

## 11. Medios y comunicación universitaria

### **La comunicación como herramienta para una formación integral: el caso de Medicina Veterinaria**

Ortiz de Zárate, Juan Diego<sup>1</sup>, Cadoche, Lilian<sup>2</sup>

<sup>1</sup> autor; <sup>2</sup> orientador

[Juandiego498@gmail.com](mailto:Juandiego498@gmail.com); [lilicadoche@hotmail.com](mailto:lilicadoche@hotmail.com)

Facultad de Ciencias Veterinarias

Universidad Nacional del Litoral

#### **Resumen**

Según la Organización mundial de Sanidad Animal los estudiantes de Medicina Veterinaria ingresan con un reducido bagaje de contenidos específicos del área. Ésta misma situación, se replica en las habilidades y competencias propias de la comunicación.

Frente a este déficit, las instituciones universitarias desarrollan líneas de acción viables para alcanzar una solución. Por ejemplo, en Uruguay la Universidad de la República ha puesto en práctica, un Programa de Respaldo al Aprendizaje donde se realizan talleres de Lectura y Escritura, pensados para sus estudiantes. Por su parte, la Universidad de Chile ha incluido la asignatura “Introducción al manejo de la Información”; en ella se hace hincapié sobre el tratamiento de tema tan fundamental como lo es la Comunicación. En la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Central “Marta Abreu” (Cuba), se implementó la asignatura Taller de comunicación científica para todos sus alumnos. En la Universidad distrital, Francisco José de Caldas de Colombia, y en la Universidad Cardenal Herrera de Valencia (España) se han realizado ensayos, para incluir a la comunicación en general y a la comunicación científica como asignaturas del plan de estudios de la carrera. En la Argentina, instituciones como la Universidad Nacional de Buenos Aires, la Universidad de Catamarca, y la Universidad Nacional del Litoral están haciendo ingentes esfuerzos por incluir, en su plan curricular, a la comunicación como uno de los ejes temáticos educativos. Los resultados de este desafío, permitirán lograr la integración curricular de los distintos planes de estudio, como así también, la formación del profesional veterinario.

**Palabras clave:** Comunicación, formación, Veterinaria

## Introducción

La medicina veterinaria se ha considerado, tradicionalmente, como el modelo de profesión dominante, situada en el ámbito de la salud. A medida que ésta ha ido evolucionando y haciéndose más compleja, las competencias del médico veterinario han ido aumentando y complicándose progresivamente. Se parte de la premisa de que los estudiantes de veterinaria cuentan con pocos conocimientos previos relacionados con la carrera que han escogido, y también con dificultades significativas en lo que se refiere a la comunicación. Estas carencias pueden hacer que el joven ingresante se vea estancado o retrasado en su avance académico, como así también en sus posibilidades de interacción social.

Las habilidades de comunicaciones orales y escritas son esenciales cuando se prestan servicios Veterinarios y deben ponerse en práctica, evaluarse y mejorarse durante el plan de estudios de la carrera de veterinaria. No se necesita incluir en el currículo clases especiales para tratar este tema, sino que estas habilidades deben incluirse en las clases diarias, a lo largo de la carrera, incrementando su complejidad a medida que el alumno avanza en de sus estudios. Existen muchos escenarios en los que estas habilidades pueden ser desarrolladas, por ejemplo en ateneos o simposios relacionados con experiencias

propias de la profesión veterinaria. Al respecto, en la Universidad Cardenal Herrera de Valencia (España), se le ha dado un importante lugar a la comunicación, a tal punto que aún, cuando los ensayos se realizan en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, su decano, Pablo González Pola de la Granja, se ha ocupado de difundir los beneficios de una correcta interacción tanto oral como escrita y advertir sobre la necesidad de que profesionales como lo son los médicos veterinarios no pueden transmitir claramente sus conocimientos si no cuentan con estas competencias comunicacionales. Este especialista expresa que aquellas empresas que tienen en sus planteles médicos veterinarios deben contar con un gabinete de comunicación que cimente las bases para que éstos, sean portavoces eficientes y de calidad de sus conocimientos, para advertir peligros y riesgos a los que se expone la población por desconocimiento de las enfermedades transmisibles de los animales al hombre, alimentos contaminados, problemas asociados al control de vectores, cuidado del ambiente, entre otras incumbencias de esta profesión.

