

**Comunicació i TIC**

Codi: 101796  
Crèdits: 6

Titulació	Típus	Curs	Semestre
2500891 Infermeria	FB	1	2

**Professor/a de contacte**

Nom: Sabiniana San Rafael Gutiérrez  
Correu electrònic: Sabiniana.SanRafael@uab.cat

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: català (cat)  
Grup íntegre en anglès: No  
Grup íntegre en català: Sí  
Grup íntegre en espanyol: No

**Equip docent**

María Isabel Bonilla Carrasco  
Puri Escobar  
Maria Angeles Pizarro Gonzalez  
Albert Navarro Giné

**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.

A més de les **Competències i Resultats d'Aprenentatge** que hi ha en els dos apartats següents, a aquesta assignatura també s'hi treballen els següents Resultats d'Aprenentatge:

CE11.12. Adequar la comunicació als diferents interlocutors

CE11.6. Utilitzar estratègies que permetin una comunicació efectiva

CE11.7. Enumerar les intervencions necessàries per establir una comunicació eficaç amb pacients, família, grups socials i companys.

CE16.4. Utilitzar els sistemes d'informació sanitària en la recerca d'informació

CE16.5. Identificar les fonts de dades dels sistemes d'informació sanitària

## 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 cicle vital.
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. Utilitzar els diferents programes informàtics com a instruments de suport a la recerca.

## Continguts

### Mòdul de comunicació (4 ECTS)

#### 1- Comunicació i significat:

Definició de comunicació.

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

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

Nivells de comunicació humana: Intrapersonal, interpersonal i comunicació pública.

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

## **2- La comunicació verbal:**

Aspectes informatius i persuasius de la comunicació. La comunicació escrita.

Actituds negatives que impedeixen la comunicació: actitud avaluativa, actitud bel·licosa, de curiositat i apassionada

Influència de la percepció en la comunicació

La comunicació telefònica

Mètodes encaminats a augmentar la comprensió/retenció del missatge

## **3- la comunicació NO verbal:**

Funcions: comunicació d'actituds i emocions, recolzament de la comunicació verbal, substitució del llenguatge

Classificació de les conductes comunicatives no verbals: proxèmica, kinèsica i paralingüística

El tacte com element clau de les relacions humanes

## **4- Habilitats i estratègies per a una comunicació eficaç**

### **4.1- L'empatia**

Definició.

Diferència entre empatia i simpatia

Concepte de Relacions interpersonal i intrapersonals

Definicions d'agudes empàtica, actitud empàtica i aptitud empàtica

Objectius de l'actitud empàtica

Dimensió conductual de l'actitud empàtica

Formes de manifestar comprensió empàtica

Expressions No acceptables a l'àmbit de la comunicació

### **4.2-L'escolta activa:**

Definició.

Principis de l'escolta activa.

Diferència entre sentir, escolta i escolta activa

Obstacles per escoltar.

Escolta No efectiva.

#### 4.3- El Feed-back:

Definició

Funció del feed-back.

Tipus de feedback: el feedback comunicatiu. Feedback segons la seva procedència. Feedback segons la seva intenció.

Diferència entre feedback i crítica.

#### 4.4- L'assertivitat:

Definició.

Estils relacionals (passiu, agressiu, manipulador i assertiu).

Saber dir NO

Habilitats per una comunicació assertiva

#### 4.5- Tècnica de resolució de problemes: Fases

#### **Mòdul de TIC's (2 ECTS).**

- Ús del gestor bibliogràfic
- Creació d'una base de dades.
- 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, hores teòriques i seminaris és la següent:

Temes a treballar:

- Comunicació i significat. Teories i models de la comunicació (2 hores de teoria i dues de seminari)
- Factors que influeixen en el procés de comunicació (2 hores de teoria i dues de seminari)
- Comunicació verbal i NO verbal (2 hores de teoria i dues de seminari)
- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: L'empatia (2 hores de teoria i dues de seminari)
- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: Saber escoltar i el Feed-back (1,5 hores de teoria i dues de seminari):
- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: L'assertivitat (2 hores de teoria i dues de seminari)

Es faran 3 sessions d'aplicació de coneixement (pràctiques de laboratori) de quatre hores de durada on els estudiants, en grup, faran role 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 diverses sessions pràctiques amb un total de 14 hores de durada, en grup petit a les aules d'informàtica, i 3 hores de teoria 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:

