Guía Docente Habilidades Sociales y de Comunicación e Información en Enfermería

1. Identificación de la asignatura

NOMBRE	Habilidades Sociales y de Comunicación e Información en Enfermería	CÓDIGO	GENFCAO1
TITULACIÓN	Grado en Enfermería	CENTRO	Facultad de Enfermería de Gijón
TIPO	Básica	Nº TOTAL DE CRÉDITOS	6 ECTS
PERIODO	1º Semestre	IDIOMA	Español
COORDINADOR		TELÉFONO /EMAIL	UBICACIÓN
González Pando, David		985185492	Planta 1 Despacho Seminario 1
PROFESOR		TELÉFONO /EMAIL	UBICACIÓN
González Pando, David		gonzalezpdavid@uniovi.es	Planta 1 Despacho Seminario 1

2. Contextualización

La asignatura *Habilidades Sociales y de Comunicación e Información enEnfermería* aborda principios básicos de las relaciones interpersonales y la comunicación en el contexto sanitario, proporcionando especial atención a la relación terapéutica. Distintas teóricas de la Enfermería como Hildegard Peplau o Jean Watson coinciden en señalar que lo que la enfermera/o sea o pueda llegar a ser dependerá de su competencia en las relaciones interpersonales. La relación terapéutica supone un instrumento decisivo que influyeen la calidad del programa asistencial en marcha, incluyendo los procesos de cambio, promoción, prevención, tratamiento y cuidado. Por si fuera poco, influye también en la satisfacción y bienestar psicológico de los usuarios. Más allá de

sus destrezas técnicas,los profesionales mejor valorados por pacientes y familias son aquellos que presentan mayores competencias sociales y comunicativas al servicio de la relación terapéutica.

La atención total de la salud contempla la necesidad del paciente de comunicarse yexpresar emociones, temores o prioridades, haciendo valer sus puntos de vista sin miedo a recibir crítica o desaprobación. Así, frente al paradigma tecnológico que domina la atención sanitaria actual, esta asignatura reivindica los valores humanistas en los que se asientan los distintos modelos teóricos de referencia para el cuidado integral, permitiendo al futuro profesional adaptarse mejor a las diversas situaciones que tendrá que afrontar. Sensibilizada y formadaen estos modelos, la Enfermería estará en condiciones de realizar una aportación fundamental a la humanización de la asistencia en los servicios de salud, comenzando por una valoración crítica de las prácticas institucionales en uso. En definitiva, el objetivo de la asignatura es fortalecer habilidades interpersonales y de comunicación esenciales para el ejercicio profesional.

La temática de la asignatura permite vincularla con otras materias del currículum formativo del título de Grado, principalmente *Ciencias Psicosociales en la Salud y en la Enfermedad*. Además, proporciona un repertorio de conceptos psicológicos que sirven de base para un mayor aprovechamiento de la asignatura *Enfermería en Salud Mental y Psicopatología.*

3. Requisitos.

No existen requisitos obligatorios, si bien se asumen los prerrequisitos señalados en el perfil de acceso a los estudios de Grado en Enfermería. Se considera recomendable haber superado la asignatura *Ciencias Psicosociales en la Salud y en la Enfermedad.*

4. Competencias y resultados de aprendizaje.

Partiendo de las competencias básicas del título de grado, se enumeran las siguientes competencias transversales (CT) generales (CG) y específicas (CE) para la asignatura:

CT1.Toma de decisiones.
CT2. Resolución de problemas.
CT3. Capacidad de organización y planificación
CT4. Capacidad de análisis y síntesis.
CT5. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa.
CT10. Trabajo en equipo.
CT11. Habilidades en las relaciones interpersonales
CT12. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.

CG1. Ser capaz, en el ámbito de la enfermería, de prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden, de acuerdo con

el estado de desarrollo de los conocimientos científicos de cada momento y con los niveles de calidad y seguridad que se establecen en las normas legales y deontológicas aplicables
CG7. 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.
CG8. 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.
CG11. Establecer una comunicación eficaz pacientes, familia, grupos sociales y compañeros y fomentar la educación para la salud.
CG16. Conocer los sistemas de información sanitaria.

CE4. Aplicar tecnologías y sistemas de información y comunicación de los cuidados de salud.
CE6. Identificar las respuestas psicosociales de las personas ante diferentes situaciones de salud (en particular, la enfermedad y el sufrimiento) seleccionando las acciones adecuadas para proporcionar ayuda en las mismas
CE7. Establecer una relación empática y respetuosa con el paciente y la familia de acuerdo con la situación de la persona, problema de salud y etapa de desarrollo.
CE8. Utilizar estrategias y habilidades que permitan una comunicación efectiva (incluyendoel uso de tecnologías) con pacientes, familias y grupos sociales, incluidos aquellos con dificultades de comunicación, así como la expresión de las preocupaciones e intereses.

