

**Comunicación y TIC**

Código: 106105  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500891 Enfermería	FB	1	1

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

**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**

Mercedes Campillo Grau  
María Isabel Bonilla Carrasco  
Gianluigi Caltabiano  
Olga Mestres Soler  
Purificación Escobar  
Nil Casajuana Martín

**Prerequisitos**

No hay prerequisites

**Objetivos y contextualización**

La asignatura 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 efectiva que les ayude a relacionarse y lograr un buen crecimiento personal. El objetivo de la asignatura es mejorar la capacidad de expresión del alumno en todas las áreas de comunicación: verbal y no verbal.

Todos sabemos que hay muchas fuentes potenciales de fricción y problemas en la comunicación. Por lo tanto, el programa de comunicación (4 ECTS) tiene como objetivo promover el uso de las habilidades apropiadas para lograr una comunicación efectiva en cada situación y / o problema.

Una comunicación efectiva con el paciente, a través de las relaciones interpersonales, se considera como la capacidad clínica fundamental que caracteriza la competencia enfermera y al mismo tiempo proporciona al profesional, una de las satisfacciones más importantes. Las relaciones interpersonales están influenciadas por los eventos internos de la persona: su rol, estado, características personales, así como por su interacción con el entorno en el que tienen lugar. Las relaciones interpersonales son también las interacciones a través de las cuales cada persona tiene un cierto efecto sobre otra (Henderson, V. 1971)

Desarrollar una comunicación efectiva es un proceso altamente complejo, que requiere adquirir conocimiento y profundizar en aspectos específicos de la comunicación. Esto permite lograr la capacitación y las habilidades necesarias para la profesión, tanto el conocimiento como el saber hacer y saber estar.

#### Módulo TIC

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

### Competencias

- Demostrar que conoce los sistemas de información sanitaria.
- Establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros y fomentar la educación para la salud.
- Generar propuestas innovadoras y competitivas en la investigación y en la actividad profesional.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Respect diversity in ideas, people and situations.

### Resultados de aprendizaje

1. Analizar críticamente los principios y valores que rigen el ejercicio de la profesión enfermera.
2. Analizar las dificultades, los prejuicios y las discriminaciones, a corto o largo plazo, en relación con determinadas personas o colectivos.
3. Comunicar haciendo un uso no sexista ni discriminatorio del lenguaje.
4. Describir los sistemas y programas informáticos que favorecen el desarrollo de la disciplina.
5. Enumerar las intervenciones necesarias para establecer una comunicación eficaz, efectiva y respetuosa con usuarios, familia, grupos sociales y compañeros.
6. Identificar las bases de la comunicación verbal, no verbal y escrita.
7. Identificar las características de una comunicación eficaz.
8. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
9. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

### 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 comunicación según la "Escuela de Palo Alto" (axiomas):

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

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

2- Comunicación verbal:

Aspectos informativos y persuasivos de la comunicación. Comunicación escrita.

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

Influencia de la percepción en la comunicación.

Comunicación telefónica.

Métodos destinados a aumentar la comprensión / retención del mensaje.

3- Comunicación NO verbal:

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

Clasificación del comportamiento comunicativo no verbal: proxémico, cinético y paralingüístico.

El tacto como elemento clave en las relaciones humanas.

4- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva.

4.1- Empatía

Definición.

Diferencia entre empatía y simpatía.

Concepto de relaciones interpersonales e intrapersonales.

Definiciones de precisión empática, empatía y actitud empática.

Objetivos de la actitud empática.

Dimensión conductual de la actitud empática.

Formas de expresar comprensión empática.

Expresiones no aceptables en el campo de la comunicación.

4.2-Escucha activa:

Definición.

Principios de escucha activa.

Diferencia entre escucha activa, escucha y audición.

Obstáculos para escuchar.

No escucha eficazmente.

4.3- La retroalimentación:

Definición.

Función de retroalimentación.

Tipo de retroalimentación: retroalimentación comunicativa. Comentarios basados en su origen. Comentarios de acuerdo a su intención.

Diferencia entre retroalimentación y crítica.

4.4- La asertividad:

Definición.

Estilos relacionales (pasivo, agresivo, manipulador y asertivo).

Saber decir NO.

Habilidades para la comunicación asertiva.

4.5- Técnica de resolución de problemas: fases

Módulo TIC (2 ECTS).

1- Uso del gestor bibliográfico

2- Instrumentos para el análisis de bases de datos

3-Técnicas para una comunicación eficaz

## **Metodología**

Módulo de comunicación

Se utilizará metodología mixta.

Este módulo consta de una parte teórica y una parte de seminarios en los que el grupo no superará los 25 alumnos.

La lista de temas para trabajar, horas teóricas y seminarios es la siguiente:

- Comunicación y significado. Teorías y modelos de comunicación (2 horas de teoría y dos horas de seminario).
- Factores que influyen en el proceso de comunicación (2 horas de teoría y dos horas de seminario).
- Comunicación verbal y no verbal (2 horas de teoría y dos horas de seminario).

- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: Empatía (2 horas de teoría y dos horas de seminario).
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: Saber escuchar y retroalimentar (1,5 horas de teoría y dos seminarios).
- Habilidades y estrategias para una comunicación efectiva: Asertividad (2 horas de teoría y dos horas de seminario).