- Ús del gestor bibliogràfic.
- Creació d'una base de dades.
- Creació d'un blog

A més a més dels Resultats d'Aprenentatge anteriorment citats, es treballaran els següents en cadascuna d'aquestes activitats:

- Dirigides:

Pràctiques de laboratori: CE11.12, CE11.6, CE11.7

Seminaris especialitzats: CE11.12, CE11.6, CE11.7, CE16.4, CE16.5

Teoria: CE11.12, CE11.6, CE11.7

### Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
<b>Tipus: Dirigides</b>			
PRÀCTIQUES DE LABORATORI (PLAB)	12	0,48	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
SEMINARIS ESPECIALITZATS (SESP)	26	1,04	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11
TEORIA (TE)	14,5	0,58	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10
<b>Tipus: Autònomes</b>			
ESTUDI PERSONAL	90,5	3,62	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

### Avaluació

#### Avaluació mòdul comunicació (70%)

- **Avaluació de tipus pràctic: avaluació objectiva i estructurada (30% nota):**

A més a més dels Resultats d'Aprenentatge anteriorment citats s'avaluarà els següents: CE11.12, CE11.6, CE11.7.

S'avaluarà mitjançant els 3 role 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 role play. Aquest serà avaluat per dos dels professors de l'assignatura alhora.

La cronologia d'aquestes proves serà:

- Primera prova: tras els temes de Comunicació i significat i comunicació verbal
- Segona prova: Tras la sessió de Comunicació No verbal
- Tercera prova: tras la darrera sessió d'habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva.

Els aspectes a avaluar varien en funció del tema a tractar. L'alumne disposarà de la graella d'avaluació, al Model de l'assignatura amb antelació suficient.

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

#### **- Assistència i participació activa a classe i als seminaris(15%)**

Es tracta d'una avaluació continuada al llarg de tots els seminaris de l'assignatura

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

El 10% de la nota correspondrà a :

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

El 5 % de la nota correspondrà al lliurament de tres experiències personals d'empatia, escolta activa i assertivitat

L'assistència a totes les sessions és obligatòria

#### **- Avaluació escrita mitjançant proves objectives (part de comunicació) (25%)**

Es farà un examen de coneixements tipus pregunta curta una vegada finalitzada l'assignatura.

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 ser igual o superior a 5.

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

A més a més dels Resultats d'Aprenentatge indicats, s'avaluaràn els següents: CE16.4 i CE16.5

Defensa oral de treballs (5 %).

En grup els estudiants presentaran un treball oralment en finalitzar l'assignatura.

La realització del treball és obligatòria

L'assistència a la presentació de l'estudiant és obligatòria

No s'acceptarà cap treball fora del termini estipulat.

Avaluació mitjançant proves objectives (25%): es farà un examen en acabar l'assignatura.

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 és obligatòria.

### Obtenció de la qualificació final

Per tal de poder promitjar, s'ha d'haver aprovat amb un mínim de 5 el mòdul de Comunicació i amb un 4,5 el mòdul de Tic's.

La qualificació és el sumatori dels apartats anteriors.

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

Prova de recuperació: Els estudiants que no hagin superat l'assignatura per haver suspès l'examen teòric, que hagin assistit com a mínim al 75% de les sessions de seminaris i que tingui una avaluació positiva a l'avaluació individual i a l'avaluació de tipus pràctic de l'assignatura, podran accedir a una prova de recuperació.

### 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
Assistència i participació activa a classe i als seminaris	15%	1	0,04	1, 4, 7, 8, 9, 10
Avaluació de tipus pràctic: avaluació objectiva i estructurada	30%	2	0,08	1, 4, 7, 8, 9
Avaluació escrita mitjançant proves objectives (part comunicació)	25%	1	0,04	1, 3, 4, 7, 8, 9, 10
Avaluació escrita mitjançant proves objectives(part de TIC's)	25%	1	0,04	2, 4, 5, 6, 11
Defensa oral de treballs	5%	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
- MOLINUEVO B. La Comunicación NO verbal en la Relación Médico- Paciente. Barcelona: Aresta; 2011
- 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; 1999

- 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