

USO DEL VÍDEO EN EL ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA

Montesinos Marín, Francisco¹, Tabera Galván, M^a Victoria²,
Blanco Fernández M^a Ascensión³

Departamento de Especialidades Médicas, Psicología y Pedagogía aplicadas
Facultad de Ciencias Biomédicas
Universidad Europea
C/ Tajo, s/n. Villaviciosa de Odón. 28670 Madrid
1: e-mail: francisco.montesinos@uem.es, <http://www.uem.es>
2: e-mail: mariavictoria.tabera@uem.es, <http://www.uem.es>
3: e-mail: ascension.blanco@uem.es, <http://www.uem.es>

Resumen. *El uso del vídeo es un recurso que permite mejorar el entrenamiento en habilidades de comunicación en la formación de futuros profesionales sanitarios. Este trabajo recoge una experiencia de aplicación de esta tecnología con estudiantes de odontología. Los participantes completaron un cuestionario diseñado ad hoc para evaluar su grado de satisfacción, beneficios y áreas de mejora. Los resultados reflejaron una elevada satisfacción y un gran interés en los alumnos, y mostraron que la experiencia les había servido para ponerse en el lugar del profesional e identificar sus errores. El uso del vídeo en el entrenamiento en habilidades de comunicación contribuye de esta manera a sensibilizar a los alumnos en torno a la importancia de la relación terapéutica.*

Palabras clave: Habilidades de comunicación, competencias, uso de vídeo-proceso.

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías como el Smartphone, los Tablet, equipos informáticos portátiles y otros dispositivos móviles suponen a veces una barrera en la práctica docente en la medida en que distraen la atención de los alumnos o su uso inadecuado infringe las normas de comportamiento en el aula. Sin embargo, su popularidad entre los estudiantes y la familiaridad con la que hacen uso de ellas también pueden entenderse como oportunidades para desarrollar e implementar nuevas metodologías docentes que resulten atractivas para los alumnos y que contribuyan a aumentar su motivación por los contenidos docentes.

Por otro lado, el entrenamiento en habilidades de comunicación es un aspecto esencial de la formación de los profesionales sanitarios que se ha mostrado eficaz en la formación de estudiantes de medicina y con efectos duraderos (Roter y Hall, 2006),

sobre todo si se aplica de forma sistemática y coordinada (Hargie, 2006). Tradicionalmente dicho entrenamiento ha incluido el uso del modelado, role-playing, feedback y discusión grupal, así como el uso del feedback a través del vídeo (Hargie, Boohan, McCooy y Murphy, 2010).

En nuestra práctica docente, con alumnos jóvenes de primeros cursos y en grupos numerosos, con frecuencia encontramos resistencias por parte de muchos alumnos para exponerse en público participando en role-playing dado que suponen un riesgo de ser evaluados por los propios compañeros y con frecuencia esto genera un sentimiento de amenaza o inseguridad que interfiere con la participación activa del alumno. Además, la dificultad de disponer en ocasiones de grupos reducidos, que facilitan enormemente este tipo de métodos, limita las posibilidades de poner en práctica este tipo de actividades.

Durante el curso 2011/12 se inició en nuestra Universidad una experiencia que incorporaba el uso del vídeo en el entrenamiento de habilidades de comunicación en el marco de la asignatura “Psicología y habilidades de comunicación” del grado de Odontología, y que también se puso en práctica en el abordaje de las habilidades de la comunicación en la escuela de Arquitectura y en el Language Center (Blanco, Moreno, Rodríguez, de la Fuente, Asensio y Smalec, 2012). Durante el presente curso se ha avanzado en esta línea y se han recogido datos acerca de la utilidad, valoración y satisfacción de los alumnos.

El objetivo de este trabajo es mostrar algunas de las posibilidades del uso de las nuevas tecnologías en el aula, y en concreto presentar la experiencia de utilización del vídeo como herramienta para innovar en la docencia de las habilidades de comunicación en estudiantes de odontología.

2. MÉTODO

2.1. Participantes

En el estudio participaron 22 alumnos matriculados en la asignatura “Psicología y habilidades de comunicación” de 1º de Grado de Odontología, distribuidos en 2 grupos.

2.2. Medidas

Se diseñó un cuestionario para explorar la satisfacción del alumnado con esta metodología. Se trata de un formulario diseñado ad hoc donde se les pedía que indicasen en una escala de 1 a 5 su satisfacción tanto con el uso del vídeo y como con el feedback recibido por el profesor. Además, se les preguntaba por los beneficios que habían encontrado en el uso del vídeo unido al feedback, se les pedía que indicaran lo que más les había gustado, y se les invitaba a que plantearan sugerencias de mejora.

