

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**  
**Curso académico: 2017/2018**

Identificación y características de la asignatura				
<b>Código</b>	500545		6	<b>Créditos ECTS</b>
<b>Denominación</b>	<b>MÉTODOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA</b>			
<b>Denominación (Ingés)</b>	<b>METHODS AND TECHNIQUES IN ORAL AND WRITTEN COMMUNICATION</b>			
<b>Titulaciones</b>	GRADO EN ENFERMERÍA			
<b>Centro</b>	FACULTAD DE ENFERMERIA Y TERAPIA OCUPACIONAL			
<b>Semestre</b>	6	<b>Carácter</b>	OPTATIVA	
<b>Módulo</b>	OPTATIVIDAD			
<b>Materia</b>	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA			

<b>Profesores</b>	<b>Despacho</b>	<b>Correo e</b>	
Cristina Franco Antonio		<a href="mailto:cfrancox@unex.es">cfrancox@unex.es</a>	Campus Cáceres
<b>Área de conocimiento</b>	ENFERMERÍA		
<b>Departamento</b>	ENFERMERÍA		
<b>Profesor coordinador</b>	José Manuel Párraga Sánchez <a href="mailto:jparraga@unex.es">jparraga@unex.es</a>		

**Competencias**

**BÁSICAS Y GENERALES**

**CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio

**CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

**CB3** - 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

**CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

**CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

**CIN3** - Conocer y aplicar los fundamentos y principios teóricos y metodológicos de la enfermería.

**CIN4** - Comprender el comportamiento interactivo de la persona en función del género, grupo o comunidad, dentro de su contexto social y multicultural.

**CIN6** - Basar las intervenciones de la enfermería en la evidencia científica y en los medios disponibles.

**CIN7** - Comprender sin prejuicios a las personas, considerando sus aspectos físicos, psicológicos y

sociales, como individuos autónomos e independientes, asegurando el respeto a sus opiniones, creencias y valores, garantizando el derecho a la intimidad, a través de la confidencialidad y el secreto profesional.

**CIN8** - Promover y respetar el derecho de participación, información, autonomía y el consentimiento informado en la toma de decisiones de las personas atendidas, acorde con la forma en que viven su proceso de salud-enfermedad.

**CIN11** - Establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros y fomentar la educación para la salud.

**CIN12** - Conocer el código ético y deontológico de la enfermería española, comprendiendo las implicaciones éticas de la salud en un contexto mundial en transformación.

### TRANSVERSALES

**CT1** - Capacidad de análisis y síntesis.

**CT3** - Planificación y gestión del tiempo.

**CT5** - Conocimientos básicos de la profesión.

**CT10** - Capacidad de aprender.

**CT11** - Habilidades de gestión de la información (buscar y analizar).

**CT12** - Capacidad de crítica y autocrítica.

**CT14** - Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad).

**CT15** - Resolución de problemas.

**CT16** - Toma de decisiones.

**CT17** - Trabajo en equipo.

**CT18** - Habilidades interpersonales.

**CT19** - Liderazgo.

**CT25** - Habilidad para el trabajo autónomo.

**CT27** - Iniciativa y espíritu emprendedor.

**CT28** - Compromiso ético.

**CT30** - Motivación.

### ESPECÍFICAS

**CMB 5:** Aplicar las tecnologías y sistemas de información y comunicación de los cuidados de salud.

**CMB 7:** Identificar las respuestas psicosociales de las personas ante las diferentes situaciones de salud (en particular, la enfermedad y el sufrimiento), seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas. Establecer una relación empática y respetuosa con el paciente y familia, acorde con la situación de la persona, problema de salud y etapa de desarrollo. Utilizar estrategias y habilidades que permitan una comunicación efectiva con pacientes, familias y grupos sociales, así como la expresión de sus preocupaciones e intereses.

### Temas y contenidos.

- Teoría de la comunicación humana.
- Habilidades de comunicación en el ámbito sanitario.
- Aptitudes y actitudes del profesional para la comunicación con usuarios y familia. Empatía y escucha activa.
- Tipos de estilo comunicacionales: características del estilo asertivo.

- Estrategias de comunicación con el paciente hospitalizado. Conductas de los pacientes durante la hospitalización.
- Clasificación de los actos no verbales. Errores frecuentes de la información verbal. Utilización del lenguaje no verbal del paciente, para obtener información del proceso.
- Habilidades en la entrevista: La entrevista terapéutica, informando, negociando. Cómo dar malas noticias.