En cambio, las correspondientes habilidades de comunicación deberán enseñarse en las clases habituales. Por ejemplo, en los exámenes orales, las presentaciones grupales, la interacción en

Universidad Nacional de Cuyo | Mendoza | Argentina

17, 18 y 19 de octubre de 2018

los grupos de estudio dirigidos (es decir aquellos grupos de alumnos que eligen un tema en especial para abordar y se reúnen periódicamente para hablar al respecto), en la etapa de anamnesis y en todos aquellos lugares en los que hablar y escuchar es una necesidad.

Nos preguntamos: ¿Qué tan importante es la comunicación para el médico veterinario? ¿Por qué podemos considerar que la comunicación es imprescindible para su eficiente actuación profesional?. Es claro que una cosa es "saber comunicarse" y otra es "saber de comunicación"; así como una cosa es "estar sano" y otra es "saber de medicina veterinaria". La consideración de esta competencia de comunicación como indispensable en la formación del futuro profesional es hoy una necesidad y no una opción.

### **Objetivos**

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis cualitativo de la comunicación entre propietario o encargado del animal y el médico veterinario, desde un punto de vista lingüístico, partiendo de la idea de que dicha comunicación tiene características propias que deben ser tomadas en cuenta en las estrategias discursivas y comunicativas que el veterinario desarrolla para alcanzar una exitosa comunicación.

También deseamos que, mediante la inclusión de espacios en los que se estimule el dialogo y la participación, se facilite la comunicación entre los estudiantes, docentes y el público destinatario, incluidos los medios de difusión, sobre cuestiones relativas a la sanidad animal, el bienestar de los animales y la salud pública. Esto permitiría el establecimiento de una red de expertos en comunicación entre países o para comunicarse con redes ya existentes.

### **Materiales y Métodos**

Los Médicos Veterinarios y sus interlocutores desempeñan un importante rol en la protección de la sanidad y el bienestar tanto humano como animal. Son los encargados de controlar, detectar, notificar y actuar con rapidez ante brotes de enfermedades de los animales y riesgos de contaminación en alimentos de origen agropecuario.

Asimismo, desarrollan y ponen en práctica medidas relativas a la protección de la sanidad y el bienestar de los animales tanto de compañía como de producción, redactan y emiten certificados veterinarios nacionales o incluso internacionales. Para llevar a cabo estas tareas, se basan en su pericia y conocimientos científicos, así como en la colaboración con la población y todos los interesados. Estos Servicios Veterinarios se relacionan con los profesionales de la salud, los ganaderos,

Universidad Nacional de Cuyo | Mendoza | Argentina

17, 18 y 19 de octubre de 2018

la sociedad civil, las comunidades locales, los medios de comunicación y demás partes que, por lo general, están poco familiarizadas con las bases científicas que explican la sanidad animal.

En esta era de la globalización y de rápida circulación de bienes, personas, animales y de productos de origen animal, la efectividad de las comunicaciones resulta sumamente importante. Los enormes avances logrados en el campo de la tecnología de la información y la transformación de la forma en que se accede a los datos, hacen aún más necesario que expertos y responsables se comuniquen de forma clara, rápida y fiable al hablar sobre los riesgos a los que se expone la salud de los animales, así como su impacto en la salud humana.

Para este trabajo se realizaron encuestas y entrevista a productores de la zona (Santa Fe, Argentina), a ganaderos, a clientes de clínicas prestigiosas, tanto de pequeños como de grandes animales, personal de frigoríficos, y personal de reservas de animales silvestres. Esta comunicación se realizó de dos maneras: la primera de tipo personal, mediante entrevistas pactadas (de guión abierto, con preguntas tales como: ¿recibió un trato correcto de su veterinario?; ¿entendió las recomendaciones que le dio?; ¿lo escuchó cuando explicó el problema de su animal?, entre otras). En ellas, se intentó averiguar si la

comunicación que estas personas tuvieron con los médicos veterinarios fue la adecuada y si recibieron de ellos la información y el tratamiento que deseaban. Del mismo modo, se implementó esta dinámica con los médicos veterinarios con los que interactuaron. La segunda instancia para recoger información fue la organización de talleres en comunas, la Facultad de Ciencias Veterinarias (FCV) de la ciudad de Esperanza (Santa Fe) y vecinales tanto de Santa Fe como de Esperanza, en las que se invitó a todos los interesados para conocer sus opiniones respecto del trato recibido de sus veterinarios y si resultaron exitosas sus recomendaciones. Estas invitaciones se realizaron a partir de datos suministrados por los propios veterinarios y la base de datos que la FCV posee, con cartas cordiales que intentaron estimular la participación y el interés de éstos.