Resultados de aprendizaje:

- Observar, informar o recoger información sobre conductas que identifican respuestas comunes ante situaciones de salud (miedo, dolor, sufrimiento…), proporcionando en su caso mensajes claros y precisos que faciliten la comprensión y el recuerdo, adaptándose a los diferentes contextos o necesidades y estableciendo ayudas efectivas.
- Proporcionar escucha activa al paciente y/o familia, mostrando calidez y cercanía, permitiendo la expresión emocional y la verbalización de preocupaciones o temores.
- Cuidar la apariencia personal, movimientos, gestos expresivos, el espacio interpersonal y el contacto físico con pacientes, familiares u otras personas.
- Examinar la congruencia entre la comunicación verbal y no verbal, desarrollando relaciones de ayuda con base en la aceptación, la calidez y la empatía.
- Manejar las técnicas básicas de la entrevista, evitando los errores más comunes (no mostrar interés o fingirlo, interrumpir, juzgar…).
- Manejar los recursos y habilidades necesarias para afrontar situaciones difíciles desde el punto de vista relacional (crisis, comportamientos hostiles, comunicación de malas noticias, gestión del conflicto grupal), desenvolviéndose con asertividad, gestionando sus propias emociones y minimizando problemas futuros.

5. Contenidos.

Bloque I- LA COMUNICACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA ENFERMERA.

Tema 1. Aspectos básicos de la comunicación humana. Tipos de comunicación: Comunicación verbal y no verbal. Problemas y barreras: cómo mejorar la comunicación.
Tema 2. Comunicación no verbal: Quinésica, proxémica y paralingüística. Emociones básicas y su expresión. Mirada y expresión facial. La sonrisa.
Tema 3. Gestos expresivos. Postura corporal. Regulación del espacio interpersonal. El contacto físico como intervención enfermera. El cuidado de la apariencia y de la primera impresión.
Tema 4. Comunicación verbal y conducta verbal. El episodio verbal. El papel de la audiencia.
Tema 5. Lenguaje: aspectos básicos y sus efectos en la conducta humana. El discurso. Lo que se dice y cómo se dice. Comunicación verbal efectiva.
Tema 6. La entrevista. Características del buen entrevistador. La entrevista motivacional.
Tema 7. Observación y auto-observación. ¿Cómo nos ven los pacientes?

Bloque II- EL CUIDADO DE LA RELACIÓN.

Tema 8. Los hospitales y la hospitalidad. Experiencias comunes del paciente hospitalizado: lo objetivo y lo subjetivo.
Tema 9. La relación terapéutica como condición del cuidado integral.La relación terapéutica: el papel de los profesionales y el papel de las instituciones. Enfoque humanista de Rogers. Actitudes básicas para la Relación de Ayuda.
Tema 10. Problemas comunes y situaciones difíciles en la relación asistencial. Gestionar la queja, el malestar y la agresividad.
Tema 11. La comunicación y la relación entre profesionales: el trabajo en equipo.

Bloque III- HABILIDADES SOCIALES EN LA PROFESIÓN ENFERMERA.

Tema 12. Habilidades Sociales: características y aprendizaje.
Tema 13. Asertividad.
Tema 14. Empatía.
Tema 15. Escucha activa.
Tema 16. Manejo de situaciones críticas. Cómo dar malas noticias y gestionar la respuesta emocional del paciente.
Tema 17. Habilidades y estrategias básicas en el manejo de grupos.

6. Metodología y plan de trabajo.

Actividad Presencial:

-Clases Expositivas. Se trata de la exposición de contenidos didácticos a cargo del profesor, estimulando e incentivando la participación de los alumnos, la reflexión y la discusión. Se apoyará en técnicas como el *role-playing*, la dramatización y el uso de medios audiovisuales. Las

clases expositivas son importantes para alcanzar los resultados de aprendizaje, de acuerdo a la naturaleza de la asignatura y al modelado de conducta que se desarrolla en el aula.

-Prácticas de Aula. Consisten en diversos trabajos o actividades que suponen la puesta en práctica de competencias propias de la asignatura. Las actividades podrán llevarse a cabo individualmente o en pequeños grupos. La asistencia a las prácticas de aula es obligatoria, debiendo cumplirse al menos el 75% para la superación de la asignatura.

-Prácticas de Laboratorio. Consisten en la realización de ensayos de conducta de determinados componentes las habilidades sociales o de la comunicación previamente modelados, y sobre los cuales se provee un *feedback* de ejecución al alumno para mejorar progresivamente su ejecución (moldeamiento). Es obligatoria la asistencia a todas las prácticas de laboratorio.

-Tutorías Grupales. Exposición y debate en grupo sobre contenidos teóricos o procedimentales propios de la asignatura o temas de actualidad que puedan ser objeto de análisis (noticias de prensa, noticias de actualidad, etc.). La asistencia a las tutorías grupales no es obligatoria.

En todo momento el alumno podrá realizar tutorías individuales con el docente, previa solicitud de cita a través del correo electrónico, dentro del horario que se establezca a tal fin.

Actividad no presencial:

-Trabajo autónomo individual. Las instrucciones y normas de realización se proporcionan en el campus virtual.

-Trabajo en grupo. Las instrucciones y normas de realización se proporcionan en el campus virtual. Importante: Los grupos, de 4 o 5 miembros, podrán ser formados arbitrariamente por el profesor con objeto de estimular la interacción entre el alumnado más allá de las relaciones cotidianas de afinidad que se producen espontáneamente.