**Tema 0:** presentación del plan docente de la asignatura.

**Tema 1: Denominación del tema. La Comunicación.**

**Contenidos**

- 1.- Definición de comunicación.
- 2.- Elementos que intervienen en la comunicación.
- 3.- Objetivos de la comunicación.
- 4.- Funciones de la comunicación.
- 5.- Factores que favorecen y barreras en la comunicación.
- 6.- Elementos en la comunicación.
- 7.- Estilos comunicativos.

**Tema 2: Denominación del tema. Comunicación verbal.**

**Contenidos**

- 1.- Definición de comunicación verbal
- 2.- Comunicación lingüística.
- 3.- Criterios para una buena comunicación verbal.
- 4.- Formas de expresión verbal.
- 5.- Escucha activa.
- 6.- Actitudes de la enfermera que favorecen la escucha activa.

**Tema 3: Denominación del tema. Comunicación no verbal.**

**Contenidos**

- 1.- Definición.
- 2.- Breve historia de la comunicación no verbal.
- 3.- Objetivos de la comunicación no verbal.
- 4.- Sistema de comunicación no verbal.
- 5.- Factores que intervienen en la comunicación no verbal.
- 6.- Estilos de comunicación no verbal.

**Tema 4: Denominación del tema. Aplicación de los cuidados de enfermería en la comunicación.**

**Contenidos**

- 1.- Patrón estándar de la comunicación
- 2.- Causas de este patrón.
- 3.- Actitudes básicas de los profesionales sanitarios.
- 4.- Habilidades necesarias para la comunicación eficaz.
- 5.- Sistemas para mejorar las habilidades de comunicación con el paciente.

**Tema 5: Denominación del tema. Habilidades sociales.**

**Contenidos**

- 1.- Concepto de habilidad social.
- 2.- Grupos de habilidades sociales.
- 3.- Habilidades para hablar en público.
- 4.- La entrevista psicosocial.
- 5.- Habilidades de comunicación y trabajo en grupo.

**Tema 6: denominación del tema, habilidades de comunicación en el ámbito sanitario**  
**Contenidos**

1. Comunicación entre el profesional sanitario y el paciente
2. Factores que influyen en la comunicación entre el profesional sanitario y el paciente
3. Objetivos que se deben tener en cuenta en la comunicación con el paciente
4. Habilidades sociales en los profesionales de la salud
5. Asertividad
6. Algunos errores y carencias habituales en las relaciones con los enfermos-usuarios-familiares
7. Protocolo Buckman

**Tema 7: Denominación del tema. Inteligencia emocional.**  
**Contenidos**

- 1.- El concepto de Inteligencia emocional
- 2.- Características de las capacidades de la inteligencia emocional.
- 3.- La inteligencia emocional en la empresa.
- 4.- Competencias personales desde el punto de vista de la inteligencia emocional.
- 5.- Implicaciones en la vida y la educación de la inteligencia emocional.
- 6.- La utilidad de la inteligencia emocional en los profesionales de la salud.

**Tema 8: Denominación del tema. Experiencia emocional.**  
**Contenidos**

- 1.- Diferencias entre emociones y sentimientos.
- 2.- Emociones básicas y emociones cognitivas superiores..
- 3.- Teoría de las emociones
- 4.- Aspectos fisiológicos de las emociones.
- 5.- Para que sirve conocer nuestras emociones.
- 6.- Experiencia emocional y la profesión enfermera.
- 7.- Educación emocional.
- 8.- Competencia emocional.
- 9.- Conciencia emocional.
- 10.- Regulación emocional.

**Tema 9: Denominación del tema. Motivación y síndrome de Burnout.**  
**Contenidos**

- 1.- Síndrome de Burnout. Concepto.
- 2.- Síndrome de Burnout, definición.
- 3.- Instrumentos de medición del síndrome de Burnout.
- 4.- Sintomatología asociada al síndrome de Burnout.
- 5.- Predisposición al síndrome de Burnout.
- 6.- Mecanismos de prevención del síndrome de Burnout.
- 7.- Estrategias de afrontamiento del síndrome de Burnout.
- 8.- Intervenciones para prevenir el síndrome de Burnout.
- 9.- Tipos de intervenciones.

**Tema 10: Denominación del tema. Empatía.**  
**Contenidos**

- 1.- Concepto de empatía.
- 2.- La empatía en las ciencias de la salud.

- 3.- Pérdida de empatía durante el ejercicio de la profesión.
- 4.- Desarrollo de la empatía.
- 5.- Medición de la empatía como actitud.
- 6.- La empatía y el futuro de la enfermería.

**Tema 11: Denominación del tema. Búsquedas y fuentes de información sobre cuidados de la salud basados en la evidencia.**

**Contenidos**

- 1.- Búsquedas y fuentes de información sobre cuidados de la salud basados en la evidencia.
- 2.- presentación de resultados en eventos científicos.
- 3.- Difusión de resultados de investigación en revistas de ámbito científico.

