

**Comunicació i TIC's****2014/2015**

Codi: 101796

Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500891 Infermeria	FB	1	2

**Professor de contacte**

Nom: Sabiniana San Rafael Gutiérrez

Correu electrònic: Sabiniana.SanRafael@uab.cat

**Utilització de llengües**

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: Sí

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.

## 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. Aplicar les habilitats adquirides en les tècniques de comunicació.
2. Buscar, avaluar, organitzar i mantenir sistemes d'informació.
3. Desenvolupar un pensament i un raonament crítics i saber comunicar-los de manera efectiva, tant en les llengües pròpies com en una tercera llengua.
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 consta d'una part teòrica que s'impartirà amb la totalitat dels estudiants matriculats i una part de seminaris en la que el grup no superarà els 25 estudiants.

La relació de temes a treballar i hores teòriques i seminaris es mostra en el següent quadre:

Temes a treballar	Hores de teoria	Hores de seminaris
Comunicació i significat. Teories i models de la comunicació	3	2
Factors que influeixen en el procés de comunicació.	2	2
Comunicació verbal i no verbal	3	2
Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: L'empatia	2	2
Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: Saber escoltar El Feed-back	2	2
Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: L'assertivitat	2	2

Es faran 3 sessions d'aplicació de coneixement (pràctiques de laboratori) 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.

#### 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, de les quals 9 seran en grup petit a les aules d'informàtica, i 2 en grup gran, 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.

Els temes de les sessions serà:

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

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Pràctiques de laboratori	12	0,48	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
Seminaris	12	0,48	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
Seminaris en espais especialitzats (aules d'informàtica)	18	0,72	2, 6, 11
Sessions teòriques TIC's	4	0,16	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
classes teòriques part comunicació	14	0,56	3, 4, 7, 8, 9, 10
Tipus: Autònomes			
Definició de paraules clau i estratègia de cerca en bases de dades bibliogràfiques	5	0,2	2, 6
Preparació treball TIC's	10	0,4	4, 5, 6, 10, 11
Preparació examen TIC's	10	0,4	2, 5, 6, 11
Preparació examen comunicació	15	0,6	1, 3, 4, 7, 8, 9
Preparació/exposició treball rol play	33	1,32	1, 4, 7, 8, 9, 10
Realització d'esquemes, síntesi i mapa conceptual	5	0,2	7, 11
Realització treballs de classe	5	0,2	1, 8, 9, 10

## Avaluació

### Avaluació mòdul comunicació (70%)

Avaluació teórico-pràctica (30% 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, 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 (15%)

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

Examen (25%)

Es farà un examen de coneixements tipus pregunta curta.

Per tal de preparar-lo correctament no és suficient amb la teoria impartida en classe i cal consultar la bibliografia recomanada.

Per poder tenir una avaluació positiva de la part de comunicació cal haver tret com a mínim un 4 en cadascuna de les parts que la componen i el sumatori d'aquestes ha de ser igual o superior a 5.

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 de la següent manera: 10% la presentació del treball i 20 % l'examen (sobre 10 punts un 33% el treball i un 67% l'examen)

L'examen consta de dues parts i per promitjar s'ha d'haver tret com a mínim un 4 en cadascuna d'elles.

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 i el seu sumatori ha de ser igual o superior a 5.

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.

No s'acceptarà cap treball fora del termini estipulat.

Obtenció de la qualificació final

La qualificació és el sumatori dels apartats anteriors

Per tal d'aprovar l'assignatura s'ha d'haver aprovat amb un mínim de 5 ambdós mòduls: El de comunicació i el de TIC's.

Es considerarà "No presentat" l'estudiant que no assisteixi 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. La nota màxima d'aquesta serà de 5.

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

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Avaluació continuada	15%	1	0,04	1, 4, 7, 8, 9, 10
Examen TIC's	20%	1	0,04	2, 4, 5, 6, 11
Examen de comunicació	25%	1	0,04	1, 3, 4, 7, 8, 9, 10
Rol play	30%	2	0,08	1, 4, 7, 8, 9
Treball en grup TIC's	10%	2	0,08	1, 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
- 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