

**Comunicació i TIC's****2012/2013**

Codi: 101796

Crèdits ECTS: 6

Titulació	Pla	Tipus	Curs	Semestre
2500891 Graduat en Infermeria	830 Graduat en Infermeria	FB	1	2

**Professor de contacte**

Nom: Sabiniana San Rafael Gutiérrez

Correu electrònic: Sabiniana.SanRafael@uab.cat

**Utilització d'idiomes**

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Algun grup íntegre en anglès: No

Algun grup íntegre en català: Sí

Algun grup íntegre en espanyol: No

**Prerequisits**

No hi ha establerts prerequisits

**Objectius**

L'assignatura de Comunicació i TIC's consta de dos mòduls, el mòdul de comunicació de quatre crèdits ECTS i el mòdul de TIC's de dos.

**Mòdul de comunicació**

Una de les necessitats bàsiques de les persones, és establir una comunicació eficaç que els ajudi a relacionar-se i assolir un bon creixement personal. L'assignatura pretén millorar la capacitat d'expressió de l'estudiant en tots els àmbits de la comunicació: la verbal i la NO verbal.

De tots és sabut, que en la comunicació hi rauen moltes fonts potencials de friccions i problemes. És en aquest sentit que el programa de comunicació (4 ECTS), té com objectiu fomentar la necessitat d'utilitzar, les habilitats adequades, per aconseguir una comunicació efectiva per a cada situació i/o problema.

Una comunicació efectiva amb el pacient, mitjançant les relacions interpersonals, és considerada com l'habilitat clínica fonamental que caracteritza la competència infermera i alhora li proporciona al professional, una de les satisfaccions més importants. Les relacions interpersonals són influenciades per esdeveniments interns de la persona: el seu rol, l'estatus, les característiques personals i per la interacció amb l'entorn en que aquesta es realitza. També és la interacció en la que cada persona té un efecte determinat sobre l'altre. (Henderson, V. 1971).

Desenvolupar una comunicació efectiva és un procés altament complex. Exigeix adquirir coneixements i aprofundir sobre aspectes específics de la comunicació, això permet assolir capacitat i competència de la professió, tant "del saber, com del saber fer i del saber estar".

**Mòdul TIC's**

El mòdul TIC's de l'assignatura té com a objectiu introduir l'estudiant en l'ús de les eines ofimàtiques més útils pel seu desenvolupament professional. Concretament es treballarà la cerca d'informació, l'organització i manipulació de dades i aspectes relacionats amb la presentació de resultats

En ambdós mòduls s'utilitzarà el Campus Virtual per a l'intercanvi d'informació, discussions entre els

alumnes i el lliurament de treballs

## Competències

- Buscar, avaluar, organitzar i mantenir sistemes d'informació
- Demostrar que es coneixen els sistemes d'informació sanitària.
- Desenvolupar un pensament i un raonament crítics i saber comunicar-los de manera efectiva, tant en les llengües pròpies com en una tercera llengua
- Establir una comunicació eficaç amb pacients, família, grups socials i companys, i fomentar l'educació per a la salut.
- Expressar-se de manera fluida, coherent i adequada a les normes establertes, tant oralment com per escrit.

## Resultats d'aprenentatge

1. Desenvolupar un pensament i un raonament crítics i saber comunicar-los de manera efectiva, tant en les llengües pròpies com en una tercera llengua.
2. Aplicar les habilitats adquirides en les tècniques de comunicació.
3. Buscar, avaluar, organitzar i mantenir sistemes d'informació.
4. Expressar-se de manera fluida, coherent i adequada a les normes establertes, tant oralment com per escrit.
5. Identificar els diferents sistemes d'informació sanitaris necessaris segons la situació.
6. Identificar els programes informàtics de gestió de cures més utilitzats.
7. Identificar i utilitzar estratègies que permetin una comunicació efectiva en cada una de les etapes del desenvolupament.
8. Identificar les bases de la comunicació: verbal, no verbal i escrita.
9. Identificar les característiques d'una comunicació eficaç.
10. Indicar els instruments necessaris per a una comunicació eficaç, respectuosa i efectiva amb els companys.
11. Saber fer ús dels diferents sistemes o programes informàtics utilitzats com instruments per a la cura de les persones.

## Continguts

### -Mòdul de comunicació (4 ECTS)

**Definició de comunicació:** És un procés privilegiat i únic que identifica el comportament humà. El significat de les paraules està en les persones, no en les mateixes paraules.

