

Comunicació terapèutica

2013/2014

Codi: 101807

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500891 Infermeria	FB	2	A

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, tot i que per cursar aquesta assignatura és molt recomanable haver cursat i assolit l'assignatura de primer curs Comunicació i TIC's.

Objectius

V. Henderson (1971) va dir que la comunicació és una obligació que té l'esser humà d'intercanvi amb els seus semblants, per tant 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.

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 Terapèutica (6 ECTS), té com objectiu fomentar l'ús de les habilitats adequades per aconseguir una comunicació efectiva amb la persona objecte de l'atenció infermera 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 proporciona al professional una de les satisfaccions més importants.

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".

L'objectiu de l'assignatura és donar a l'estudiant els elements teòrics i pràctics que l'ajudin a oferir una atenció integral, individualitzada i de qualitat, mitjançant el coneixement i la valoració de tots els aspectes psicosocials que influeixen en les necessitats de la persona, família i comunitat.

Competències

- Infermeria
- Adquirir i utilitzar els instruments necessaris per desenvolupar una actitud crítica i reflexiva
- Demostrar que es comprenen, sense prejudicis, les persones: considerar-ne els aspectes físics, psicològics i socials, com a individus autònoms i independents; assegurar que es respectin les seves opinions, creences i valors, i garantir el dret a la intimitat, a través de la confidencialitat i el secret professional.
- Demostrar que es comprèn el comportament interactiu de la persona en funció del gènere, el grup o la

- comunitat, dins del seu context social i multicultural.
- 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.
- Plantejar solucions als problemes de salut i malaltia de les persones, les famílies i la comunitat aplicant la relació terapèutica seguint el mètode científic del procés infermer.
- Reconèixer i afrontar els canvis amb facilitat
- Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.

Resultats d'aprenentatge

1. Adquirir i utilitzar els instruments necessaris per desenvolupar una actitud crítica i reflexiva.
2. Adequar la comunicació als diferents interlocutors.
3. Argumentar el pla de cures per als problemes de salut més freqüents.
4. Enumerar i explicar quales són les característiques que demostren l'existència d'una comunicació eficaç i efectiva que afavoreixi l'educació per a la salut.
5. Establir una relació empàtica i respectuosa amb el pacient i la família, d'acord amb la situació de la persona, el problema de salut que té i l'etapa de desenvolupament.
6. Expressar-se de manera fluida, coherent i adequada a les normes establertes, tant oralment com per escrit.
7. Identificar i comprendre les respostes psicosocials davant la pèrdua i la mort, i conèixer les mesures oportunes per ajudar les persones i les famílies en aquestes circumstàncies.
8. Identificar i explicar quines són les conductes que defineixen el comportament interactiu de la persona segons el gènere, el grup i la comunitat.
9. Identificar les bases teòriques i les fases de la relació terapèutica.
10. Identificar les característiques d'una comunicació eficaç
11. Reconèixer i afrontar els canvis amb facilitat
12. Respectar el dret a la intimitat a través de la confidencialitat i del secret professional.
13. Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.
14. Utilitzar els coneixements teòrics adquirits per establir una relació de confiança.
15. Utilitzar estratègies i habilitats que permetin la comunicació efectiva amb pacients, famílies i grups socials.
16. Utilitzar la relació terapèutica, basada en la confiança, la comunicació i les relacions interpersonals, per solucionar els problemes de salut de la persona i la família.

Continguts

Principis i conceptes:

- 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.

- La relació d'ajuda: Carl Rogers la defineix com "Tota relació en la què almenys una de les parts intenta promoure el creixement de l'altre, el seu desenvolupament, la seva maduració i augmenta la capacitat de funcionar millor i afrontar la vida d'una manera més adequada"

- Què és la relació d'ajuda (fases)
- Actuacions de la infermera en una relació d'ajuda
- Funcions de la infermera durant la relació d'ajuda

- L'entrevista clínica: Procés complex que requereix d'uns coneixements i d'una gran capacitat de comprensió per part del professional. Es pretén recollir informació i s'ha de tenir en compte l'ètica, el lloc on es realitza, l'ambient i desenvolupar una comunicació sincera. Concepte d'entrevista i finalitat

- Aspectes a tenir en compte per dur a terme l'entrevista
- Habilitats de l'entrevistador
- Recollir les dades

- L'entrevista motivacional: La motivació és una conducta dirigida vers una finalitat concreta.

L'entrevista amb un abordatge motivacional, permet a la infermera l'aplicació d'una sèrie d'habilitats comunicatives centrades en l'experiència del pacient sota un clima d'empatia, tolerància i col·laboració mútua.

