

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

<b>Codi</b>	44189
<b>Nom</b>	Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari
<b>Cicle</b>	Màster
<b>Crèdits ECTS</b>	6.0
<b>Curs acadèmic</b>	2023 - 2024

**Titulació/titulacions**

<b>Titulació</b>	<b>Centre</b>	<b>Curs</b>	<b>Període</b>
2244 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	Segon quadrimestre
2255 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària (Ontinyent)	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	Primer quadrimestre

**Matèries**

<b>Titulació</b>	<b>Matèria</b>	<b>Caràcter</b>
2244 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària	4 - Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari	Obligatòria
2255 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària (Ontinyent)	4 - Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari	Obligatòria

**Coordinació**

<b>Nom</b>	<b>Departament</b>
ATIENZA GONZALEZ, FRANCISCO L.	295 - Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics
PINAZO HERNANDIS, SACRAMENTO	306 - Psicologia Social

**RESUM**

"No és possible no comunicar-se", deia Paul Watzlawick, referint-se que contínuament parlem amb altres, escoltem o observem. Però és que, a més, la comunicació és una ferramenta bàsica i el domini de la qual és necessari per al professional de la psicologia. En esta assignatura s'expliquen les bases de la comunicació humana en general, habilitats bàsiques d'interacció social, retroalimentació adequada i precisa, diàleg i suport, i també les principals habilitats que han d'entrenar-se en la relació terapèutica. Un psicòleg sanitari ha de ser capaç de transmetre informació en diverses situacions, sobretot les males notícies, coneixent les actituds positives per a una relació terapèutica eficaç i efectiva, amb els pacients,



familiars i cuidadors i identificant les emocions per a utilitzar-les en la identificació del problema, avaluació, comunicació del diagnòstic, i intervenció i seguiments psicològics.

En l'Era de la informació i la comunicació, el psicòleg general sanitari ha de conèixer i saber utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació amb distints objectius professionals (relacions amb altres professionals, obtenció d'informació, difusió de coneixement i resultats d'investigació...) a més de les obligacions i responsabilitats relatives a la confidencialitat de la informació i de la protecció de dades personals dels pacients.

Saber comunicar resultats i informes i comunicar-se amb altres professionals (per escrit o de forma oral) en diferents formats: discussió de grup, debat, conferència i amb distints propòsits informar, persuadir, argumentar, ensenyar exigeix dominar les habilitats necessàries per al treball en equip i en grups multidisciplinaris. A més, ser capaç d'exercir comportaments de lideratge en l'equip de treball de forma eficaç, aplicant el model de lideratge en funció de les característiques de l'equip i la situació és important per a aconseguir resultats eficaços en els equips. Per a això és necessari adquirir habilitats de treball en equip com a planificació del treball, coordinació, monitorització del treball, comunicació, gestió de conflictes, presa de decisions grupals, coordinació i gestió.

## **CONEIXEMENTS PREVIS**

### **Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació**

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

### **Altres tipus de requisits**

No hi ha requisits previs.

## **COMPETÈNCIES (RD 1393/2007) // RESULTATS DE L'APRENENTATGE (RD 822/2021)**

### **2191 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària**

- Saber utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació amb distints objectius per a la millora de les habilitats professionals (relacions amb altres professionals, obtenció d'informació, difusió de coneixement, etc.)
- Saber difondre el coneixement entre els professionals de la seua disciplina o disciplines afins.
- Preocupació per l'èxit d'un treball de qualitat.
- Que els estudiants sàpiguem comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.



- Tenir domini en habilitats de comunicació oral efectiva en múltiples formats (per exemple, discussió de grup, debat, conferència, etc.) i per a múltiples propòsits (per exemple, informar defensar, explicar, persuadir, argumentar, ensenyar, etc.).
- Coneixement de les obligacions i responsabilitats del personal sanitari relatives a la confidencialitat de la informació i de la protecció de dades personals dels pacients i les pacients.
- Capacitat de comunicació, de diàleg, de suport, de treball en grup i de respecte als principis d'igualtat entre hòmens i dones.
- Mostrar habilitats de comunicació interpersonal i de maneig de les emocions adequades per a una interacció efectiva amb els pacients i les pacients, familiars i cuidadors en els processos d'identificació del problema, avaluació, comunicació del diagnòstic i intervenció i seguiment psicològics.
- Utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació en l'exercici professional.
- Saber comunicar i comunicar-se amb altres professionals, i dominar les habilitats necessàries per al treball en equip i en grups multidisciplinaris.

