

Comunicación y TIC

Código: 101796
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500891 Enfermería	FB	1	2

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
Puri Escobar
Maria Angeles Pizarro Gonzalez
Albert Navarro Giné

Prerequisitos

No hay prerequisites

Objetivos y contextualización

La asignatura de Comunicación y TIC consta de dos módulos: el módulo de comunicación de cuatro créditos ECTS y el módulo de TIC de dos.

Módulo de Comunicación

Una de las necesidades básicas de las personas es establecer una comunicación eficaz que les ayude a relacionarse y alcanzar un buen crecimiento personal. La asignatura pretende mejorar la capacidad de expresión del estudiante en todos los ámbitos de la comunicación: la verbal y la NO verbal.

De todos es sabido que en la comunicación residen muchas fuentes potenciales de fricciones y problemas. Por ello, el programa de Comunicación (4 ECTS) tiene como objetivo fomentar la necesidad de utilizar las habilidades adecuadas para conseguir una comunicación efectiva para 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. Las relaciones interpersonales son influenciadas por acontecimientos internos de la persona: su rol, estatus y características personales, así como por la interacción con el entorno en que ésta se realiza. Las relaciones interpersonales también son las interacciones mediante las cuales cada persona tiene un efecto determinado sobre otra (Henderson, V. 1971).

Desarrollar una comunicación efectiva es un proceso altamente complejo, que exige adquirir conocimientos y profundizar sobre aspectos específicos de la comunicación. Esto permite alcanzar la capacitación y competencias necesarias para la profesión, tanto del saber como del saber, hacer y saber estar.

Módulo TIC

El módulo TIC de la asignatura tiene como objetivo introducir al estudiante en el uso de las herramientas ofimáticas más útiles por su desarrollo profesional. Concretamente se trabajará la búsqueda de información, la organización y manipulación de datos y aspectos relacionados con la presentación de resultados.

Además de las **Competencias y Resultados de Aprendizaje** que hay en los dos apartados siguientes, esta asignatura también se trabajan los siguientes Resultados de Aprendizaje:

CE11.12. Adecuar la comunicación a los diferentes interlocutores

CE11.6. Utilizar estrategias que permitan una comunicación efectiva

CE11.7. Enumerar las intervenciones necesarias para establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros.

CE16.4. Utilizar los sistemas de información sanitaria en la búsqueda de información

CE16.5. Identificar las fuentes de datos de los sistemas de información sanitaria

Competencias

- Buscar, evaluar, organizar y mantener sistemas de información.
- Demostrar que conoce los sistemas de información sanitaria.
- Desarrollar un pensamiento y un razonamiento crítico y saber comunicarlos de manera efectiva, tanto en las lenguas propias como en una tercera lengua.
- 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.

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar las habilidades adquiridas en las técnicas de comunicación.
2. Buscar, evaluar, organizar y mantener sistemas de información.
3. Desarrollar un pensamiento y un razonamiento crítico y saber comunicarlos de manera efectiva, tanto en las lenguas propias como en una tercera lengua.
4. Expresarse de forma fluida, coherente y adecuada a las normas establecidas, tanto de forma oral como por escrito.
5. Identificar las bases de la comunicación: verbal, no verbal y escrita.
6. Identificar las características de una comunicación eficaz.
7. Identificar los diferentes sistemas de información sanitarios necesarios en función de la situación.
8. Identificar los programas informáticos de gestión de cuidados más utilizados.
9. Identificar y utilizar estrategias que permitan una comunicación efectiva en cada una de las etapas del ciclo vital.
10. Indicar los instrumentos necesarios para una comunicación eficaz, respetuosa y efectiva con los compañeros.
11. Utilizar los diferentes programas informáticos como instrumentos de soporte a la investigación.

Contenido

- Módulo de Comunicación (4 ECTS)

1- Comunicación y significado

Definición de comunicación.

Modelos de comunicación humana: comunicación - acción, comunicación - interacción y comunicación transacción.

Principios de la comunicación según La Escuela de Palo Alto (axiomas)

Niveles de comunicación humana: intrapersonal, interpersonal y comunicación pública.

Descripción de los factores que influyen en la comunicación: percepción, creencias y valores, aspectos sociales, culturales, familiares e individuales.

2- La comunicación verbal:

Aspectos informativos y persuasivos de la comunicación. La comunicación escrita.

