

## PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

## Métodos y Técnicas de Comunicación Oral y Escrita

Curso académico 2012/2013

Identificación y características de la asignatura			
Código	3.4.1. Código asignatura: 500607	Créditos ECTS	6
Denominación	Métodos y Técnicas de Comunicación Oral y Escrita		
Titulaciones	GRADO EN ENFERMERÍA		
Centro	CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA		
Semestre	2º	Carácter	Optativa
Módulo	CIENCIAS BÁSICAS		
Materia	Psicología		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
José Manuel Párraga Sánchez	Despacho 158	<a href="mailto:jparraga@unex.es">jparraga@unex.es</a> <a href="mailto:cienciaspsicosociales.parraga@gmail.com">cienciaspsicosociales.parraga@gmail.com</a>	<a href="http://josemanuelparraga.blogspot.com/">http://josemanuelparraga.blogspot.com/</a> <a href="http://elblogdeparragaenlaunex.blogspot.com/">http://elblogdeparragaenlaunex.blogspot.com/</a>
Concepción de Torres Iglesias	Despacho 160	<a href="mailto:ctorres@unex.es">ctorres@unex.es</a> <a href="mailto:conchadetorresiglesias@hotmail.com">conchadetorresiglesias@hotmail.com</a>	
Área de conocimiento	ENFERMERÍA		
Departamento	ENFERMERÍA		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			

Competencias específicas
<b>BÁSICAS Y GENERALES</b>
<p><b>CB1</b> - 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</p> <p><b>CB2</b> - 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</p> <p><b>CB3</b> - 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</p> <p><b>CB4</b> - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado</p>

**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.

### Resultados de aprendizaje de la materia

- Demostrar la capacidad expresiva en estudio de casos.
- Distinguir los distintos estilos de comunicación interpersonal.
- Identificar los aspectos específicos de la comunicación no verbal con el paciente.
- Aplicar las habilidades de la comunicación verbal en la entrevista con el paciente.
- Descubrir los errores más frecuentes en la comunicación verbal y no verbal en la entrevista con el paciente.
- Distinguir las distintas conductas de las personas en el proceso de enfermar y de la hospitalización.

### Temas y contenidos

#### Breve descripción del contenido

Los objetivos prioritarios de la asignatura estarán dirigidos a que el alumno logre:

- Perder el miedo al ridículo así como el miedo escénico
- Construir discursos amenos y con una buena estructura interna
- Manejar con claridad, precisión y ajuste el lenguaje en cualquier comunicación humana
- Aprender a expresarse en cualquier cualquier tipo de discurso
- Entrenar al alumno en la identificación de recursos de comunicación no verbal para autoevaluarse y ayudar a los demás
- Ser experto en comunicación oral y escrita para ofrecer a los pacientes el mejor de los cuidados
- Realizar presentaciones con apoyos visuales eficaces

#### A TENER EN CUENTA:

- 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: Conceptos de comunicación**

### **Contenidos del tema 1:**

- Definición
- Elementos
- Comunicación interpersonal- Comunicación humana
- Teorías de la comunicación humana
- Comunicación y entrevista enfermera
- Debate y puesta en común de ejercicio
- Lectura y discusión de dos artículos científicos

## **Tema 2: Comunicación verbal**

### **Contenidos del tema 2:**

- Lenguaje verbal
- Definiciones
- Modelo producción de sonidos
- Fundamentos biológicos
- Evaluación del lenguaje
- Estilos de comunicación verbal
- Debate y puesta en común ejercicio estilos de comunicación

## **Tema 3: El discurso**

### **Contenidos del tema 3:**

- Definición
- Propiedades
- Pensamiento y lenguaje

## **Tema 4: La audiencia**

### **Contenidos del tema 4:**

- Definición
- Tipos
- Audiencia y Sociolingüística

## **Tema 5: Presencia**

### **Contenidos del tema 5:**

- Definiciones
- Presencia y credibilidad
- Presencia y percepción

## **Tema 6: Técnicas de comunicación**

### **Contenidos del tema 6:**

- Asertividad
- Estilo de comunicación asertivo
- Entrenamiento asertivo: pasos
- Habilidades técnicas asertivas
- Escucha activa
- Debate y puesta en común ejercicio asertividad y escucha activa

### **Tema 7: Comunicación terapéutica**

#### **Contenidos del tema 7:**

- Adaptación y afrontamiento de la enfermedad por el paciente
- Proceso de adaptación
- Concepto de afrontamiento
- Tipos y estrategias de afrontamientos ante la enfermedad
- Debate y puesta en común de ejercicio afrontamiento
- Comunicación del profesional sanitario y paciente
- Dar “malas noticias”
- Debate y puesta en común ejercicio técnica de Buckman

