

Odontología emocional



Dr. Mario Utrilla Trinidad

Odontólogo – MBA en Gestión Sanitaria
Director del Máster en Gestión y Dirección de Clínicas Dentales
Director Académico de PsicoDent
Secretario General Sociedad Española de Gerencia y Gestión Odontológica (SEGGO)

Dra. Helga Mediavilla Ibañez

Psicóloga Clínica - Consultora en Odontología
Coaching Odontológico individual y corporativo certificada por AECOP-EMCC-ISCP
Acreditación europea EuroPsy-EFPA
Fundadora y Directora de Psicodent

Odontología emocional

Desde el «sacamuelas» hasta el estomatólogo y el odontólogo, la profesión ha evolucionado mucho, tanto en cuanto a los conocimientos científicos como en cuanto a los materiales empleados (1). Lo que no ha cambiado es el carácter relacional de esta profesión, es decir, conlleva la necesidad de establecer una comunicación con los pacientes y de manejar el contagio emocional que ocurre en dichas relaciones. Lo que yo te digo produce una emoción en ti y lo que tú me dices produce una emoción en mí.

La profesión de Odontología se da en un contexto de constante interacción con personas. Saber qué decir en cada momento facilita las relaciones, evita los malos entendidos y, en consecuencia, mejora la calidad laboral diaria y con ello el bienestar profesional y personal (2).

Todos los profesionales de la Odontología «sufren» las

Odontología emocional es...

- La capacidad de motivarnos a nosotros mismos.
- La capacidad de perseverar en el empeño, a pesar de las posibles frustraciones.
- La capacidad de controlar los impulsos.
- La capacidad de diferir las gratificaciones.
- La capacidad de regular nuestros propios estados de ánimo.
- La capacidad de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales.
- La capacidad de empatizar y confiar en los demás.



consecuencias de la interacción con pacientes difíciles. Los odontólogos y auxiliares me plantean sus dudas sobre cómo convencer a un paciente para que se realice un tratamiento necesario para su salud dental; cómo relajar a una persona que se muestra muy nerviosa; qué decir a un paciente agresivo que se enfada y no atiende a razones; qué hacer cuando un paciente no deja de mover la cabeza durante el tratamiento; cómo reaccionar cuando te piden algo que no quieres hacer, como, por ejemplo, dar cita un día que habías reservado para descansar; cómo comportarse con un paciente que no se realiza el tratamiento por fobia dental, etc. (3). Y así muchas dudas más que se le plantean al equipo odontológico durante su día a día en el trabajo. La Odontología necesita añadir a su programa de formación el aprendizaje de recursos que permitan a los profesionales manejar estas situaciones que interfieren en el adecuado desempeño de su labor y, en consecuencia, en su salud mental.

Cuando preguntas a las personas que trabajan en las consultas dentales sobre qué criterios siguen para solucionar adecuadamente estas dificultades, te dicen que lo ha-

«Saber qué decir en cada momento facilita las relaciones, evita los malos entendidos y, en consecuencia, mejora la calidad laboral diaria y con ello el bienestar profesional y personal»

cen «como buenamente pueden» y, en la mayoría de los casos, no se solucionan como desearían.

Los pacientes no siempre van a la consulta dental dispuestos a hacer lo que el doctor les diga (4,5). Cada persona llega a la consulta con sus propios temores, su forma de comunicarse, de actuar, de pensar, de sentir. Por tanto, lo primero que tenemos que hacer es conocer al paciente: ¿Cómo podemos saber lo que quiere? ¿Cómo podemos saber lo que teme?

Consultoría y sugerencias

Si desea enviar alguna consulta para que le asesoremos, información sobre cursos o desea sugerir algún tema para ser tratado en esta sección de Odontología Emocional, puede enviarnos un email a: helgamediavilla@psicodent.org

—**Consulta:** ¿Qué puedo hacer para que el trabajo en la clínica dental no me estrese?

—**Respuesta:** Debes identificar qué puntos dentro de tu trabajo en la clínica dental son los que te causan estrés. Todo lo que te causa estrés tiene solución pero no se detendrá si no identificas ese punto y lo eliminas o cambias.

Aprende también a relajarte, a coger tus momentos de descanso entre paciente y paciente, al final de la jornada, durante el fin de semana. Emplea técnicas de relajación en la propia consulta.

Haz deporte de forma constante, pero con moderación, y sigue una dieta equilibrada.

Otras quejas de los profesionales se refieren a la calidad de su vida laboral. Alegan que se cansan mucho, que están desilusionados, apáticos, tristes, que duermen mal, que no les apetece ir a trabajar, que se sienten nerviosos e irritables (6).

El objetivo de la Psicología en Odontología es dotar al profesional de la Odontología de recursos que le permitan obtener mejor calidad en su trabajo. La herramienta más útil para ello es aprender a comunicarnos con los pacientes (7). Si el profesional aprende a conocer y a comunicarse con sus pacientes, podrá manejar y solucionar mejor los conflictos que surjan. Cuando las cosas se solucionan, uno se siente mejor, no sólo porque se haya solucionado, sino porque se percibe control de la situación para próximas ocasiones y esto genera bienestar profesional (8).