**Models de comunicació humana:** Comunicació- acció, Comunicació- interacció i Comunicació -transacció.

### **Principis de la comunicació segons "La Escuela de Palo Alto"(axiomes):**

- No podem no comunicar-nos
- Tota comunicació presenta dos aspectes: el contingut i la relació, de forma que el segon engloba el primer i per tant es converteix en una metacomunicació
- Qualsevol intercanvi de comunicació és simètric o complementari, segons estigui fonamentat en la igualtat o la diferència
- La naturalesa d'una relació depèn de la puntualització de seqüències de comunicació entre dos interlocutors

**Nivells de comunicació humana:** Intrapersonal, interpersonal y comunicació pública.

**Descripció dels factors que influeixen a la comunicació:** percepció, creences i valors, aspectes socials, culturals, familiars i individuals.

**La comunicació verbal:** aspectes informatius i aspectes persuasius de la comunicació. La comunicació

escrita.

**La comunicació No verbal:** Funcions: comunicació d'actituds i emocions, recolzament de la comunicació verbal, substitució del llenguatge, comportament espacial (territorialitat, contacte físic, utilització de l'espai, l'orientació en la comunicació i la postura, moviments del cos, expressió de la cara, la mirada, el tacte i l'aspecte exterior) i aspectes no lingüístics del discurs (paralingüística).

### **Habilitats i estratègies per a una comunicació eficaç:**

#### **L'escolta activa:**

Definició: Escoltar és un procés psicològic que partint de l'audició, implica d'altres variables en el subjecte com ara, l'atenció, l'interès, la motivació...

Per l'escolta activa cal una disposició a l'acollida de missatge que se'ns envia. Escoltar és centrar-se en l'altre, suposa un cert "buit de si mateix", de les coses pròpies i dels prejudicis.

Principis de l'escolta activa.

Obstacles per escoltar.

Escolta No efectiva.

#### **L'Empatia:**

Definició: És la capacitat d'entendre com pensa o es sent una altra persona, sense que sigui necessari estar d'acord amb ella i sense confondre'ns o identificar-nos amb la seva situació actual.

Diferència entre empatia i simpatia.

Objectius de l'actitud empàtica.

Formes de manifestar la comprensió empàtica.

#### **El Feed-back:**

Definició: És l'efecte de retorn o resposta del missatge.

Funció del feed-back.

Efectes positius.

#### **L'assertivitat:**

Definició: Una conducta assertiva és aquella que permet defensar els drets propis tenint en compte no violar (o trepitjar) els dels altres.

Estils de relació (passiu, agressiu, manipulador i assertiu).

### **- Mòdul de TIC's (2 ECTS).**

- Introducció a la utilització del full de càlcul.
- Creació d'una base de dades.
- Presentació de resultats.
- Creació d'un blog

## **Metodologia**

### **Mòdul de comunicació**

Aquest mòdul es treballarà en grups de com a màxim 25 estudiants.

Es realitzaran un total de 6 sessions de quatre hores de durada cadascuna en les que es treballarà els següents aspectes:

1 sessió: Comunicació i significat. Teories i models de la comunicació.

1 sessió: Factors que influeixen en el procés de comunicació.

1 sessió: Comunicació verbal i no verbal .

3 sessions: Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva:

-Saber escoltar

-El Feed-back

-Les actituds facilitadores

- L'assertivitat

Es faran 3 sessions d'aplicació dels coneixements treballats de quatre hores de durada on els estudiants en grup, faran rol play dels aspectes treballats i que servirà per demostrar els coneixements assolits.

Els temes que es treballaran són:

- Factors que influeixen en el procés de comunicació.

- Comunicació verbal i no verbal.

- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva.

Es realitzarà 2 classes teòriques per tal d'aclarir els conceptes treballats a les sessions i que es faran en grup gran. L'estudiant prèviament haurà enviat a través del campus virtual els seus dubtes a l'expert.

L'estudiant llegirà un llibre relacionat amb la comunicació el contingut del qual es treballarà a classe.

### **Mòdul de TIC's**

El mòdul s'impartirà en sessions pràctiques a l'aula d'informàtica de la Facultat de Medicina.

Es faran 11 sessions de dues hores de durada, l'objectiu de les quals és que l'estudiant aprengui a fer servir les eines ofimàtiques adients pel seu desenvolupament professional. Totes les sessions constaran d'una breu introducció teòrica i majoritàriament d'exercicis pràctics.

Aquest mòdul es treballarà en grups de, com a màxim, 35 estudiants.

