

Comunicación terapeútica

Código: 101807
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500891 Enfermería	FB	2	A

Contacto

Nombre: Sabiniana San Rafael Gutiérrez
Correo electrónico: Sabiniana.SanRafael@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)
Algún grupo íntegramente en inglés: No
Algún grupo íntegramente en catalán: Sí
Algún grupo íntegramente en español: No

Equipo docente

María Isabel Bonilla Carrasco
Carmen Bono Vosseler
Rebeca Gomez Ibañez

Prerequisitos

No hay prerequisitos, aunque para cursar esta asignatura es muy recomendable haber cursado y aprobado a la asignatura de primer curso Comunicación y TIC.

Objetivos y contextualización

V. Henderson (1971) dijo que la comunicación es una obligación que tiene el ser humano de intercambio con sus semblantes. Por lo tanto, una de las necesidades básicas de las personas es establecer una comunicación eficaz que les ayude a relacionarse y alcanzar un buen crecimiento personal.

De todos es sabido que en la comunicación residen muchas fuentes potenciales de fricciones y problemas. Es en este sentido que el programa de Comunicación Terapéutica (6 ECTS) tiene como objetivo fomentar el uso de las habilidades adecuadas para conseguir una comunicación efectiva con la persona objeto de la atención enfermera en cada situación y/o problema.

Una comunicación efectiva con el paciente, mediante las relaciones interpersonales, es considerada como la habilidad clínica fundamental que caracteriza la competencia enfermera y al mismo tiempo proporciona al profesional una de las satisfacciones más importantes.

Desarrollar una comunicación efectiva es un proceso altamente complejo. Exige adquirir conocimientos y profundizar sobre aspectos específicos de la comunicación, lo cual permite alcanzar la necesaria capacitación y competencia en la profesión, tanto "del saber", como del "saber hacer" y del "saber estar".

El objetivo de la asignatura es dar al estudiante los elementos teóricos y prácticos que le ayuden a ofrecer una atención integral, individualizada y de calidad, mediante el conocimiento y la valoración de todos los aspectos psicosociales que influyen en las necesidades de la persona, familia y comunidad.

Competencias

- Adquirir y utilizar los instrumentos necesarios para desarrollar una actitud crítica y reflexiva.
- Demostrar que comprende el comportamiento interactivo de la persona en función del género, grupo o comunidad, dentro de su contexto social y multicultural.
- Demostrar que comprende, sin prejuicios, a las personas, considerando sus aspectos físicos, psicológicos y sociales, como individuos autónomos e independientes, asegurando el respeto a sus opiniones, creencias y valores, garantizando el derecho a la intimidad, a través de la confidencialidad y el secreto profesional.
- Establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros y fomentar la educación para la salud.
- Expresarse de forma fluida, coherente y adecuada a las normas establecidas, tanto de forma oral como por escrito.
- Plantear soluciones a los problemas de salud/enfermedad de las personas, familias y/o de la comunidad aplicando la relación terapéutica siguiendo el método científico del proceso enfermero.
- Reconocer y afrontar los cambios con facilidad.
- Respect diversity in ideas, people and situations.

Resultados de aprendizaje

1. Adecuar la comunicación a los diferentes interlocutores.
2. Adquirir y utilizar los instrumentos necesarios para desarrollar una actitud crítica y reflexiva.
3. Analizar actitudes y formas de actuación profesional basadas en el reconocimiento, respeto y promoción de la capacidad de decisión de la persona.
4. Aplicar el derecho a la intimidad a través de la confidencialidad y del secreto profesional.
5. Argumentar el plan de cuidados para los problemas de salud más prevalentes.
6. Enumerar y explicar cuales son las características que demuestran la existencia de una comunicación eficaz y efectiva que favorezca la educación para la salud.
7. Establecer una relación empática y respetuosa con el paciente y familia, acorde con la situación de la persona, problema de salud y etapa de desarrollo.
8. Expresarse de forma fluida, coherente y adecuada a las normas establecidas, tanto de forma oral como por escrito.
9. Identificar las bases teóricas y las fases de la relación terapéutica.
10. Identificar las características de una comunicación eficaz.
11. Identificar las medidas que garanticen el respeto de opiniones, creencias y valores sin emisión de juicios de valor.
12. Identificar y comprender las respuestas psicosociales frente a la pérdida y la muerte y conocer las medidas oportunas para ayudar a las personas y familias en estas circunstancias.
13. Identificar y explicar cuales son las conductas que definen el comportamiento interactivo de la persona en función del género, grupo, o comunidad.
14. Indicar las intervenciones necesarias para mostrar comprensión y respeto hacia la persona como individuo autónomo e independiente.
15. Reconocer y afrontar los cambios con facilidad.
16. Respetar la diversidad y pluralidad de ideas, personas y situaciones.
17. Tener una actitud cooperativa con los diferentes miembros del equipo.
18. Utilizar estrategias y habilidades que permitan la comunicación efectiva con los pacientes, familias y grupos sociales.
19. Utilizar la relación terapéutica, basada en la confianza, la comunicación y las relaciones interpersonales en la solución de los problemas de salud de la persona y/o familia.
20. Utilizar las habilidades de comunicación terapéutica en el proceso de atención de enfermería.
21. Utilizar los conocimientos teóricos adquiridos para establecer una relación de confianza.