2.3. Procedimiento

Se pidió a los alumnos que realizaran en casa grabaciones en vídeo de role-playing de entrevistas odontólogo-paciente, utilizando sus teléfonos móviles. Los alumnos realizaron una primera grabación al principio del módulo de comunicación de la asignatura y una segunda grabación al finalizar el módulo semanas más tarde, donde

aplicaron las competencias adquiridas en clase. Los vídeos fueron visionados en clase en presencia del resto de compañeros y se proporcionó feedback a los alumnos sobre las interacciones odontólogo-paciente y los puntos fuertes y déficits detectados.

Posteriormente, los alumnos que asistían habitualmente a clase completaron de forma anónima el cuestionario citado.

3. RESULTADOS

La satisfacción media con el uso de las grabaciones en vídeo para trabajar las habilidades de comunicación fue de 4,5 (1=muy insatisfecho, 5 muy satisfecho) (SD: 0,5). La satisfacción media con el feedback recibido por el profesor fue de 4,4 (1=muy insatisfecho, 5 muy satisfecho) (SD: 0,5).

Entre los beneficios del uso del vídeo unido al feedback del profesor que los alumnos señalaron destacan en primer lugar “la posibilidad de identificar mis errores en la comunicación y poder corregirlos” (91%), En segundo lugar “la posibilidad de poner en práctica las habilidades trabajadas en clase” (82%). En tercer lugar “la posibilidad de verme en el papel de odontólogo y ser así más consciente de la importancia de la comunicación con el paciente” (45%). A continuación, “la posibilidad de comprender mejor al paciente” (41%), y “la posibilidad de identificar mis puntos fuertes para seguir potenciándolos” (27%). Otros beneficios señalados aunque en menor medida fueron “tomar conciencia de que la primera impresión con el paciente es fundamental”, “conocer los miedos del paciente” y “la posibilidad de tener mucho entrenamiento para mejorar”

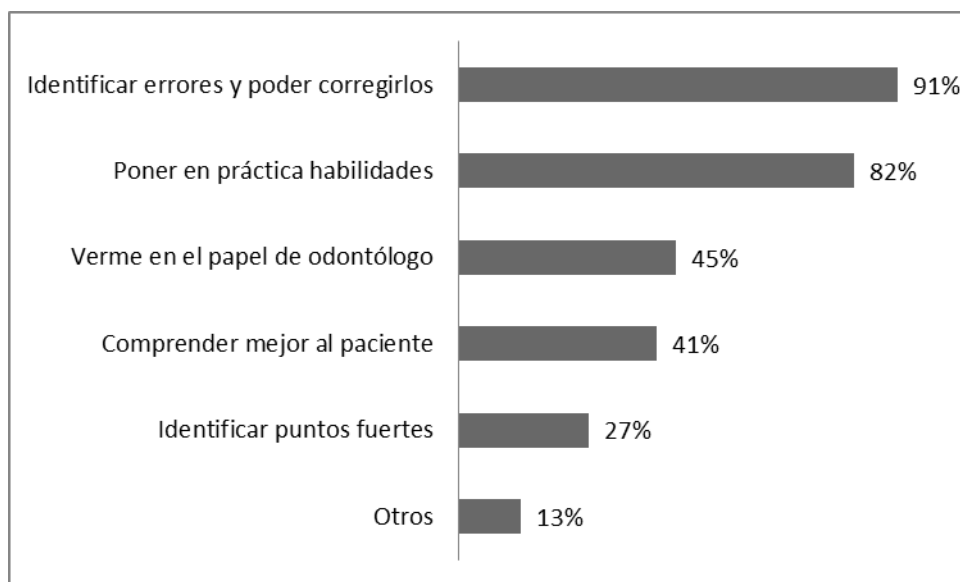


Figura 1. Beneficios del uso del vídeo señalados por los alumnos.

En la siguiente tabla se recogen las principales aportaciones de los alumnos en relación a qué aspectos del uso del vídeo les habían resultado más positivos.