### **Activitats formatives**

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Tipus: Dirigides</b>			
Seminaris	33	1,32	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
Seminaris en espais especialitzats (aules d'informàtica)	22	0,88	3, 6, 11
Sessions teòriques	3	0,12	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10

<b>Tipus: Autònomes</b>			
Definició de paraules clau i estratègia de cerca en bases de dades bibliogràfiques	5	0,2	3, 6
Lectura de textos i comentari crític	10	0,4	2, 4, 7, 8, 9, 10
Preparació treball TIC's	10	0,4	4, 5, 6, 10, 11
Preparació/exposició treball rol play	54,5	2,18	2, 4, 7, 8, 9, 10
Realització d'esquemes, síntesi i mapa conceptual	5	0,2	7, 11

## **Avaluació**

### **Avaluació mòdul comunicació (70%)**

#### **Avaluació teoria (40% nota):**

S'avaluarà mitjançant els 3 rol play en els que participa l'estudiant. La seva realització és obligatòria i es puntuarà amb un 0 la no assistència de l'estudiant a la sessió de rol play. Aquest serà avaluat per dos dels professors de l'assignatura alhora.

Els aspectes a avaluar varien en funció del tema a tractar. L'alumne disposarà de la graella d'avaluació que farà servir el professor, al campus virtual amb antel·lació suficient.

Posteriorment a la realització de la prova, el professor donarà feed-back als estudiants dels aspectes observats al rol play.

#### **Avaluació continuada i individual (30%)**

El professor donarà una nota individual als estudiants en funció dels següents criteris:

- L'assistència a les sessions i el compliment de l'horari
- Participació (escolta activa, assertivitat i nivell de participació a les activitats)
- Nivell d'aproximació a l'avaluació del professor en l'avaluació per parells

#### **L'assistència a totes les sessions és obligatòria**

#### **Avaluació del mòdul de TIC's (30%)**

L'avaluació del mòdul es farà mitjançant la presentació d'un treball i la seva exposició davant tots els estudiants del curs i un examen a l'aula d'informàtica.

El pes del mòdul (30%) es repartirà al 50% entre ambdues proves.

Per tal de poder promitjar les notes obtingudes a l'examen i al treball s'ha d'haver obtingut una nota mínima de 4 en cadascuna d'elles.

Es valorarà la responsabilitat (assistència a les sessions i actitud dels alumnes a classe) i la capacitat de treball en grup.

L'assistència a totes les sessions així com la realització del treball són obligatoris

#### **Obtenció de la qualificació final**

La qualificació és el sumatori dels apartats anteriors

**Per tal d'aprovar l'assignatura s'han d'haver aprovat ambdós mòduls (comunicació i TIC's)**

Es considerarà "No presentat" l'estudiant que no assisteixi al 30 % de les sessions.

### Qualificacions

Segons l'acord 4.4 del Consell de Govern 17/11/2010 de la normativa d'avaluació, les qualificacions seran:

**Suspens:** De 0 a 4,9

**Aprovat:** De 5,0 a 6,9

**Notable:** De 7,0 a 8,9

**Excel·lent:** De 9,0 a 10

**Matrícula d'honor :** De 9,0 a 10

### Casos particulars:

El tractament de casos particulars es valorarà a la comissió conformada a tal efecte

### Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Avaluació continuada	30%	2	0,08	2, 4, 7, 8, 9, 10
Examen TIC's	15%	1,5	0,06	3, 4, 5, 6, 11
Rol play	40%	2	0,08	2, 4, 7, 8, 9
Treball en grup TIC's	15%	2	0,08	2, 4, 6, 9, 10, 11

### Bibliografia

- 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
- DAVIS, F. **La Comunicación No Verbal.** Madrid: Ed. Alianza Editorial; 1988
- DAVIS, M; MCKAY, M; ESHELMAN, E R. **Técnicas de autocontrol emocional.** Barcelona: Martínez Roca.
- DOMINGUEZ, C.; RODRIGUEZ, J.A.; DE MIGUEL, J. **Sociología y Enfermería.** Madrid: Ediciones Pirámide; 1983
- MOLINUEVO, B. **La Comunicación NO verbal en la Relación Médico- Paciente.** Barcelona: Aresta; 2011
- DUBOS, R. **El Espejismo de la Salud.** México, : Harper and Row, Publisher, Inc; 1975
- PEASE, A. **El Lenguaje del Cuerpo.** Barcelona: Ed. Paidós; 1989
- PEITICHINIS, J.A. **La Comunicación entre el Personal Sanitario y los Pacientes.** Ciencias de la Enfermería, Ed. Alhambra; 1982
- PEPLAU, H. **Relaciones interpersonales en Enfermería.** Barcelona: Salvat; 199
- SERRANO, S. **El regalo de la comunicación.** Barcelona: Anagrama; 2004
- SERRANO, S. **De l'Amor als Signes.** . Ripollet (Barcelona), PPU Promociones Publicaciones Universitarias ; 1984

- TAZON ANSOLA, MP i Col. **Relación y Comunicación**. Madrid: Obra Enfermería 21. Difusión Avances de Enfermería. (DAE S.L.); 2000
- WATZLAWICK, P. **Teoría de la Comunicación Humana**. Barcelona : *Biblioteca de Psicología*, 100 Ed. Herder; 1989