Contenido

Principios y conceptos:

- **Definición de comunicación:** Es un proceso privilegiado y único que identifica el comportamiento humano. El significado de las palabras está en las personas, no en las mismas palabras.

- **La relación de ayuda:** Carl Rogers la define como: "Toda relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el crecimiento, el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y afrontar la vida de una manera más adecuada"

- Qué es la relación de ayuda (fases)
- Actuaciones de la enfermera en una relación de ayuda
- Funciones de la enfermera durante la relación de ayuda

- **La entrevista clínica:** Proceso complejo que requiere de unos conocimientos y de una gran capacidad de comprensión por parte del profesional. Se pretende recoger información teniendo en cuenta la ética, el lugar donde se realiza y el ambiente, desarrollando una comunicación sincera. Concepto de entrevista y finalidad

- Aspectos a tener en cuenta para llevar a cabo la entrevista
- Habilidades del entrevistador
- Recoger los datos

- **La entrevista motivacional:** La motivación es una conducta dirigida hacia una finalidad concreta.

La entrevista con un abordaje motivacional permite a la enfermera la aplicación de una serie de habilidades comunicativas centradas en la experiencia del paciente bajo un clima de empatía, tolerancia y colaboración mutua

- Concepto de negociación
- Técnicas de negociación
- Cómo cerrar la entrevista de forma correcta
- Cómo llegar al acuerdo final
- Aspectos a tener en cuenta

- **Relación enfermedad y diversidad cultural:** A la hora de comunicarse, la enfermera tiene que tener en cuenta diversos factores que pueden interferir o evitar que esta sea una comunicación efectiva o terapéutica:

- Experiencias anteriores
- Factores de orden sociológico y cultural
- Factores relacionados con los valores espirituales

- **Cómo dar las malas noticias:** Se considera "mala noticia" aquella que altera drásticamente y negativamente la visión que tiene la persona atendida de su futuro (Buckman, 1984). Su impacto depende de la distancia existente entre las expectativas de la persona atendida y la realidad de sus consecuencias de salud.

- Principales causas de incomodidad del profesional al dar las malas noticias
- Protocolo
- Reacciones ante las malas noticias

- **Proceso de duelo:** Carpenito (1987) define el luto como el estado en el cual el individuo o la familia experimenta una pérdida real o percibida o bien el estado en el cual el individuo o la familia responde ante el convencimiento de una futura pérdida (luto anticipado).

- Etapas del proceso de duelo
- Reacciones normales
- Reacciones no apropiadas

- **Trabajo en equipo:** Se define como la interrelación de individuos con un objetivo común.

- Dinámica de grupo
- Roles dentro del equipo

- Problemas en el equipo y elementos para la solución de los conflictos
- Conducta de reunión

Metodología

Se impartirán sesiones teóricas con la totalidad del grupo de estudiantes. También se organizarán seminarios en grupos de como máximo 25 estudiantes, en los cuales fundamentalmente se realizarán ejercicios (role play, lectura de textos, visionado de vídeos, etc.), que a su vez se relacionarán con el contenido teórico de la asignatura.

Habrá que realizar trabajos en grupo de aplicación de conocimientos en el aula, que se tendrán que entregar a través del Campus Virtual de la asignatura

La distribución de horas de teoría y seminarios por tema se muestra en el cuadro siguiente:

Temas a trabajar	Horas de teoría	Horas de seminarios
La relación de ayuda	5	4,5
La entrevista (clínica y motivacional)	5	4
Cómo dar las malas noticias y el proceso de luto	4	4
Enfermedad y diversidad cultural	3	2
El trabajo en equipo	3	2

Asimismo, se realizarán 4 sesiones de prácticas de laboratorio de 4 horas de duración cada una, en las cuales los estudiantes, en grupo, harán un role play de una situación/problema específico en función del tema o temas a trabajar. También se pedirá a los estudiantes que realicen una evaluación por pares y por escrito.

