

**Comunicació Terapèutica**

Codi: 101807  
Crèdits: 6

Titulació	Típus	Curs	Semestre
2500891 Infermeria	FB	2	A

**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  
Purificación Escobar  
Maria Angeles Pizarro Gonzalez

**Prerequisits**

No hi ha establerts prerequisits, tot i que per cursar aquesta assignatura és molt recomanable haver cursat i tenir una avaluació positiva a 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 capacitació 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

- "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."
- Adquirir i utilitzar els instruments necessaris per desenvolupar una actitud crítica i reflexiva.
- 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. Adequar la comunicació als diferents interlocutors.
2. Adquirir i utilitzar els instruments necessaris per desenvolupar una actitud crítica i reflexiva.
3. Analitzar actituds i formes d'actuació professional basades en el reconeixement, respecte i promoció de la capacitat de decisió de la persona.
4. Aplicar el dret a la intimitat a través de la confidencialitat i del secret professional.
5. Argumentar el pla de cures per als problemes de salut més prevalents.
6. Enumerar i explicar quines són les característiques que demostren l'existència d'una comunicació eficaç i efectiva que afavoreixi l'educació per a la salut.
7. 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.
8. Expressar-se de manera fluida, coherent i adequada a les normes establertes, tant oralment com per escrit.
9. 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.
10. Identificar i explicar quines són les conductes que defineixen el comportament interactiu de la persona segons el gènere, el grup i la comunitat.
11. Identificar les bases teòriques i les fases de la relació terapèutica.
12. Identificar les característiques d'una comunicació eficaç
13. Identificar les mesures que garanteixin el respecte d'opinions, creences i valors sense emissió de judicis de valor.
14. Indicar les intervencions necessàries per a mostrar comprensió i respecte cap a la persona com a individu autònom i independent.
15. Reconèixer i afrontar els canvis amb facilitat.
16. Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.
17. Tenir una actitud cooperativa amb els diferents membres de l'equip.
18. Utilitzar els coneixements teòrics adquirits per establir una relació de confiança.
19. Utilitzar estratègies i habilitats que permetin la comunicació efectiva amb pacients, famílies i grups socials.
20. 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.
21. Utilitzar les habilitats de comunicació terapèutica en el procés d'atenció infermera.

## Continguts

Revisió de conceptes: Comunicació. L'empatia. L'assertivitat. L'escolta activa. El feed-back

1- La Relació d'Ajuda: Definició. Models de relació d'ajuda: Rogers, Peplau, Orlando i Riopelle. Diferència entre relació d'ajuda i relació social. Fases de la relació d'ajuda formal: descripció, objectius, actituds de la persona atesa i actituds del professional.

2- L'Entrevista: Definició. Tipus d'entrevistes. Variables de l'entrevista: el context, característiques de la persona atesa i característiques de la infermera. Objectiu de l'entrevista. L'entrevista: durada, lloc i habilitats de l'entrevistador. Les preguntes: tipus, nombre, ordre, formulació. Aspectes que influeixen a l'entrevista. Fases.

3- L'Entrevista Motivacional: Definició. El model informatiu i el model motivacional. Factors que influeixen en el canvi. Model de Prochaska i DiClemente: fases i eines de la infermera

4- Com Donar les Males Notícies: Definició. Causes d'incomoditat del professional. Pors habituals davant la malaltia terminal. Protocol de sis passos per donar una mala notícia. Reaccions de les persones davant les males notícies: conductes adaptatives i conductes desadaptatives.

5- El Procés de Dol: Definició. Tipus de pèrdues. Reaccions davant la pèrdua. Fases del procés de dol segons Kübles Ross. La conspiració del silenci

6- Malaltia i Diversitat Cultural: Definició de cultura, etnocentrisme, relativisme cultural, transculturalitat i multiculturalitat. La infermeria Transcultural (M. Leininger). Factors que ha de tenir en compte la infermera. Factors q tenir en compte en la cura de les persones de les religions més prevalents.

7- El Treball en Equip: Definició. Diferència entre grup i equip. Objectiu de treballar en equip. Composició de l'equip. Rols dins l'equip. Fases del treball en equip. La reunió de l'equip: fases i organització.