Habrà 3 sesiones de aplicación de conocimientos (pràcticas de simulación) de tres horas de duración, donde los estudiantes, en grupo simularán los aspectos trabajados y servirán para demostrar los conocimientos adquiridos.

Los temas en los que se trabajará 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 las aulas de informática de la Facultad de Medicina

Se harán diversas sesiones prácticas en grupo pequeño, el objetivo de las cuales es que el estudiante aprenda a usar las herramientas informáticas adecuadas para su desarrollo profesional. Todas las sesiones contarán con una breve introducción teórica y mayoritariamente, ejercicios prácticos

Los temas a trabajar son:

- 1- Uso del gestor bibliográfico
- 2- Herramientas para el análisis de datos
- 3- Técnicas para una comunicación eficaz

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
PRÀCTICAS DE LABORATORIO (PLAB)	17	0,68	3, 4, 5, 6, 8, 9
SEMINARIOS ESPECIALIZADOS (SESP)	21	0,84	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9
TEORIA (TE)	11,5	0,46	3, 5, 6, 7, 8, 9
Tipo: Supervisadas			
TUTORIA	1	0,04	3, 6, 7
Tipo: Autónomas			
CONSULTAS BIBLIOGRÀFICAS	10	0,4	5, 6, 7
ELABORACIÓN DE TRABAJOS	10	0,4	4, 5, 6, 7
ESTUDIO PERSONAL	52,5	2,1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
LECTURA DE ARTÍCULOS/INFORMES DE INTERÉS	15	0,6	5, 6, 7

## Evaluación

#### Evaluación del módulo de comunicación (70%)

- Evaluación práctica de tipo: evaluación objetiva y estructurada (30% de calificación):

Se evaluará a través de las 3 simulaciones en las que participa el alumno. La asistencia es obligatoria y se puntuará con 0 la no asistencia del alumno a la sesión de simulación. Esto será evaluado por dos de los profesores de la asignatura al mismo tiempo.

La cronología de estas pruebas será:

- Primera simulación: después de los temas de Comunicación y significado y comunicación verbal.
- Segunda simulación: después de la sesión de comunicación no verbal.
- Tercera simulación: después de la última sesión de habilidades y estrategias para una comunicación efectiva.

Los aspectos a evaluar varían según el tema a tratar. El alumno tendrá la tabla de evaluación, en Moodle de la asignatura con suficiente antelación.

Después de completar la prueba, el profesor dará retroalimentación a los estudiantes sobre los aspectos observados durante la simulación.

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

Es una evaluación continua en todos los seminarios de la asignatura.

La profesora asignará una calificación individual a los estudiantes de acuerdo con los siguientes criterios:

El 10% de la calificación corresponderá a:

- Asistencia a sesiones y horario de reuniones.
- Participación (nivel de participación en actividades de clase).
- Nivel de aproximación a la evaluación del profesor en la evaluación por pares.

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

La asistencia a todas las sesiones es obligatoria.

- Evaluación escrita a través de pruebas objetivas (parte de la comunicación) (25%)

Se realizará un breve examen de tipo de pregunta una vez que la asignatura haya finalizado.

Para prepararlo correctamente no basta con la teoría que se imparte en clase y hay que consultar la bibliografía recomendada.

Para poder tener una evaluación positiva de la parte de comunicación es necesario obtener al menos un 4 en cada una de las partes que la componen. Además, la suma de estos debe ser igual o superior a 5.

#### Evaluación del módulo de TIC (30%)

Evaluación mediante pruebas objetivas

Obtención de la nota final

Para poder promediar, el módulo de comunicación debe tener una calificación como mínimo de 5 y el módulo de TIC con un 4.5.

La calificación final corresponde a la suma de los apartados anteriores.

El estudiante que no asista al 30% de las sesiones se considerará "No evaluable".

Examen de recuperación: los estudiantes que no hayan aprobado la asignatura porque no aprobaron el examen teórico, que hayan asistido al menos al 75% de las sesiones del seminario y que tengan una evaluación positiva de la evaluación individual y la evaluación práctica de la asignatura, podrán para llevar a cabo una prueba de recuperación.

Calificaciones

Según el acuerdo 4.4 de la Junta de Gobierno 17/11/2010 del reglamento de evaluación, las calificaciones serán:

suspense: de 0 a 4.9

aprobado: 5.0 a 6.9

Notable: de 7.0 a 8.9

Excelente: 9.0 a 10

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación activa en clases y seminarios	15%	1	0,04	2, 3, 6, 7
Evaluación mediante pruebas objetivas (TIC)	30%	1	0,04	3, 4, 5, 7, 8, 9
Evaluación mediante pruebas objetivas (parte de comunicación)	25%	1	0,04	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9
Evaluación de tipo práctico: Evaluación objetiva y estructurada	30%	9	0,36	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9

## 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
- Recursos online para el aprendizaje de Excel:

<https://support.microsoft.com/es-es/office/aprendizaje-de-excel-para-windows-9bc05390-e94c-46af-a5b3-d7c22f>

[https://excelyvba.com/curso-de-excel-avanzado/#Eliminar\\_duplicados](https://excelyvba.com/curso-de-excel-avanzado/#Eliminar_duplicados)