### **Tema 8: Comunicación escrita**

#### **Contenidos del tema 8:**

- Conceptos
- Modelos de producción de la palabra escrita
- Fundamentos biológicos de la escritura
- Evaluación del lenguaje escrito
- Estrategias de comunicación escrita
- Requisitos de la escritura
- Reglas para escoger palabras
- Debate y puesta en común ejercicio escritura

### **Tema 9: Comunicación no verbal**

#### **Contenidos del tema 9:**

- Conductas proxémicas, kinésicas y paralingüísticas.
- El lenguaje corporal.

### **Tema 10: La comunicación en las Organizaciones**

#### **Contenidos del tema 10:**

- El plan de comunicación interna en una empresa sanitaria.
- Comunicación descendente, ascendente y horizontal.
- Instrumentos de comunicación externa

### **Tema 11: Nuevas Técnicas y Recursos comunicativos**

#### **Contenidos del tema 11:**

- El arte de presentar en público.
- Herramientas para conseguir presentaciones eficaces.
- El uso de redes sociales.
- La importancia de las emociones en la comunicación.

### **Tema 12: Estrategias para superar la ansiedad y el miedo a hablar en público**

#### **Contenidos del tema 12:**

- El poder de la palabra
- El poder del control

### Actividades formativas

Actividades formativas					
Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
Presentación del programa	1	1			-
1. Conceptos de comunicación	8	4			4
2. Comunicación verbal	13	7			6
3. El discurso	5	2			3
4. La audiencia	3	1			2
5. la presencia	3	1			2
6. Técnicas de comunicación	10	5			5
7. Comunicación terapéutica	11	7			4
8. Comunicación escrita	7	5			2
9. Comunicación no verbal	14	5			9
10. La comunicación en las Organizaciones	13	6			7
11. Nuevas Técnicas y Recursos comunicativos	14	5			9
12. Estrategias para superar la ansiedad y el miedo a hablar en público	13	5			8
Elaboración del Trabajo	14	4			10
Evaluación intermedia	2,5	0,5			2
Evaluación intermedia	2,5	0.5			2
Evaluación del conjunto (final)	16	1			15
<b>Total horas/alumno</b>	<b>(150)</b>	60			<b>90</b>

### Sistemas de evaluación

La evaluación de las competencias adquiridas por el alumno se realizará mediante evaluación continua y la realización de un examen de certificación. La evaluación continua se hará por medio de controles escritos, trabajos entregados, participación del estudiante en el aula, tutorías u otros medios explicitados en la programación de la asignatura y que serán ponderados en la nota final de la convocatoria.

**El examen de certificación tendrá un peso del 60% de la nota final y la evaluación continuada el 40%. Siendo necesario haber superado con al menos un 5 el examen de certificación**

El examen de certificación constará de una prueba objetiva tipo test de 40 preguntas o ítems con 4 alternativas cada una, de las que sólo una es correcta. La duración del examen será de 60 minutos y no se podrá utilizar ningún tipo de material adicional.

El cálculo de la puntuación obtenida en el examen se realizará teniendo en cuenta la **"fórmula de corrección de azar"**:

[Puntuación =  $A - (E/n-1)$ ], en la que "n" es el número de alternativas de la respuesta, en nuestro caso  $[A - (E/4-1)]$ , es decir  $(A-E/3)$ . La puntuación se reduce a escala 10, en nuestro caso se divide entre 3. Es decir, tres respuestas incorrectas restan el valor de una respuesta correcta.

Se realizarán asimismo controles escritos a lo largo del semestre, se propondrán trabajos de campo y de laboratorio, asimismo trabajos determinados en las tutorías presenciales. 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.

Tutorías Prof <sup>a</sup> . Concepción De Torres Iglesias		
1º Semestre	Horario	Lugar
Miércoles	17 a 20 h.	Despacho 164 Enfermería planta 1 <sup>a</sup>
2º Semestre		
Lunes	17 a 18 h.	
Miércoles	16 a 17 h. 18 a 19 h.	
Tutoría electrónicas	De lunes a viernes	<a href="mailto:ctorres@unex.es">ctorres@unex.es</a>
Tutorías Prof. José Manuel Párraga Sánchez		
1º Semestre	Horario	Lugar
Jueves	16 a 19 h.	Despacho 158 Enfermería planta 1 <sup>a</sup>
2º Semestre		
Miércoles	16 a 17 h.	
Jueves	16 a 17 h. 19 a 20 h.	
Tutoría electrónicas	De lunes a viernes	<a href="mailto:jparraga@unex.es">jparraga@unex.es</a> <a href="mailto:comunicacion.parraga@gmail.com">comunicacion.parraga@gmail.com</a>