## Metodologia

Es farà sessions teòriques on es tractaran els continguts de l'assignatura amb la totalitat del grup d'estudiants.

Es faran seminaris en grups de com a màxim 25 estudiants on, fonamentalment, es faran exercicis (rol play, lectura de textos, visionat de vídeos etc.) que es relacionaran amb el contingut teòric de l'assignatura.

La distribució d'hores de teoria i seminaris per tema es mostra al quadre següent:

Temes a treballar	Hores de teoria	Hores de seminaris
La relació d'ajuda	5	4,5
L'entrevista (clínica i motivacional)	5	4
Com donar les males notícies i el procés de dol	4	4
Malaltia i diversitat cultural	3	2
El treball en equip	3	2

Tanmateix, es farà 4 sessions de pràctiques de laboratori 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

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
PRÀCTIQUES DE LABORATORI (PLAB)	16	0,64	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
SEMINARIS ESPECIALITZATS (SESP)	16,5	0,66	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
TEORIA (TE)	20	0,8	1, 2, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 21
Tipus: Autònomes			
ESTUDI PERSONAL	90	3,6	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20

## Avaluació

Avaluació de tipus pràctic: avaluació objectiva i estructurada (40% nota):

S'avaluarà mitjançant els 4 rol play en els que participa l'estudiant i que es duran a terme en finalitzar les sessions referents als temes del que s'avaluen. 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 situació a treballar i la graella d'avaluació que farà servir el professor, al Moodle de l'assignatura amb anel·lació suficient.

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

Assistència i participació activa en classes i seminaris (20%)

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:

- L'assistència a les sessions i el compliment de l'horari
- Participació ( Fonamentalment la participació a les activitats que es fan als seminaris encara que també es tindrà en compte l'escolta activa i l'assertivitat de l'estudiant)
- Nivell d'aproximació a l'avaluació del professor en l'avaluació per parells que es fa a l'avaluació teòrica aplicada

Avaluació escrita mitjançant proves objectives (40%)

Es farà un examen de coneixements tipus pregunta curta en finalitzar l'assignatura. Per tal de preparar-lo correctament cal consultar la bibliografia recomanada

L'assistència als seminaris i a les pràctiques de laboratori programades és obligatòria.

Per tal de poder fer la mitjana de les notes obtingudes a les diferents parts que componen l'avaluació de l'assignatura, cal haver tret un mínim de 4 en cadascuna d'elles i la nota final del sumatori de tots els apartats ha de ser igual o superior a 5.

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

Recuperació: Els estudiants que no hagin superat l'assignatura per mitjà de l'avaluació continuada

-Que hagin assistit com a mínim al 75% de les sessions de seminari, que amb una avaluació positiva a l'assistència i participació activa en classes i seminaris així com una avlauació positiva a l'Avaluació de tipus pràctic i hagi realitzat totes les proves avaluatives, es podran presentar a una prova final de recuperació.

Qualificacions

Segons l'acord 4.4 del Consell de Govern 17/11/2010de 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
Assistència i participació activa en classes i seminaris	20%	3	0,12	1, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 16, 17
Avaluació de tipus pràctic: Avaluació objectiva i estructurada	40%	3,5	0,14	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21
Avaluació escrita mitjançant proves objectives	40%	1	0,04	2, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 18

## 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
- 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
- Henderson V. Principios basicos de los cuidados de enfermeria. Ginebra: Consejo Internacional de Enfermeria (CIE); 1971
- Madrid Soriano J. Los procesos de la relación de ayuda. Bilbao: Desclée de Brouwer S.A.; 2005
- Peplau H. Relaciones interpersonales en Enfermería. Barcelona: Salvat; 1990

- Riopelle L., Grondin L., Phaneuf M. Cuidados de enfermería. Un proceso centrado en las necesidades de la persona. Madrid: McGraw-Hill-Interamericana; 1993
- Surdo E. La magia de trabajar en equipo. Madrid: S&A Cierzo; 1997.
- Tazón Ansola MP i Col. Relación y Comunicación. Madrid: Obra Enfermería 21. Difusión Avances de Enfermería. (DAE S.L.); 2000
- Vallverde Gefaell C. Comunicación Terapéutica en Enfermería. Madrid: Difusión Avances de Enfermería. (DAE); 2007