1984. 6 p.
26. Torres Plank, J. F. Introducción a la psicología general y médica. 2a. ed. México, Editorial de la Universidad de Guadalajara. 1980. 241 p.
27. Vela, J. A. Técnicas y prácticas de las relaciones humanas. Bogotá, Indo-Americana, Press Service, s.f. 230 p.
28. Villanueva Varela, A. Las relaciones humanas a través del Análisis transaccional. México, Editorial de la Universidad de Guadalajara, 1981. 32 p.
29. Weill, P. G. Relaciones humanas en el trabajo y en la familia. Buenos Aires, Kapelusz, 1989. 223 p.

No. 130.

Del Estudiante
1-7-95





ANEXOS



ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCION DE DATOS PARA PROFESIONALES

ESTIMADO DOCTOR:

La presente encuesta es una investigación de campo, sobre el tema RELACIONES HUMANAS, para tratar de establecer el grado de conocimiento y aplicación en su práctica profesional diaria, así como las actitudes que se asumen y que tienden a hacer positivas las relaciones interpersonales, en el quehacer profesional.

Esta investigación forma parte, de la preparación de un trabajo de tesis sobre el tema en mención.

Su colaboración será inapreciable para la obtención de los resultados que harán realidad este estudio. Por lo que le agradeceré responder con la mayor objetividad posible el cuestionario adjunto, para una mayor confiabilidad del estudio en referencia.

ESTE CUESTIONARIO TIENE CARACTER DE ANONIMO.

No. _____

Años de ejercer la profesión: _____

SEXO: _____

FECHA: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Qué entiende usted, por Relaciones Humanas?
 - a) Son un conjunto de normas que regulan la interacción entre personas y entre grupos.
 - b) El establecimiento de relaciones armoniosas.
 - c) La comunicación eficaz entre individuos.

2. ¿Qué sabe de las Relaciones Humanas?
 - a) Es una disciplina desconocida para los Odontólogos.
 - b) Solo es aplicable a la psicología industrial y empresarial.
 - c) Que es una disciplina que se ocupa de la explicación y predicación de la conducta humana.

3. ¿Cree que las Relaciones Humanas son importantes, en el ámbito profesional de la Odontología?
 - a) Son muy importantes
 - b) No tienen ninguna importancia

4. Las Relaciones Humanas, como disciplina han sido estudiadas por las Ciencias de la Conducta. ¿Puede ud., identificarlas?
 - a) Odontología, Medicina, Ciencias Químicas.
 - b) Ciencias Económicas, Jurídicas.
 - c) Antropología, Psicología, Sociología.

5. ¿Ha asumido o asume actitudes negativas hacia sus pacientes o personal auxiliar, consciente o inconscientemente?
 - a) Con frecuencia.
 - b) Raras veces.
 - c) Nunca.

6. Sus actitudes y relaciones interpersonales con sus pacientes o personal auxiliar, ¿Cómo las calificaría?
- a) De muy positivas.
 - b) Positivas.
 - c) Negativas.
 - d) Variables.
7. A través de un conocimiento y práctica de las Relaciones Humanas, ¿Cree que esa relación interpersonal podría?
- a) Mejorar mucho.
 - b) Empeorar.
 - c) Seguir igual.
8. En relación a las actitudes, que se manifiestan en el trato con sus pacientes. ¿Ud., cree?
- a) Que pueden ser modificadas.
 - b) Que no pueden ser modificadas.
 - c) Que es la actitud del paciente, lo que las modifica.
9. El carácter, la personalidad o la conducta del profesional puestos de manifiesto en la relación interpersonal:
- a) Son factores del éxito profesional.
 - b) Son causas de fracaso profesional.
 - c) El éxito profesional no está ligado a estos factores.
10. ¿Cuál es su opinión, con respecto a las Relaciones Humanas?
- a) Favorecen el clima de cooperación entre Odontólogo-Paciente.
 - b) Favorecen el clima de cooperación entre Odontólogo-Personal Auxiliar-Pacientes.
 - c) Establecen un ambiente de armonía y mutua cooperación.
11. Al ingresar su paciente a la clínica, ¿usted lo saluda?
- SIEMPRE A VECES NUNCA

12. Al empezar la entrevista, ¿llama ud. por su nombre al paciente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

13. Como muestra de cortesía, ¿ud. acompaña a su paciente a la puerta, para despedirlo?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

14. ¿Sabe usted qué es o ha escuchado mencionar el término RAPPORT?