## Recomendaciones

Visita el Aula Virtual de la asignatura

## Bibliografía y otros recursos

- ATKINSON, Max. Claves para hablar en público: todo lo que necesita saber sobre cómo pronunciar discursos y hacer presentaciones, Gestión 2000, Barcelona, 2005
- BALLEMATO Prieto, Guillermo. Hablar en público: arte y técnica de la oratoria, Pirámide, Madrid, 2006
- BERCKHAN, Barbara. KRAUSE Carola. RÖDER, Ulrike. El arte de hablar en público: cómo ganar respeto con serenidad, RBA Libros Barcelona, 2006
- Berjano Peirats, Enrique; Pinazo Hernandis, Sacramento. (2001) Interacción Social y Comunicación. Ed Tirant lo Blanch. Valencia.
- CABANA , Guy, Cuidado, tus gestos te traicionan, Sirio, 2008
- Cassany, Daniel. (1995). La cocina de la escritura. Ed Anagrama.
- Cibanal L. (1991). Interrelación del profesional de enfermería con el paciente. Ed Doyma.
- Cibanal L., Arce M.C., Carballal M.C. (2003). Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud. Ed Elsevier.
- [CIBERINDEX](#)
- COLLETT, Peter, El lenguaje sin palabras. Cómo interpretar los gestos, Robinbook, 2008
- Davis, Flora. (2009). La comunicación no verbal. Ed Alianza.
- Gómez Torrego, L. (2006). Hablar y escribir correctamente: gramática normativa del español actual. Ed Arcos/libros. Madrid
- HERNÁNDEZ HERRARTE, María y RODRÍGUEZ ESCANCIANO, Imelda. Comunicación no verbal y liderazgo. Claves para conseguirlo. Netbiblo, La Coruña, 2010.
- Hernández Herrate, María; Rodríguez Escanciano, Imelda. (2010). Comunicación no verbal
- Keruac S y cols. (1995). El pensamiento enfermero. Ed Masson.
- Levy, Norberto. (2006). La sabiduría de las emociones. Ed Debolsillo.
- Lucía, Beatriz; Arranz, Virginia; Aguado, David (2008). Comunicación. Ed UAM. Madrid
- MANCHESTER OPEN LEARNING, Cómo hacer presentaciones eficaces, Gestión 2000, Barcelona, 2004
- Manchester Open Learning. (2004). Como hacer presentaciones eficaces. ed Gestión. Barcelona.
- Merayo, Arturo. (2008). Curso práctico de técnicas de comunicación oral, 2ª ed. Ed Tecnos.
- PEASE, Allan, El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a través de sus gestos, Amat, Barcelona, 2006
- Pease, Allan. (2006). El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a través de sus gestos. Ed Amat. Barcelona.
- Portacarrero, Felipe; Gironella Natalia. (2009). Redacción profesional. Técnicas de redacción para la empresa del siglo XXI. Ed Gesbiblio.
- PUCHOL, Luis, Hablar en público: nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia, Díaz de Santos S.A., Madrid, 2004
- Puchol, Luís. (2008). Hablar en público hoy. Nuevas técnicas y recursos para influir a una audiencia en cualquier circunstancia. 4ª ed. Ed Díaz de Santos.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, Imelda y HERNÁNDEZ HERRARTE, María. Lenguaje no verbal. Cómo gestionar una comunicación de éxito. Netbiblo, La Coruña, 2010
- Rodríguez Escanciano, Imelda; Hernández Herrate, María. (2010). Lenguaje no verbal.



Cómo gestionar una comunicación de éxito. Ed Netbiblio. La Coruña.

- Rodríguez Marin, Jesús. (1995). Psicología Social de la Salud. Ed Síntesis.
- SALTZMAN, A., El cuerpo diseñado: sobre la forma en el proyecto de la vestimenta, Paidós, 2004
- TURCHET, Philippe, El lenguaje de la seducción: entender los códigos inconscientes de la comunicación no verbal, Amat, 2005
- Turchet, Philippe. (2005). El lenguaje de la seducción: entender los códigos inconsciente de la comunicación no verbal. Ed Amat.
- Vallejo-Nájera, Juan Antonio. (2007). Aprender a hablar en público hoy. Ed, Planeta.
- Watzlwick, P; Beavin Bavelas, J; Don D, J (1995). Teoría de la Comunicación Humana. Ed Herder. Barcelona.