Actitudes negativas que impiden la comunicación: actitud evaluativa, actitud belicosa, de curiosidad y apasionada.

Influencia de la percepción en la comunicación

La comunicación telefónica

Métodos encaminados a aumentar la comprensión/retención del mensaje

2-La comunicación no verbal.

Funciones: comunicación de actitudes y emociones, apoyo de la comunicación verbal, sustitución del lenguaje,

Clasificación de las conductas comunicativas no verbales: proxémica, kinésica y paralingüística

El tacto como elemento clave de las relaciones humanas

4- Habilidades y estrategias para una comunicación eficaz

4.1- La empatía

Definición

Diferencia entre empatía i simpatía

Concepto de relaciones intrapersonales e interpersonales

Objetivos de la actitud empática

Formas de manifestar comprensión empática

Expresiones NO aceptables en el ámbito de la comunicación

4.2- La escucha activa:

Definición.

Principios de la escucha activa.

Diferencia entre oír, escuchar y escucha activa

Obstáculos para escuchar.

Escucha no efectiva.

4.3- El feed-back

Definición.

Función del feed-back

Tipos de feed-back: feed-back comunicativo. Feed-back según su procedencia. Feed-back según su intención

Diferencia entre feed-back y crítica

4.4- La asertividad:

Definición.

Estilos relacionales (pasivo, agresivo, manipulador y asertivo)

Saber decir NO

Habilidades para una comunicación asertiva

4.5- Técnica de resolución de problemas:fases

- Módulo de TIC (2 ECTS).

- Uso del gestor bibliográfico
- Creación de una base de datos.
- Creación de un blog

Metodología

Módulo de Comunicación

Este módulo consta de una parte teórica que se impartirá con la totalidad de los estudiantes matriculados y una parte de seminarios en la que el grupo no superará los 25 estudiantes.

La relación de temas a trabajar , horas teóricas y seminarios es la siguiente:

- Comunicación y significado. Teorías y modelos de la comunicación (2 horas de teoría y 2 horas de seminario)
- Factores que influyen en el proceso de comunicación (2 horas de teoría y 2 horas de seminario)
- Comunicación verbal y no verbal (2 horas de teoría y 2 horas de seminario)
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: La empatía (2 horas de teoría y 2 horas de seminario)
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: Saber escuchar y el feed-back (1,5 horas de teoría y 2 horas de seminario):
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: La asertividad (2 horas de teoría y 2 horas de seminario).

Se realizarán 3 sesiones de aplicación de conocimientos (prácticas de laboratorio) de 4 horas de duración, en las cuales los estudiantes, en grupo, realizarán un *role play* de los aspectos trabajados. Esta actividad servirá para demostrar cuáles son los conocimientos adquiridos.

Los temas que se trabajarán son:

- Factores que influyen en el proceso de comunicación.

- Comunicación verbal y no verbal.
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva.

Módulo de TIC

El módulo se impartirá en sesiones prácticas en el aula de informática de la Facultad de Medicina.

Se realizarán diversas sesiones prácticas, con un total de 14 de duración en grupos pequeños, en las aulas de informática. También se impartirán 3 horas de teoría en un grupo más numeroso. El objetivo de estas sesiones es que el estudiante aprenda a utilizar las herramientas ofimáticas adecuadas por su desarrollo profesional.

Todas las sesiones constarán de una breve introducción teórica y mayoritariamente de ejercicios prácticos.

Temas de las sesiones:

- Uso del gestor bibliográfico.
- Creación de una base de datos.
- Creación de un blog

Además de los Resultados de Aprendizaje anteriormente citados, se trabajarán los siguientes en cada una de estas actividades:

- Dirigidas:

Prácticas de laboratorio: CE11.12, CE11.6, CE11.7

Seminarios especializados: CE11.12, CE11.6, CE11.7, CE16.4, CE16.5

Teoría: CE11.12, CE11.6, CE11.7

Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
PRÁCTICAS DE LABORATORIO (PLAB)	12	0,48	1, 2, 3, 4, 9, 5, 6, 10
SEMINARIOS ESPECIALIZADOS (SESP)	26	1,04	1, 2, 3, 4, 8, 9, 5, 6, 10, 11
TEORÍA (TE)	14,5	0,58	1, 2, 3, 4, 9, 5, 6, 10
Tipo: Autónomas			
ESTUDIO PERSONAL	90,5	3,62	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 5, 6, 10, 11

