

Comunicació i TIC

Codi: 106105
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500891 Infermeria	FB	1	1

Professor/a de contacte

Nom: Sabiniana San Rafael Gutierrez
Correu electrònic: sabiniana.sanrafael@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

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

Altres indicacions sobre les llengües

Es farà servir de forma indistinta el català i el castellà

Equip docent

María Isabel Bonilla Carrasco
Gianluigi Caltabiano
Ariadna Huertas Zurriaga
Carolina Watson Badia
Purificación Escobar García
Nil Casajuana Martín
Daniel Gomez Garcia

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

L'assignatura Comunicació i TIC consta de dos mòduls, el mòdul de comunicació de quatre crèdits ECTS i el mòdul de TIC de dos.

Mòdul de comunicació

Una de les necessitats bàsiques de les persones és establir una comunicació efectiva que els ajudi a relacionar-se i aconseguir un bon creixement personal. L'objectiu de l'assignatura és millorar la capacitat d'expressió de l'alumne en totes les àrees de comunicació: verbal i no verbal.

Tots sabem que hi ha moltes fonts potencials de fricció i problemes en la comunicació. Per tant, el programa de comunicació (4 ECTS) té com a objectiu promoure l'ús de les habilitats apropiades per a aconseguir una comunicació efectiva en cada situació i / o problema.

Una comunicació efectiva amb el pacient, a través de les relacions interpersonals, es considera com la capacitat clínica fonamental que caracteritza la competència infermera i al mateix temps proporciona al

professional, una de les satisfaccions més importants. Les relacions interpersonals estan influenciades pels esdeveniments interns de la persona: el seu rol, estat, característiques personals, així com per la seva interacció amb l'entorn en el qual tenen lloc. Les relacions interpersonals són també les interaccions a través de les quals cada persona té un cert efecte sobre una altra (Henderson, V. 1971)

Desenvolupar una comunicació efectiva és un procés altament complex, que requereix adquirir coneixement i aprofundir en aspectes específics de la comunicació. Això permet aconseguir la capacitat i les habilitats necessàries per a la professió, tant el coneixement com el saber fer i saber estar.

Mòdul de TIC

El mòdul de TIC de l'assignatura té com a objectiu introduir a l'alumne en l'ús de les eines ofimàtiques més útils per al seu desenvolupament professional. Específicament, la cerca d'informació, l'organització i la manipulació de dades i aspectes relacionats amb la presentació de resultats

Competències

- Demostrar que es coneixen els sistemes d'informació sanitària.
- Establir una comunicació eficaç amb pacients, família, grups socials i companys, i fomentar l'educació per a la salut.
- Generar propostes innovadores i competitives en la investigació i en l'activitat professional.
- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes destacats d'indole social, científica o ètica.
- Respectar la diversitat i la pluralitat d'idees, persones i situacions.

Resultats d'aprenentatge

1. Analitzar críticament els principis i valors que regeixen l'exercici de la professió infermera.
2. Analitzar les dificultats, els prejudicis i les discriminacions, a curt o llarg termini, en relació amb determinades persones o col·lectius.
3. Comunicar fent un ús no sexista ni discriminatori del llenguatge.
4. Descriure els sistemes i programes informàtics que afavoreixen el desenvolupament de la disciplina.
5. Enumerar les intervencions necessàries per establir una comunicació eficaç, efectiva i respectuosa amb usuaris, família, grups socials i companys.
6. Identificar les bases de la comunicació verbal, no verbal i escrita.
7. Identificar les característiques d'una comunicació eficaç.
8. Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
9. Que els estudiants tinguin la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seva àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes destacats d'indole social, científica o ètica.

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 comunicació segons l'Escola de Palo Alto (axiomes)

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

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

2- Comunicació verbal:

Aspectes informatius i persuasius de la comunicació. Comunicació escrita.

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

apassionada.

Influència de la percepció en la comunicació.

Comunicació telefònica.

Mètodes destinats a augmentar la comprensió / retenció del missatge.

3- Comunicació NO verbal:

Funcions: comunicació d'actituds i emocions, suport de la comunicació verbal, reemplaçament del llenguatge.