CUADRO RESUMEN:

MODALIDADES		Horas	%	Totales
Presencial	Clases Expositivas	39	26	60
	Práctica de aula	12	8	
	Prácticas de laboratorio	4	2,7	
	Tutorías grupales	2	1,3	

	Sesiones de evaluación	3	2	
No presencial	Trabajo en Grupo	20	13,3	90
	Trabajo Individual	70	46,7	
	Total	150	100	

7. Evaluación del aprendizaje de los estudiantes.

Evaluación ordinaria.

La evaluación de los alumnos se realizará mediante un examen que consta de 2 partes. La primera parte consistirá en una prueba objetiva o examen "*tipo test*" de 50 preguntas con 3 opciones de respuesta, abarcando todos los contenidos docentes desarrollados. La segunda parte consistirá en la contestación por escrito de 2 preguntas que serán calificadas en función de la claridad, precisión y orden de los conceptos y argumentaciones desarrolladas. La puntuación global del examen se calculará mediante la suma de las puntuaciones de ambas partes (test y preguntas a desarrollar). El peso de la parte del test será del 80%, correspondiendo un 20% a la calificación de la parte escrita.

La puntuación del test se calcula restando a la puntuación bruta obtenida al sumar los aciertos, el número de errores dividido por 2 (número de alternativas de respuesta menos uno), de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Nota examen} = \frac{\text{Aciertos} - (\text{Errores}/2)}{50} \times 100$$

Necesariamente el aprobado implica alcanzar una nota no inferior a 5 en el examen. El peso del examen en la nota final será del 70%. El alumno sumará a esta nota la puntuación obtenida con los trabajos individual y grupal, así como el que corresponda a las otras actividades evaluables.

Tanto el trabajo individual como grupal será evaluado conforme a su calidad formal y de contenido, incluyendo la claridad en la redacción, puesta en relación de la actividad con el campo de la asignatura y la aportación personal y reflexiva del alumnado. En el caso del trabajo grupal, todos los integrantes del grupo compartirán la misma nota obtenida con independencia de su aportación individual al conjunto del trabajo.

Finalmente, el profesor evaluará el rendimiento del alumno en las prácticas de laboratorio y de aula, atendiendo a 3 criterios:

1) Atención/Esfuerzo/Motivación/Implicación (1 a 5 puntos).
2) Grado de adquisición de la competencia que se ensaya (1 a 5 puntos).
3) Habilidades sociales y comunicacionales mostradas durante la actividad (1 a 5 puntos).

De acuerdo a lo anterior, **será imposible obtener un sobresaliente en la asignatura sin mostrar un rendimiento adecuado en las prácticas de laboratorio o de aula, lo que incluye una actitud pasiva en su desarrollo,** aunque se hubiera obtenido una calificación máxima en el examen.

Para aprobar la asignatura es preciso obtener al menos una puntuación global de 5 en el examen. No se considerará la calificación obtenida en otras actividades en caso de suspenso en el examen.

Evaluación extraordinaria.

Se establece el mismo procedimiento que para la evaluación ordinaria.

Evaluación diferenciada:

El procedimiento a seguir será:

- Realización de la misma prueba o examen que el resto de los alumnos y en las mismas condiciones.
- Los alumnos que no hayan podido asistir al 75% de las prácticas de aula y/o a las PL obligatorias podrán realizar un trabajo sobre determinados contenidos de la asignatura propuestos por el profesor, suponiendo la evaluación de este trabajo el 30% de la nota final. **En el caso de alumnos que no hubieran acudido a ninguna de las PL, la exposición del trabajo será oral.**

8. Recursos, bibliografía y documentación complementaria.

Bermejo JC. Humanizar la asistencia sanitaria. 2ª ed. Bilbao: Desclée de Brouwer; 2014.

Borrell F. Entrevista Clínica. Manual de estrategias prácticas. Barcelona: Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria; 2004.

Caballo V. Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI; 2007.

Cléries X. La comunicación. Una competencia esencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Masson; 2006.

Llor B, Abad MA, García M, Nieto J. Ciencias Psicosociales aplicadas a la salud. Madrid: Interamericana; 2000.

Miller WR, Rollnick S. La Entrevista motivacional. Barcelona: Paidós; 1999.

Novel G, LLuch T, Miguel MD. Enfermería Psicosocial y Salud Mental. Barcelona: Masson; 2014.

O`Brien MJ. Comunicación y relaciones en Enfermería. Barcelona: Mosby; 1988.

Peplau H. Relaciones interpersonales en Enfermería: un marco de referencia conceptual para la enfermería psicodinámica. Madrid: Salvat; 1990.

Rogers C. El proceso de convertirse en persona. Barcelona: Paidós; 2000.

Ruiz R. Comunicación Clínica. Madrid: Médica Panamericana; 2015.

Skinner BF. Conducta verbal. Barcelona: Trillas; 1981.

Watzlawick P, Beavin J, Jackson D. Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Herder; 1993.