**Actividades formativas**

Horas de trabajo del alumno por tema	Presencial			Actividad de seguimiento	No presencial
	Tema	Total	GG	SL	TP
1	12	5			7
2	13	5			8
3	13	5			8
4	13	5			8
5	13	5			8
6	13	5			8
7	10	4			6
8	11	4			7
9	11	4			7
10	10	3			7
11	8	6			2
Elaboración del trabajo	22	8			14
<b>Evaluación del conjunto</b>	1	1			
<b>Total</b>	150	60			90

**Metodologías docentes**

- Actividades teóricas con participación activa del alumno.
- Resolución de casos, ensayo de procedimientos y de protocolos para la práctica clínica. Utilización de herramientas multimedia que
- simulen casos y situaciones que ayuden al alumno a adquirir las competencias. Exposición de trabajos.
- Orientación, asesoría o tutoría en grupo o individual programada por el profesor. Metodología Interactiva con propuesta de trabajos
- y seguimiento de los mismos.
- Estudio de la materia y preparación de exámenes. Realización de trabajos individuales o en grupo y lectura de bibliografía obligatoria.

**Resultados de aprendizaje**

- Demostrar la capacidad expresiva en estudio de casos en la relación con las personas.
- Distinguir los distintos estilos de comunicación interpersonal.
- Identificar los aspectos específicos de la comunicación no verbal con las personas sanas o enfermas.
- Aplicar las habilidades de la comunicación verbal en la entrevista con las personas sanas o enfermas.

- Descubrir los errores más frecuentes en la comunicación verbal y no verbal en la entrevista con las personas sanas o enfermas.
- Distinguir las distintas conductas de las personas en el proceso de enfermar y de la hospitalización.

### Sistemas de evaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN MÍNIMA	PONDERACIÓN MÁXIMA
Evaluación Continua: Participación activa del estudiante en las actividades que se desarrollan en el aula.	30	50
Examen Final: Prueba individual que puede adoptar diferentes formas (desarrollo o respuesta larga, respuesta corta, tipo test, ejercicios, problemas, etc.) o ser una combinación de éstas.	50	70

#### Prueba final alternativa de carácter global

Para los alumnos que de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.6 de la *Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura*, elijan, **en las tres primeras semanas** del semestre, evaluarse por este sistema, la calificación final será la suma de las calificaciones de las siguientes actividades.

(A) Actividades de evaluación realizadas a lo largo del curso y que expresamente se indiquen que están "relacionadas con la evaluación de resultados de aprendizaje de difícil calificación en una prueba final". Estas actividades, si las hay, tendrán la misma ponderación relativa en la nota final que para los demás estudiantes.

(B) El examen final que constará de la misma prueba común a todos los estudiantes y, si necesario, de una parte adicional, relacionada con los resultados de aprendizaje de que los demás estudiantes han sido evaluados a lo largo del curso y que no estén incluidos en (A).

En todos los casos, independientemente del sistema de evaluación elegido, la asistencia a los laboratorios de prácticas es obligatoria, debido a que no es posible valorar en una prueba final las competencias adquiridas en los mismos.

#### Evaluación continuada:

Participación activa del estudiante en las actividades que se desarrollan en el aula: Se realizará a través de controles y/o trabajos entregados; asistencia y participación del estudiante en el aula, laboratorio, seminarios y tutorías.

#### El Examen final:

Prueba individual que puede adoptar diferentes formas: desarrollo de un tema elegido al azar, preguntas de respuestas cerradas, preguntas de respuesta abiertas, preguntas de múltiples respuestas en la que solo una opción es la cierta, ejercicios, problemas, etc., o ser una combinación de éstas, o elaboración de un trabajo sobre el temario presentación y defensa del mismo.

Para superar la asignatura es necesario obtener, tanto en la evaluación continuada como en el examen final, una calificación igual o superior a 5 en una escala de 1 a 10.

Se aplicará el sistema de calificaciones vigente en cada momento; actualmente, el que aparece en el RD 1125/2003, artículo 5º. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del Plan de Estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

0 - 4,9 Suspenso (SS); 5,0 - 6,9 Aprobado (AP); 7,0 - 8,9: Notable (NT); 9,0 - 10 Sobresaliente (SB). La mención de Matrícula de Honor podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del 5% de los alumnos matriculados en una asignatura en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola Matrícula de Honor.