Con respecto a las entrevistas con los médicos veterinarios de la zona (Santa Fe y Esperanza), 24 en total, los mismos se mostraron participativos y preocupados por mejorar sus capacidades para comunicar tanto sus conocimientos específicos, como los necesarios para que sus clientes los comprendan. En los establecimientos a los que se llegó para realizar estos sondeos, los responsables de los mismos (un total de 11 encargados de frigoríficos habilitados) se mostraron algo renuentes a contestar preguntas

Universidad Nacional de Cuyo | Mendoza | Argentina

17, 18 y 19 de octubre de 2018

sencillas como ¿enseña usted al personal a tener precauciones y tomar las medidas de bioseguridad adecuadas?, ¿lo hace con la suficiente elocuencia y convicción?, ¿utiliza un lenguaje adecuado al nivel social del que provienen sus empleados? No obstante contestaron y mostraron interés por mejorar sus capacidades para la comunicación.

Los profesionales consultados vinculados a animales silvestres (9) (personal de la reserva de la FCV, de la Granja La Esmeralda y de la reserva del norte de Santa Fe) fueron muy francos, admitiendo dificultades para interactuar con la población que llega a estos lugares, pero se mostraron francamente interesados en trabajar y mejorar en este respecto.

### **Resultados y Discusión**

Del diálogo con los actores civiles que fueron consultados, destacamos que la mayoría expresa haber recibido un trato cordial. Sin embargo, el lenguaje utilizado era demasiado científico, lo que truncó, de alguna manera la comprensión del discurso. Los mismos admitieron que es preciso que estos profesionales extremen sus esfuerzos para adaptar su lenguaje a la capacidad de comprensión que ellos poseen. De igual modo, consideran pertinente que, en los establecimientos en los que se puede brindar información sobre riesgos o peligros relacionados con la salud humana y/o animal, se disponga

de cartillas informativas claras que les advierta sobre estas contingencias.

En los talleres que se organizaron para mejorar la calidad de transmisión de los conocimientos por parte del veterinario, la asistencia de estos profesionales no fue numerosas. Sin embargo los que lo hicieron, manifestaron la necesidad de incluir, dentro de la curricula oficial de la carrera de veterinaria, instancias en las que el diálogo y la comunicación se fortalezcan y constituyan una competencias del profesional.

Como resultado de esta tarea en la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UNL, un importante número de docentes investigadores se nuclean para realizar actividades de investigación en las que se intenta elaborar un material informativo cuya finalidad es instruir y mejorar la capacidad de comunicación y el trabajo en equipo, de alumnos y docentes nóveles. También se han organizado talleres, en los que se instó al diálogo y a la participación para expresar sus ideas respecto a la necesidad de incluir a la comunicación, como temática educativa. Las respuestas obtenidas, generaron una actitud optimista respecto de las futuras planificaciones y actuaciones de los docentes, pues se considera, de manera prioritaria, a la comunicación como un conocimiento más a trabajar, además de los meramente disciplinarios.

## Conclusiones

Hoy en día, se producen en un corto período de tiempo, enormes avances en los diferentes campos de investigación y desarrollo de la medicina veterinaria. Como consecuencia de esta realidad, es preciso generar canales de comunicación eficaces que transfieran de manera inmediata y precisa la información, haciendo principalmente hincapié en los casos donde se generan riesgos, ya sea para la salud de los animales, como para la salud humana. Además es importante considerar que cada vez se torna más complejo, captar la atención de nuestros clientes, ya que éstos reciben constantemente bombardeados con información en pugna.

A causa de estas situaciones, hemos llegado a la conclusión de que para cumplir con el objetivo de transmitir el mensaje de manera rápida y eficiente, el médico veterinario deberá utilizar las técnicas que proponen la OMS, la OIS y la CSU en conjunto con Argos Institute, ya que se obtuvieron muy buenos resultados. Por parte de la OMS y la OIS se utiliza el método "Single Overarching Communications Outcome" mejor conocido como "SOCO". A través del mismo, el veterinario debe focalizar la conversación con el cliente, sobre los síntomas y el cuadro de situación del animal, buscando las palabras apropiadas para lograr un mayor entendimiento de la anamnesis. De esta

manera, se podrá disminuir la ansiedad y el temor de los propietarios, como así también, generar el ambiente propicio para realizar el diagnóstico clínico.