Classificació del comportament comunicatiu no verbal: proxèmic, cinètic i paralingüístic.

El tacte com a element clau en les relacions humanes.

4- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva.

4.1- Empatia

Definició.

Diferència entre empatia i simpatia.

Concepte de relacions interpersonals i intrapersonals.

Definicions d'aptitud empàtica, empatia i actitud empàtica.

Objectius de l'actitud empàtica.

Dimensió conductual de l'actitud empàtica.

Maneres d'expressar comprensió empàtica.

Expressions No acceptable en el camp de la comunicació.

4.2-Escolta activa:

Definició.

Principis de l'escolta activa.

Diferència entre escolta activa, escolta i audició.

Obstacles per a escoltar.

No escolta eficaçment.

4.3- La retroalimentació:

Definició.

Funció de retroalimentació.

Tipus de retroalimentació: retroalimentació comunicativa. Comentaris basats a l'origen. Comentaris d'acord amb la seva intenció.

Diferència entre retroalimentació i crítica.

4.4- L'assertivitat:

Definició.

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

Saber dir NO.

Habilitats per a la comunicació assertiva.

4.5- Tècnica de resolució de problemes: fases

Mòdul TIC (2 ECTS)

1-Ús del gestor bibliogràfic.

2-Eines per l'anàlisi de base de dades.

3-Tècniques per una comunicació eficaç

Metodologia

Mòdul de comunicació

S'utilitzarà metodologia mixta.

Aquest mòdul consta d'una part teòrica i una part de seminaris als quals el grup no superarà els 25 alumnes.

La llista de temes per a treballar, hores teòriques i seminaris és la següent:

- Comunicació i significat. Teories i models de comunicació (2 hores de teoria i dues hores de seminari).
- Factors que influeixen en el procés de comunicació (2 hores de teoria i dues hores de seminari).
- Comunicació verbal i no verbal (2 hores de teoria i dues hores de seminari).
- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: Empatia (2 hores de teoria i dues hores de seminari).

- Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: Saber escoltar i donar feedback (1,5 hores de teoria i dos de seminaris).
 - Habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva: Assertivitat (2 hores de teoria i dues hores de seminari).
- Hi haurà 3 sessions d'aplicació de coneixements (pràctiques de simulació) de tres hores de durada, on els/les estudiants, en grup simularan els aspectes treballats i serviran per a demostrar els coneixements adquirits. Els temes en els quals es treballarà 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

El mòdul s'impartirà en sessions pràctiques a l'aula d'informàtica de la Facultat de Medicina.

Es faran diverses sessions pràctiques, en grup petit a les aules d'informàtica, l'objectiu de les quals és que la/ 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 a treballar són:

- 1-Ús del gestor bibliogràfic.
- 2-Eines per l'anàlisi de base de dades.
- 3-Tècniques per una comunicació eficaç

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
PRÀCTIQUES DE LABORATORI (PLAB)	17	0,68	3, 4, 5, 6, 8, 9
SEMINARIS ESPECIALITZATS (SESP)	21	0,84	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9
TEORIA (TE)	11,5	0,46	3, 5, 6, 7, 8, 9
Tipus: Supervisades			
TUTORIA	1	0,04	3, 6, 7
Tipus: Autònomes			
CONSULTES BIBLIOGRÀFIQUES	10	0,4	5, 6, 7
ELABORACIÓ DE TREBALLS	10	0,4	4, 5, 6, 7
ESTUDI PERSONAL	52,5	2,1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9
LECTURA D'ARTICLES /INFORMES D'INTERÉS	15	0,6	5, 6, 7

Avaluació

Avaluació del mòdul de comunicació (70%)

- Avaluació pràctica de tipus: avaluació objectiva i estructurada (30% de qualificació):

S'avaluarà a través de les 3 simulacions en les quals participa l'alumne. L'assistència és obligatòria i es puntuarà amb 0 la no assistència de l'alumne a la sessió de simulació. Això serà avaluat per dos dels professors de l'assignatura al mateix temps.