- Concepte de negociació
- Tècniques de negociació
- Com tancar l'entrevista de forma correcta
- Com arribar a l'acord final
- Aspectes a tenir en compte

- Relació malaltia i diversitat cultural: A l'hora de comunicar-se la infermera ha de tenir en compte diversos factors que poden interferir o evitar que aquesta sigui una comunicació efectiva o terapèutica:

- Experiències anteriors
- Factors d'ordre sociològic i cultural
- Factors relacionats amb els valors espirituals

- Com donar les males notícies: Es considera "mala notícia" aquella que altera dràsticament i negativament la visió que té la persona atesa del seu futur (Buckman, 1984). L'impacta que té depèn de la distància que hi ha entre les expectatives de la persona atesa i la realitat de les seves conseqüències de salut.

- Principals causes d'incomoditat del professional al donar les males notícies
- Protocol
- Reaccions davant les males notícies

- Procés de dol: Carpenito (1987) defineix el dol com l'estat en que l'individu o família experimenta una pèrdua real o percebuda o bé l'estat en que l'individu o família respon davant del convenciment d'una futura pèrdua (dol anticipat)

- Etapes del procés de dol
- Reaccions normals
- Reaccions no apropiades

- Treball en equip: Es defineix com la interrelació d'individus amb un objectiu comú.

- Dinàmica de grup
- Rols dintre de l'equip
- Problemes en l'equip i elements per a la solució dels conflictes
- Conducta de reunió

Metodologia

Es treballarà en grups de com a màxim 25 estudiants.

Es realitzarà un total de 8 sessions de quatre hores de durada cadascuna, en les que es treballaran els següents aspectes:

- 2 sessions: relació d'ajuda
- 1 sessió: entrevista clínica
- 1 sessió: entrevista motivacional
- 1 sessió: Malaltia i diversitat cultural
- 2 sessions: Com donar les males notícies i el procés de dol
- 1 sessió: el treball en equip

Fonamentalment es faran exercicis (rol play, lectura de textos, visionat de vídeos etc.) que es relacionaran amb el contingut teòric de l'assignatura.

Tanmateix, es farà 4 sessions d'aplicació dels coneixements treballats, de quatre hores de durada cadascuna on els estudiants, en grup, faran un rol play d'una situació/problema donat en funció del tema/es a treballar. Es demanarà als estudiants que facin una avaluació per parells i per escrit.

Els temes a treballar en aquestes sessions són:

- La relació d'ajuda
- L'entrevista
- Com donar les males notícies i el procés de dol
- El treball en equip

Es programaran 4 classes teòriques en grup gran, per tal d'aclarir els conceptes treballats a les sessions. L'estudiant prèviament ha d'haver enviat els seus dubtes a través del campus virtual.

Els temes que es tractaran a aquestes sessions son:

- La relació d'ajuda
- Com donar les males notícies
- L'entrevista

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Seminaris	48	1,92	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Sessións teòriques	4	0,16	7, 8, 9, 10
Tipus: Autònomes			
Definició de paraules clau i cerca en bases de dades bibliogràfiques	13	0,52	3, 4, 7, 8, 9, 10, 11
Preparació de les situacions/problema per exposar als companys	57,5	2,3	2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Realització d'esquemes i síntesis de situacions	20	0,8	1, 6

Avaluació

Avaluació teoria (60% nota):

S'avaluarà mitjançant els 4 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.

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 anel·lació suficient.

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

Avaluació continuada i individual (40%)

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

Es considerarà "no presentat" els estudiants que no assisteixin al 30% de les sessions.

Prova de síntesis: Els estudiants que no hagin superat l'assignatura per mitjà de l'avaluació continuada i que hagin assistit com a mínim al 50% de les sessions, es podran presentar a una prova final de síntesis, prèvia sol.licitut per escrit al coordinador de l'assignatura.

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

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Avaluació continuada	40%	3	0,12	4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14
Rol Play: La relació d'ajuda, l'entrevista, com donar les males notícies i el treball en equip	60%	4,5	0,18	2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

Bibliografia

- 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
- CLÈRIES, X. La comunicació. Una competència essencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Masson; 2006
- 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
- DOMINGUEZ, C.; RODRIGUEZ, J.A.; DE MIGUEL, J. Sociología y Enfermería. Madrid: Ediciones Pirámide; 1983
- DUBOS, R. El Espejismo de la Salud. México: Harper and Row, Publisher, Inc; 1975
- HENDERSON, V. Principios basicos 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
- 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; 1990
- SERRANO, S. El regalo de la comunicació. Barcelona: Anagrama;2004
- SERRANO, S. De l'Amor als Signes. Barcelona: PPU Promociones Publicaciones Universitarias ;1984
- SURDO, E. La magia de trabajar en equipo. Madrid:S&A Cierzo; 1997.
- 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