- a) Nunca lo he escuchado.
- b) Lo he escuchado bastante.
- c) Se lo que significa.

15. ¿Sabe ud., qué es el RAPPORT en una entrevista odontológica?

- a) Es el establecimiento de una relación cordial.
- b) Es el establecimiento de relaciones humanas cordiales.
- c) La forma como se comportan las personas o pacientes.

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA RECOLECCION DE DATOS PARA PACIENTES:

Estimado Sr. Sra. o Srta.:

El presente cuestionario, es una investigación de campo, para la realización de un trabajo de tesis de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos, sobre el tema de las

RELACIONES HUMANAS.

Su valiosa colaboración será inapreciable para la obtención de los resultados que harán realidad este estudio. Por lo que mucho agradeceré se sirva responder el cuestionario adjunto, con la mayor exactitud posible, para la confiabilidad del estudio en mención.

No. _____

SEXO: M ____ F ____

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS - GUATEMALA
Biblioteca Cent.



DIEZ CONSEJOS SOBRE RELACIONES HUMANAS

ES TAREA DIFÍCIL CORREGIR LOS ASPECTOS NEGATIVOS DE LA PERSONALIDAD PERO EL MEJOR PRINCIPIO ES TENER VOLUNTAD DE CORREGIRLOS, ESPECIALMENTE CUANDO SE TRATA DE PERSONAS QUE TIENEN MUCHA RELACION CON EMPLEADOS SUBALTERNOS O EN EL TRATO DIARIO CON LAS PERSONAS CON QUE TRATAMOS, LO CUAL PUEDE TENER EFECTOS TRASCENDENTALES PARA CUALQUIER INSTITUCION.

SI USTED NO SABE COMO COMENZAR, PUEDE OBSERVAR LOS DIEZ CONSEJOS QUE UN EXPERTO SOCIOLOGO PROPONE.

1. **NO SEA TAJANTE AL DIRIGIRSE A OTRA PERSONA"** Nada hay mas agradable que una palabra amable a manera de saludo al dirigirse a otra persona.
2. **SONRIA"** Para fruncir el ceño se necesita mover alrededor de **72** músculos y solo **14** para sonreír.
3. **LLAME A LAS PERSONAS POR SU NOMBRE"** La música más agradable al oído de cualquiera, es el sonido de su propio nombre.
4. **SEA AMIGABLE Y SERVICIAL"** Quien no lo es, no conserva amistades.
5. **SEA CORDIAL"** Hable y actúe como si resultara un verdadero placer todo lo que usted hace.
6. **INTERESESE PROFUNDAMENTE EN LOS OTROS"** Si se lo propone puede llegar a sentir simpatía por todo el mundo.
7. **SEA SIEMPRE GENEROSO EN EL ELOGIO Y MEDIDO EN LA CRITICA"**
8. **NO DESESTIME LAS OPINIONES AJENAS"** Por regla general, todo problema puede enfocarse desde tres puntos de vista diferentes el suyo, el del otro y el correcto.
9. **SEA CONSIDERADO CON LOS SENTIMIENTOS Y CREENCIAS DE LOS DEMAS AUNQUE USTED NO LO COMPARTA.**
10. **ESTE SIEMPRE DISPUESTO A SER UTIL"** Lo que más importa en la vida es lo que hacemos por los demás.

Algunos A esto agréguele un poco de **"SENTIDO DEL HUMOR"**, una gran dosis de paciencia y una pizca de **HUMILDAD**, y será recompensado con creces.

40

Majus
Prof. Alvaro Pablo Majus Fernández
SUSTENTANTE

D. Arroyave
Dr. Danilo Arroyave Rittscher
ASESOR

Luis Alvarez Segura
Dr. Luis Alvarez Segura
COMISION DE TESIS

Ricardo León Castillo
Dr. Ricardo León Castillo
COMISION DE TESIS



IMPRIMASE:

Manuel Andrade Bourdet
Dr. Manuel Andrade Bourdet
SECRETARIO