## Bibliografía

### **Bibliográfica básica**

- Berjano Peirats, Enrique; Pinazo Hernandis, Sacramento. (2001). Interacción Social y Comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Casany, Daniel. (1995). La cocina de la escritura. Barcelona: Anagrama.
- Davis, Flora. (2009). La comunicación no verbal. Madrid: Alianza.
- Hernández Herrate, María; Rodríguez Escanciano, Imelda. (2010). Comunicación no verbal. Madrid: Netbiblio.
- Lucía, Beatriz; Arranz, Virginia; Aguado, David. (2008). Comunicación. Madrid: UAM.
- Manchester Open Learning. (2004). Como hacer presentaciones eficaces. Barcelona: Gestión.
- Párraga Sánchez, J.M.(2012): De lo psicosocial a lo humano: Manual para profesionales sanitarios. Estrategias de conocimiento y mejora de las relaciones interpersonales. Editorial Académica española.
- Párraga Sánchez, J.M. (2012): Programa Iris: intervención psicológica para reducir el Burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios. Editorial Académica Española
- Pease, Allan. (2006). El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a través de sus gestos. Barcelona: Amat.
- Portacarrero, Felipe; Gironella, Natalia. (2009). Redacción profesional. Técnicas de redacción para la empresa del siglo XXI. La Coruña: Nesbiblio.
- Rodríguez Escanciano, Imelda; Hernández Herrate, María. (2010). Lenguaje no verbal. Cómo gestionar una comunicación de éxito. La Coruña: Netbiblio.
- Turchet, Philippe. (2005). El lenguaje de la seducción: entender los códigos inconsciente de la comunicación no verbal. Barcelona: Amat.
- Keruac S y cols. (1995). El pensamiento enfermero. Barcelona: Masson.
- Vallejo-Nájera, Juan Antonio. (2007). Aprender a hablar en público hoy. Madrid: Planeta.
- Watzlwick, P; Beavin Bavelas, J; Don D, J (1995). Teoría de la Comunicación Humana. Barcelona: Herder.

### **Bibliografía complementaria y otros recursos**

- Cibanal L. (1991). Interrelación del profesional de enfermería con el paciente. Madrid: Doyma.
- Cibanal L.; Arce M.C.; Carballal M.C. (2003). Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud. Madrid: Elsevier.
- Gómez Torrego, L. (2006). Hablar y escribir correctamente: gramática normativa del español actual. Madrid: Arcos/libros

- Levy, Norberto. (2006). La sabiduría de las emociones. Barcelona: Debolsillo.
- Merayo Pérez, Arturo. (2008). Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos.
- Puchol, Luís. (2008). Hablar en público: Nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia. Madrid: Díaz de Santos.
- Rodríguez Marín, Jesús. (1995). Psicología Social de la Salud. Madrid: Síntesis.

### Otros recursos y materiales docentes complementarios

El alumno dispondrá de una guía de orientación docente de la asignatura, que recogerá los aspectos fundamentales en cuanto planificación didáctica, evaluación y enlaces de interés. Se proporcionarán a su vez artículos de relevancia clínica de revistas especializadas, relacionados con las áreas abordadas.

### Recomendaciones

- Se recomienda al alumno la asistencia a clase.
- Se recomienda al alumno lleve la asignatura al día.
- Utilice la bibliografía recomendada.
- Haga uso de las tutorías.
- Se ponga en contacto con el profesor mediante e-mail ante cualquier duda que le surja sobre la asignatura.
- Se recomienda el acceso al Campus Virtual de la UEX (<http://campusvirtual.unex.es>)

### Horario de tutorías

<b>Tutorías Prof<sup>a</sup>. Concepción De Torres Iglesias</b>		<b>Tutorías Prof<sup>a</sup>. Concepción De Torres Iglesias</b>
<b>1º Semestre</b>	Horario	Lugar
Miércoles	17 a 20 h.	Despacho 164 Enfermería planta 1ª
<b>2º Semestre</b>	Horario	Lugar
Lunes	17 a 18 h.	Despacho 164 Enfermería planta 1ª
Miércoles	16 a 17 h. 18 a 19 h.	Despacho 164 Enfermería planta 1ª
Tutoría electrónicas	De lunes a viernes	<a href="mailto:ctorres@unex.es">ctorres@unex.es</a>
<b>Tutorías Prof. José Manuel Párraga Sánchez</b>		<b>Tutorías Prof. José Manuel Párraga Sánchez</b>



1º Semestre	Horario	Lugar
Martes Jueves	16 a 18 h 17 a 20 h.	Despacho 158 Enfermería planta 1ª
2º Semestre	Horario	Lugar
Martes Jueves	16 a 18 h 17 a 20 h.	Despacho 158 Enfermería planta 1ª
Tutoría electrónicas	De lunes a viernes	<a href="mailto:jparraga@unex.es">jparraga@unex.es</a>