Los temas a trabajar en estas sesiones son:

- La relación de ayuda
- La entrevista
- Cómo dar las malas noticias y el proceso de luto
- El trabajo en equipo

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			

PRÁCTICAS DE LABORATORIO (PLAB)	16	0,64	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 21, 18, 19
SEMINARIOS ESPECIALIZADOS (SESP)	16,5	0,66	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 21, 18, 19
TEORÍA (TE)	20	0,8	1, 2, 3, 6, 8, 12, 13, 9, 10, 14, 20
Tipo: Autónomas			
ESTUDIO PERSONAL	90	3,6	1, 2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 9, 10, 15, 16, 17, 21, 18, 19

Evaluación

Evaluación de tipo práctico: evaluación objetiva y estructurada (40% nota):

Se evaluará mediante los 4 role play en los que participa el estudiante. Su realización es obligatoria y se puntuará **con un 0** la no asistencia del estudiante a la sesión de role play.

Los aspectos a evaluar varían en función del tema a tratar. El alumno dispondrá de la situación a trabajar y la parrilla de evaluación que utilizará el profesor en el Campus Virtual con antelación suficiente.

Posteriormente a la realización de la prueba, el profesor dará feed-back al grupo de estudiantes de los aspectos observados en el role play.

Asistencia y participación activa en clases y seminarios (20%)

El profesor adjudicará una nota individual a los estudiantes en función de los siguientes criterios:

- La asistencia a las sesiones y el cumplimiento del horario
- Participación (fundamentalmente la participación en las actividades de los seminarios, aunque también se tendrá en cuenta la escucha activa y la asertividad del estudiante)
- Nivel de aproximación a la evaluación del profesor en la evaluación por pares que se realiza en la evaluación teórica aplicada

Evaluación escrita mediante pruebas objetivas (40%)

Se hará un examen de conocimientos con preguntas cortas. Con el fin de prepararlo correctamente, es necesario consultar la bibliografía recomendada.

La asistencia a los seminarios y a las prácticas de laboratorio programadas es obligatoria.

Con el fin de poder promediar las notas obtenidas en las diferentes partes que componen la evaluación de la asignatura, es necesario haber obtenido un mínimo de 4 en cada una de ellas. La nota final resultante de la suma de todos los apartados tiene que ser igual o superior a 5.

Se considerarán **no evaluables** los estudiantes que no asistan al 30% de las sesiones.

Prueba de síntesis: Los estudiantes que no hayan superado la asignatura mediante la evaluación continuada, que hayan asistido como mínimo **al 75% de las sesiones de seminario** (con una **evaluación positiva de la asistencia y participación activa en clases y seminarios**) y **evaluación de tipo práctico**, y hayan realizado **todas las pruebas evaluativas**, se podrán presentar a una prueba final de síntesis.

Calificaciones

Según el acuerdo 4.4 del Consejo de Gobierno 17/11/2010 de la normativa de evaluación, las calificaciones son las siguientes:

Suspensos: de 0 a 4,9

Aprobado: de 5,0 a 6,9

Notable: de 7,0 a 8,9

Excelente: de 9,0 a 10

Matrícula de honor: de 9,0 a 10

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación activa en clases y seminarios	20%	3	0,12	1, 2, 4, 6, 8, 13, 10, 11, 15, 16, 17
Evaluación de tipo práctico: Evaluación objetiva y estructurada	40%	3,5	0,14	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 21, 18, 19, 20
Evaluación escrita mediante pruebas objetivas	40%	1	0,04	2, 6, 8, 12, 13, 9, 10, 21

Bibliografía

- Borrell F. **Manual de entrevista clínica.** Barcelona: Doyma; 1994.
- Buckman R. **Com donar les males notícies. Una guia per a professionals de la salut.** Barcelona: EUMO Editorial; 1998.
- Cibanal L, Arce MC, Carballal MC. **Técnicas de comunicación y Relación de Ayuda en Ciencias de la Salud.** Madrid: Elsevier España S.A; 2003.
- Chalifour J. **La Relación de Ayuda en Cuidados de Enfermería. Una perspectiva Holística y Humanista.** Barcelona: S.G. Editores S.A; 1994.
- Henderson V. **Principios básicos de los cuidados de enfermería.** Ginebra: Consejo Internacional de Enfermería (CIE); 1971.
- Madrid Soriano J. **Los procesos de la relación de ayuda.** Bilbao: Desclée de Brouwer S.A.; 2005.
- Peplau H. **Relaciones interpersonales en Enfermería.** Barcelona: Salvat; 1990
- Riopelle L., Grondin L., Phaneuf M. **Cuidados de enfermería. Un proceso centrado en las necesidades de la persona.** Madrid: McGraw-Hill-Interamericana;1993.
- Surdo E. **La magia de trabajar en equipo.** Madrid:S&A Cierzo; 1997.
- Tazón Ansola MP i Col. **Relación y Comunicación.** Madrid: Obra Enfermería 21. Difusión Avances de Enfermería. (DAE S.L.); 2000.
- Vallverde Gefaell C. **Comunicación Terapéutica en Enfermería.** Madrid:Difusión Avances de Enfermería. (DAE); 2007.