La cronologia d'aquestes proves serà:

- Primera simulació: després dels temes de Comunicació i significat i comunicació verbal.
- Segona simulació: després de la sessió de comunicació no verbal.
- Tercera simulació: després de l'última sessió d'habilitats i estratègies per a una comunicació efectiva.

Els aspectes a avaluar varien segons el tema a tractar. L'alumne tindrà la taula d'avaluació, en Moodle de l'assignatura amb suficient antelació.

Després de completar la prova, el professor donarà retroalimentació als estudiants sobre els aspectes observats durant la simulació.

- Assistència i participació activa en classe i seminaris (15%)

És una avaluació contínua en tots els seminaris de l'assignatura.

La professora assignarà una qualificació individual als estudiants d'acord amb els següents criteris:

El 10% de la qualificació correspondrà a:

- Assistència a sessions i horari de reunions.
- Participació (nivell de participació en activitats de classe).
- Nivell d'aproximació a l'avaluació del professor en l'avaluació per parells.

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

L'assistència a totes les sessions és obligatòria.

- Avaluació escrita a través de proves objectives (part de la comunicació) (25%)

Es realitzarà un breu examen de tipus de pregunta una vegada que l'assignatura hagi finalitzat.

Per a preparar-ho correctament no n'hi ha prou amb la teoria que s'imparteix en classe i cal consultar la bibliografia recomanada.

Per a poder tenir una avaluació positiva de la part de comunicació és necessari obtenir almenys un 4 en cadascuna de les parts que la componen. A més, la suma d'aquests ha de ser igual o superior a 5.

Avaluació del mòdul de TIC (30%)

Avaluació mitjançant proves objectives

Obtenció de la nota final

Per a poder fer una mitjana de, el mòdul de comunicació ha de tenir una qualificació com a mínim de 5 i el mòdul de Tic amb un 4,5.

La qualificació final correspon a la suma dels apartats anteriors.

L'estudiant que no assisteixi al 30% de les sessions es considerarà "No evaluable".

No es tolerarà cap falta de respecte

No es tolerarà cap falta de respecte a les companyes, als companys o als professors i a les professores.

Tampoc es tolerarà actituds homòfobes, sexistes o racistes. Qualsevol estudiant en què es detecti alguna de les actituds anteriorment descrites, se li qualificarà amb suspès a l'assignatura

Examen de recuperació: els estudiants que no hagin aprovat l'assignatura perquè no van aprovar l'examen teòric, que hagin assistit almenys al 75% de les sessions del seminari, que tinguin una avaluació positiva a l'avaluació individual i a l'avaluació pràctica de l'assignatura, podran realitzar una prova de recuperació.

Qualificacions

Segons l'acord 4.4 de la Junta de Govern 17/11/2010 del reglament d'avaluació, les qualificacions seran:

suspens: de 0 a 4.9

aprovat: 5.0 a 6.9
Notable: de 7.0 a 8.9
Excel·lent: 9.0 a 10

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència y participació activa en classes i seminaris	15%	1	0,04	2, 3, 6, 7
Avaluació de tipus pràctic: Avaluació objectiva i estructurada	30%	9	0,36	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9
Avaluació escrita mitjançant proves objectives (part comunicació)	25%	1	0,04	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9
Avaluació mitjançant proves objectives (TIC)	30%	1	0,04	3, 4, 5, 7, 9

Bibliografia

- CIBANAL L. ARCE MC. CARBALLAL MC. Técnicas de comunicación y Relación de Ayuda en Ciencias de la Salud. Madrid: Elsevier España S.A;2014
- DAVIS F. La Comunicación No Verbal. Madrid: Ed. Alianza Editorial;1998
- MOLINUEVO B. La Comunicación NO verbal en la Relación Médico- Paciente. Barcelona: Aresta; 2017
- PEASE A. El Lenguaje del Cuerpo. Barcelona: Ed. Paidós; 2006
- 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.); 2009
- WATZLAWICK P. Teoría de la Comunicación Humana. Barcelona : Biblioteca de Psicología, 100 Ed. Herder; 1989
- Recursos online par a l' aprenentatge de l' Excel:

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

https://excelyba.com/curso-de-excel-avanzado/#Eliminar_duplicados

Programari