

## PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2014/2015

Identificación y características de la asignatura					
Código	500607			Créditos ECTS	6
Denominación	Técnicas de Comunicación				
Titulaciones	Grado en Enfermería				
Centro	Centro Universitario de Plasencia				
Semestre	6	Carácter	Optativa		
Módulo					
Materia	Métodos y Técnicas de Comunicación Oral y Escrita				
Profesor/es					
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web		
José Manuel Párraga	158	jparraga@unex.es			
Concepción de Torres	160	ctorres@unex.es			
Área de conocimiento	Enfermería				
Departamento	Enfermería				
Profesor coordinador (si hay más de uno)	José Manuel Párraga				
Competencias					
<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> <p><b>CB5</b> - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía</p> <p><b>CIN3</b> - Conocer y aplicar los fundamentos y principios teóricos y metodológicos de la enfermería.</p> <p><b>CIN4</b> - Comprender el comportamiento interactivo de la persona en función del género, grupo o comunidad, dentro de su contexto social y multicultural.</p>					

**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.

#### **TRASVERSALES**

**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.

- 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: 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: 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	EP
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

**Sistemas de evaluación**

La calificación final será el resultado de evaluación continuada (30%) y examen final (70%).

**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 o respuesta larga, respuesta corta, tipo test, ejercicios, problemas, etc.) o ser una combinación de éstas, elaboración de trabajos y su presentación y defensa (casos prácticos, proyectos, etc.).

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. Aquellos estudiantes con la evaluación continuada suspensa, podrán recuperarla mediante asignación de tareas específicas del apartado/s suspenso/s.

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:

Suspense (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 general

- Berjano Peirats, Enrique; Pinazo Hernandis, Sacramento. (2001) Interacción Social y Comunicación. Ed Tirant lo Blanch. Valencia.
- Cassany, Daniel. (1995). La cocina de la escritura. Ed Anagrama.
- Davis, Flora. (2009). La comunicación no verbal. Ed Alianza.
- Hernández Herrate, María; Rodríguez Escanciano, Imelda. (2010). Comunicación no verbal
- Lucía, Beatriz; Arranz, Virginia; Aguado, David (2008). Comunicación. Ed UAM. Madrid
- Manchester Open Learning. (2004). Como hacer presentaciones eficaces. ed Gestión. Barcelona.
- 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.
- Rodríguez Escanciano, Imelda; Hernández Herrate, María. (2010). Lenguaje no verbal. Cómo gestionar una comunicación de éxito. Ed Netbiblio. La Coruña.
- Turchet, Philippe. (2005). El lenguaje de la seducción: entender los códigos inconsciente de la comunicación no verbal. Ed Amat.
- Keruec S y cols. (1995). El pensamiento enfermero. Ed Masson.
- 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.

### Bibliografía recomendada y otros recursos

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.  
Gómez Torrego, L. (2006). Hablar y escribir correctamente: gramática normativa del español actual. Ed Arcos/libros. Madrid  
Levy, Norberto. (2006). La sabiduría de las emociones. Ed Debolsillo.  
Merayo, Arturo. (2008). Curso práctico de técnicas de comunicación oral, 2ª ed. Ed Tecnos.  
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 Marin, Jesús. (1995). Psicología Social de la Salud. Ed Síntesis.

[CIBERINDEX](#)

### 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.

### Horarios de Tutorías

#### **Tutorías Programadas (ECTS):**

Por determinar en función del horario de clases del centro

#### **Tutorías de libre acceso:**

Tutorías de libre acceso: Por determinar en función del horario de clases del centro. Se publicará en la web de la Facultad y en la puerta del despacho de los profesores.

Los posibles cambios de estos horarios se publicarán al inicio de cada semestre según recoge la normativa de tutorías de la UEx con la suficiente antelación