Una vez que tenga claro el método SOCO, el estudiante o veterinario desarrollará la capacidad para actuar sobre las diferentes situaciones y aspectos posibles que acontecen normalmente durante su trabajo, así como para captar la atención del cliente de manera inmediata, dar explicaciones completas, exactas y graduales, con el fin de lograr que el dueño o encargado del paciente, llegue a una conclusión lógica. Esto, de alguna forma, garantiza el correcto tratamiento luego de haber asistido a la consulta.

Para brindar una solución a los problemas que normalmente presenta un veterinario para comunicar la idea en la práctica, la doctora Jane Shaw en conjunto con las University State of Colorado y el Argos Institute crearon un curso de comunicación denominado "Veterinary Communication for Professional Excellence". Durante este curso los estudiantes de la universidad realizan juegos de roles que involucran a los profesores los que representarían a los clientes que traen a consulta a sus mascotas. La actividad propuesta se realiza en una sala de examen real; se graban en video, la forma de abordar el caso por parte del alumno para su posterior análisis, mientras que sus compañeros miran la interacción desde una

Universidad Nacional de Cuyo | Mendoza | Argentina

17, 18 y 19 de octubre de 2018

sala de observación contigua con un espejo unidireccional y equipo de audio. En estos escenarios, los “clientes” están preparados para plantear preocupaciones reales sobre el cuidado de las mascotas que a menudo son delicadas, incluidos los dilemas éticos y financieros. Eutanasia, diferencias lingüísticas y culturales, procedimientos complejos, errores clínicos, capacidad para pagar los servicios veterinarios, etc. Una compleja variedad de temas, surge en el juego de roles, desafiando a los estudiantes a perfeccionar las habilidades de comunicación necesarias para despertar el interés de los propietarios de los animales. Los estudiantes aprenden a usar el lenguaje corporal apropiado, a construir la confianza del cliente, a evitar la jerga médica y a responder con calma a los dueños de animales altamente emocionales. De esta manera, a la hora de llevarlo a la práctica, los clientes se sentirán escuchados y contenidos por el médico veterinario lo cual generará un efecto positivo ya que el dueño o encargado del animal desarrollará un vínculo con el veterinario, que permitirá aumentar el nivel de confianza que este posee con el profesional.

Los conocimientos necesarios para una comunicación efectiva, se pueden aprender fácilmente, ya que no es necesario tener conocimientos especializados de base para su comprensión. A partir del desarrollo de estas capacidades, en la práctica médica veterinaria

diaria, lograremos que la profesión evolucione hacia una visión más integral de la medicina veterinaria.

## Bibliografía

González-Pola de la Granja, P. (2007). El veterinario en la estrategia de comunicación. El caso de la comunicación de crisis en la empresa. *Profesión veterinaria*, 16(67), 32-36.

Jonassen, D., Spector, M. J., Driscoll, M., Merrill, M. D., van Merriënboer, J., & Driscoll, M. P. (2008). *Handbook of research on educational communications and technology: a project of the association for educational communications and technology*. Routledge.

Lloret, D. M., González, D. R., Paz, S. A., & Reyes, M. D. C. N. (2016). La comunicación científica oral de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas/The oral scientific communication students of Veterinary Medicine of the Central University "Marta Abreu" of Las Villas. *Enunciación*, 21(2), 288.

Ones Ones, I. (2005). La clase de Comunicación en Lengua Española en la carrera de Medicina Veterinaria. In *V Congreso Internacional Virtual de Educación*.

Pensado, S. G., Lujambio, V., Ramos, S., Cabral, P., & Passarini, J. (2016,

November). Implementación de un curso de comunicación oral y escrita en las ciencias veterinarias. In *Congresos CLABES*.

Couldry, N., & Curran, J. (Eds.). (2003). *Contesting media power: Alternative media in a networked world*. Rowman & Littlefield Publishers.

Preciado, J. D. J. T. COMPETENCIAS PROFESIONALES EN MEDICINA VETERINARIA

Vallat, B. (2013). El rol de la OIE en la educación veterinaria

### **Agradecimientos**

Agradecemos a todos los que participaron de una forma u otra en la realización de este trabajo. Destacamos la buena predisposición y la facilitación de la información. La misma es de mucha utilidad para mejorar la formación integral del médico veterinario.

### **Financiamiento**

Para la realización de estas actividades se cuenta con un modesto aporte que realiza la FCV, a través del proyecto “Comunicación y trabajo en equipo en la formación universitaria: el caso de medicina veterinaria”, dirigido por la Dra. Cadoche