Evaluación

Evaluación módulo comunicación (70%)

Evaluación de tipo práctico: evaluación objetiva y estructurada (30% de la nota):

Además de los Resultados de Aprendizaje anteriormente citados se evaluarán los siguientes: CE11.12, CE11.6, CE11.7

Se evaluará mediante los 3 *role play* en los que participe el estudiante. Su realización es obligatoria y se puntuará con un 0 la no asistencia del estudiante a la sesión de *role play*. Éste será evaluado por dos de los profesores de la asignatura al mismo tiempo.

La cronología de estas pruebas es:

- Primera prueba: Tras los temas de Comunicación y Significado y Comunicación Verbal
- Segunda prueba: Tras la sesión de Comunicación NO verbal
- Tercera prueba: Tras la última sesión de habilidades y estrategias para una comunicación efectiva

Los aspectos a evaluar varían en función del tema a tratar. El alumno dispondrá de la parrilla de evaluación en el Moodle de la asignatura con la antelación suficiente.

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

Asistencia y participación activa en clase y seminarios (15%)

Se trata de una evaluación continuada a lo largo de todos los seminarios de la asignatura

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

El 10% de la nota corresponderá a:

- La asistencia a las sesiones y el cumplimiento del horario
- Participación (nivel de participación en las actividades desarrolladas en clase)
- Nivel de aproximación a la evaluación del profesor en la evaluación por pares

El 5% de la nota corresponderá a la entrega de tres experiencias personales de empatía, escucha activa y asertividad.

La asistencia a todas las sesiones es obligatoria.

Evaluación escrita mediante pruebas objetivas (parte de comunicación) (25%).

Se realizará un examen de conocimientos de tipo preguntas cortas una vez finalizada la asignatura

Con el fin de prepararlo correctamente, la teoría impartida en clase no es suficiente y hay que consultar la bibliografía recomendada.

Para poder obtener una evaluación positiva de la parte de comunicación, hace falta haber sacado como mínimo un 4 en cada una de las partes que la componen. Además, la suma de éstas debe ser igual o superior a 5.

Evaluación del módulo de TIC (30%)

Además de los Resultados de Aprendizaje indicados se evaluarán los siguientes: CE16.4 i CE16.5

Defensa oral de trabajos (5%).

Los estudiantes, en grupo, presentarán un trabajo oralmente al finalizar la asignatura.

La realización del trabajo es obligatoria.

La asistencia a la presentación del estudiante es obligatoria.

No se aceptará ningún trabajo fuera del plazo estipulado.

Evaluación mediante pruebas objetivas (25%): se realizará un examen al finalizar la asignatura.

Se valorará la responsabilidad (asistencia a las sesiones y actitud de los alumnos en clase) y la capacidad de trabajo en grupo.

La asistencia a todas las sesiones es obligatoria.

Obtención de la calificación final

Para poder promediar,, es necesario haber aprobado con un mínimo de 5 el módulo de comunicación y de 4,5 el módulo de TIC.

La calificación finalcorresponde a la suma de los apartados anteriores.

Se considerará **No evaluable** el estudiante que no asista al 30% de las sesiones.

Prueba de recuperación: Los estudiantes que no hayan superado la asignatura por haber suspendido el examen teórico, que hayan asistido como mínimo al 75% de las sesiones de seminarios y que cuenten con una evaluación positiva en la evaluación individual y en la evaluación de tipo práctico de la asignatura, podrán realizar una prueba de recuperación.

Calificaciones

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

Suspenso: 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

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación activa en clase y a los seminarios	15%	1	0,04	1, 4, 9, 5, 6, 10
Defensa oral de trabajos	5%	2	0,08	1, 4, 8, 6, 10, 11
Evaluación de tipo práctico: evaluación objetiva y estructurada	30%	2	0,08	1, 4, 9, 5, 6
Evaluación escrita mediante pruebas objetivas (parte de comunicación)	25%	1	0,04	1, 3, 4, 9, 5, 6, 10
Evaluación escrita mediante pruebas objetivas (parte de las TIC)	25%	1	0,04	2, 4, 7, 8, 11

Bibliografía

- 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