<ul style="list-style-type: none">• Aumentar la empatía entre compañeros, comprender los errores y mejorar comportamientos• Aprender qué es lo más importante que hay que decir en una consulta odontológica y lo que se debería evitar.• Trabajando en grupo es más fácil fijarse en los errores y corregirlos con la opinión de todos los miembros.• Sirve como puesta en práctica de todos los contenidos de clase y para repasar todo el programa• Ayuda mucho ver los vídeos y buscar los errores• Grabar un vídeo como método para trabajar la comunicación me parece una de las mejores formas de poner en práctica los conocimientos adquiridos y mejorar la comprensión.• Una cosa es estudiar las habilidades, y otra ponerte en el papel del odontólogo• Poder relacionar el primer y el segundo vídeo (y ver las diferencias)• Ver los propios errores para modificar mi comportamiento• El uso del vídeo permite empezar a entender cómo tiene que ser nuestro comportamiento en el futuro• “Aprender actuando”• Trabajar en grupo para hacer el vídeo resulta divertido a la vez que útil para aprender• Aprender cómo comunicar “realmente” con el paciente• La manera de visualizar el primer vídeo en clase y la explicación de los errores• Útil para conseguir establecer confianza con el paciente
--

Tabla 1. Aspectos más positivos según los alumnos.

De los comentarios podemos destacar cómo el uso del vídeo permite a los alumnos de primer curso de odontología, que aún perciben lejano el momento de intervenir con pacientes, “ponerse en situación”, verse en el papel de profesionales sanitarios y empezar a tratar de comprender al paciente, a pensar y a practicar cómo generar confianza. Se aprecia como una excelente vía para llevar a la práctica los contenidos docentes de la asignatura de psicología y de dar sentido a la información recibida sobre cómo establecer una comunicación efectiva con el paciente. Todo esto de forma amena y contribuyendo a la cohesión grupal.

La tabla 2 recoge las sugerencias de algunos alumnos para mejorar el uso del vídeo.

<p>Mejoras en la selección de situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elegir con la ayuda del profesor el caso en el que se va a trabajar, y decidir antes qué elementos de la comunicación con el paciente se van a destacar en el vídeo• Utilizarlo no sólo con la primera cita, sino también con otras situaciones difíciles que puedan darse en la consulta <p>Mejoras en aspectos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ayuda de otros departamentos de la Universidad especializados en imagen y sonido• Mejoras en la calidad técnica de las grabaciones y del sonido

Tabla 2. Sugerencias de los alumnos.

Las sugerencias indican por un lado posibles mejoras en la selección de situaciones a trabajar por los alumnos, por otro lado posibles mejoras técnicas a tener en cuenta. En cuanto a las mejoras en la selección de situaciones, resulta de interés la observación de los alumnos de que el profesor participe orientando al alumno en la selección de situaciones y aspectos comunicativos en los que los alumnos deben incidir. Por otro lado, resulta una idea también muy interesante la posibilidad de realizar colaboraciones con alumnos de otras titulaciones relacionadas con comunicación audiovisual para que las grabaciones resulten de mayor calidad y puedan servir a otros estudiantes como experiencia práctica.

4. CONCLUSIONES

Como conclusión de este trabajo podemos señalar:

- Los datos indican que la experiencia del uso del vídeo en el aula resultó muy satisfactoria para los alumnos además de sumamente interesante y motivadora.
- El uso del vídeo se plantea como una alternativa a la realización del role-playing en clase, cuando los grupos son muy numerosos o los alumnos se muestran muy reticentes a participar.
- El uso del vídeo permite al alumno identificar errores y áreas de mejora en sus habilidades comunicativas, ponerse en el papel del profesional sanitario y contribuye a sensibilizarle en torno a las necesidades del paciente relacionadas con la comunicación y la importancia de la relación terapéutica.
- La participación del profesor orientando al alumno en la selección de situaciones puede mejorar el resultado del uso de esta metodología.

REFERENCIAS

Blanco, A., Moreno, A.M., Rodríguez, S., de la Fuente, J., Asensio, E. y Smalec, I.A. (2012). Transversalidad e integración de las habilidades comunicativas en la Universidad Europea de Madrid. *IX Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria*. Universidad Europea de Madrid.

Hargie O. (2006). Training in communication skills: Research, theory and practice. En O. Hargie, *The handbook of communication skills*. (pp 553–565). London: Routledge.

Hargie, O., Boohan, M., McCoy, M., & Murphy, P. (2010). Current trends in communication skills training in UK schools of medicine. *Medical Teacher*, 32(5), 385-391.

Roter D, Hall J. (2006). *Doctors talking with patients/patients talking with doctors: Improving communication in medical visits*. 2nd ed. Westport, CT: Preager.