En este contexto de estudio e investigación científica sur-

TERMINOLOGÍA DE ODONTOLOGÍA EMOCIONAL

- **Asertividad:** Comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos.
- **Comunicación:** Intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales.
- **Empatía:** Capacidad de ponerse en la situación de los demás.
- **Odontología emocional:** Capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Aplicación de los conocimientos de la inteligencia emocional a la Odontología.
- **Psicodent:** Rama de la Psicología que tiene por objeto aplicar las herramientas que la Psicología conoce con demostrada efectividad a las necesidades laborales de la Odontología. Fundada en 1996 por la Dra. Helga Mediavilla Ibáñez.

ge un nuevo concepto que definimos como «Odontología Emocional». Son técnicas que permiten manejar nuestros pensamientos, emociones y dirigir nuestras conductas; ordenarlas y sanearlas para que no nos produzcan ansiedad, depresión o malestar, sino relajación, tranquilidad y optimismo (9). Principalmente consiste en tratar de ver la realidad, ver e interpretar las cosas como realmente son; no como el miedo, la inseguridad o las malas experiencias nos hacen verlas. El grado de dominio que alcance una persona sobre estas habilidades resulta decisivo para tener más o menos éxito en la vida personal y profesional.

Un instante de reflexión: «El fin de tener una mente abierta, como el de una boca abierta, es llenarla con algo valioso» (Gilbert Keith Chesterton)

En la consulta dental estas competencias cobran mucha importancia en la relación con el paciente y en la prevención de su estrés profesional. El profesional de la Odontología que está motivado en su profesión estará más feliz en las relaciones con sus pacientes (10). El profesional de la Odontología que controla sus enfados cuando algún paciente no actúa correctamente; que controla su frustración cuando las cosas no salen como desearía; que tiene capacidad para esperar a que las cosas salgan y posponer los momentos de descanso a cuando se pueda; que cuando se siente enfadado, ansioso o triste es capaz de manejarlas para que no incapacite su funcionamiento diario personal y profesional; que es capaz de empatizar poniéndose en el lugar del

Preguntas con respuesta

En esta nueva sección de GACETA DENTAL se contestará a estas y otras muchas preguntas:

- Qué me está comunicando el paciente cuando nos estrechamos la mano.
- Averigüe qué piensa el paciente mirándole a los ojos.
- Qué transmito a mis pacientes con mi comunicación no verbal.
- Qué te dice de tu paciente su firma.
- Cómo acceder al subconsciente de nuestros pacientes.
- Qué es la hipnosis.
- Duermo mal, qué puedo hacer.
- Sabe cómo es su paciente según la forma de su cara.
- Cómo solucionar situaciones con pacientes conflictivos.
- Cómo convencer a nuestros pacientes para que acepten los presupuestos.

otro y confiar en los demás, podrá establecer mejores relaciones profesionales con sus pacientes.

Estas competencias producen en nuestros pacientes contagio emocional, de tal forma que cuando empatizo es más fácil que el otro empatice conmigo. Si transmito confianza, entonces me dan confianza; si me autorrelajo, soy capaz de relajar al paciente.

Estas competencias se pueden tener o no. Y si no se tienen se pueden ir adquiriendo, porque se ha demostrado que el cerebro es permeable y se pueden seguir añadiendo competencias en él. ●

BIBLIOGRAFÍA

1. **Mediavilla H.** ¿Sabe comunicarse con su paciente? Relación con el paciente en Odontología. Editorial Bellisco. Madrid. 2002.
2. **Utrilla M, Viñals P, Carralero I.** Gestión en Odontología. Editorial Bellisco. Madrid. 2010.
3. **Keim J, McDermott JC.** Mobbing: Workplace Violence in the Academy, The Educational Forum 74, pp. 167-173. 2010.
4. **Bonde J.** Psychosocial factors at work and risk of depression: A systematic review of the epidemiological evidence. Int J Occup Environ Med 2008; 65: 438-445.
5. **Utrilla M, Mediavilla H.** Bienestar profesional en la Clínica Dental. Editorial Ripano. Madrid. 2012.
6. **Mediavilla H.** Psicología en Odontología. RCOE, Vol. 17, N° 4, 279-280. 2012.
7. **Mediavilla H, Utrilla, M.** Odontología Emocional. Dental Practice Report, Vol. 16-17. 2013.
8. **Utrilla, M.** Consigue que tu equipo de trabajo sea un engranaje perfecto. Dental Practice Report, Vol. 7, N° 4, 16-20. 2012.
9. **Mediavilla, H.** Cómo prevenir y gestionar el estrés laboral. Dental Practice Report, Vol. 7, N° 4, 42-43. 2012.
10. **Mediavilla, H.** Mejorar la calidad de la vida laboral. Dental Practice Report, Vol. 7, N° 3, 28-29. 2012.

PsicoDent surgió en 1996 de la observación por parte de una psicoterapeuta de la dinámica que se producía en las clínicas odontológicas. «Me di cuenta de la gran variedad de agentes potencialmente estresantes a los que está sometido el equipo de trabajo odontológico y de que los miembros del equipo los afrontan sin una herramienta concreta y dirigida por el azar. Fui estudiando las distintas situaciones y enseñando a los profesionales de la Odontología distintas herramientas para solucionar las situaciones que a cada uno le parecía que le hacían más daño, y que consideraban que no controlaban debido a que no sabían cómo actuar», afirma la Dra. Helga Mediavilla, fundadora de PsicoDent.

Dra. Helga Mediavilla, fundadora de PsicoDent