## **RESULTATS D'APRENTATGE (RD 1393/2007) // SENSE CONTINGUT (RD 822/2021)**

- Conèixer els principals models sobre el funcionament dels distints equips de treball (inclosos els de caràcter multidisciplinari) i ser capaç d'utilitzar-los en el disseny i establiment d'un equip de treball eficaç.
- Disposar dels coneixements científics rellevants sobre els processos de treball en equip sent capaç d'observar-los, analitzar-los i registrar-los convenientment i adoptar actuacions per a millorar-los de forma eficaç.
- Ser capaç d'exercir comportaments de lideratge en l'equip de treball de forma eficaç, aplicant el model de lideratge en funció de les característiques de l'equip i la situació a fi d'aconseguir resultats eficaços en l'equip.
- Adquirir les principals habilitats de treball en equip com ara planificació del treball, coordinació, monitorització del treball, comunicació, gestió de conflictes, presa de decisions grupals, coordinació i gestió de la interdependència, generació de visió i missió compartides i avaluació de l'exercici i altres processos rellevants.
- Adquirir els coneixements teòrics i estratègies d'actuació necessàries per a intervindre en el marc de la prevenció primària a fi de detectar els problemes de violència interpersonal en diferents contextos.
- Adquirir un coneixement global dels models i tècniques de mediació per a intervindre en el marc de la prevenció secundària en relació amb els problemes de violència interpersonal en diferents contextos.
- Conèixer les bases de les habilitats bàsiques de la comunicació humana. Identificar les emocions per a utilitzar-les en la seua relació terapèutica amb el pacient.
- conèixer les principals habilitats que han d'entrenar-se en la relació terapèutica.
- Conèixer i practicar actituds positives i especials per a una relació terapèutica eficaç.
- Ser capaç de transmetre informació en diverses situacions, sobretot la informació sensible i les males notícies.



- Saber proporcionar retroalimentació de forma adequada i precisa.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Habilitats relacionals en la comunicació entre el psicòleg general sanitari, el pacient i els familiars: el procés d'acollida i derivació

- 1-Concepte de recepció, acollida, derivació i alta. Quines seran les necessitats del pacient i els seus pròxims?
  - a. Canvi "relacional" en l'actual sistema de salut
  - b. Definició de recepció, acollida, derivació
- 2-Las emocions del pacient (familiar, cuidador) . Informació sensible.
  - a. Comunicació instrumental i afectiva: el "qué" i el "cómo"
  - b. Definicions de privilegi terapèutic, i de consentiment informat.
- 3-Habilidades relacionals i comunicació en la recepció. Entrevista d'admissió, acollida, derivació i alta.
  - a. Estratègies relacionals eficaces: Escolta activa. Missatges "yo". Validació i empatia.
  - b. Com comunicar informació assistencial: l'entrevista de counselling.
  - c. Matisos diferencials de l'entrevista en l'acollida, la derivació i l'alta.
- 4-Protocolos d'actuació en dispositius: exemples del SNS i de centres privats.
- 5-El pacient difícil. Contestar a preguntes difícils i donar males notícies.

### 2. Habilitats de treball en grups i en equips multidisciplinaris

- 1.Habilidades de treball en equip.
- 2.Habilidades Interpersonals del Psicòleg General Sanitari: Tècniques de comunicació per a la millora de l'eficàcia en equips.

### 3. Prevenció de la violència interpersonal

1. Desenrotllament d'estratègies i capacitats per a una avaluació transcultural en la relació personal sanitari-pacient i família dirigides a la prevenció de la violència interpersonal.
  - 1.1 Desenrotllament d'estratègies per a millorar la comunicació intercultural en la relació metge-pacient.
2. Estratègies per al treball transversal-multidisciplinari tenint en compte l'aproximació a persones de diferents orígens culturals dirigides a la prevenció de la violència interpersonal.
  - 2.1 La comunicació intercultural: Problemes de la comunicació intercultural; Les teories de la comunicació intercultural.
  - 2.2 Residents temporals: Adaptació del resident temporal; Personalitat Intercultural.
  - 2.3 La competència intercultural: Eficàcia del resident temporal; Formació intercultural

**4. Aptituds i actituds en la relació terapèutica eficaç**

1. Aliança terapèutica.
2. Estils del terapeuta.
3. Actituds i aptituds en la relació terapèutica eficaç.
4. Maneig de situacions difícils.

**5. Habilitats de comunicació interpersonal**

1. Tècniques de comunicació i expressió escrita. Redacció d'informes i documents  
1.1. Característiques de la comunicació oral i escrita  
1.2. Tipus de comunicacions escrites  
1.2.1. Actes  
1.2.2. Informes  
1.2.3. Curriculum vitae  
1.2.4. Carta de presentació
2. Tècniques de comunicació i expressió oral. Parlar en públic.  
2.1. Aproximació conceptual. Orador, auditori i missatge.  
2.2. Característiques del discurs  
2.3. Fases del discurs  
2.4. Tipus d'intervencions en públic  
2.5. Les objeccions del públic

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	60,00	100
Elaboració de treballs en grup	10,00	0
Elaboració de treballs individuals	10,00	0
Estudi i treball autònom	20,00	0
Lectures de material complementari	5,00	0
Preparació d'activitats d'avaluació	10,00	0
Preparació de classes de teoria	10,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	10,00	0
Resolució de casos pràctics	15,00	0
<b>TOTAL</b>	<b>150,00</b>	



## **METODOLOGIA DOCENT**

L'aprenentatge en grup amb el professor. En la classe presencial s'utilitzarà el model de classe magistral, ja que aquest model ofereix la possibilitat d'oferir una visió global del tema tractat i incidir en aquells conceptes claus per a la seua comprensió. Així mateix, s'indicarà als alumnes aquells recursos més recomanables per a la preparació posterior del tema en profunditat.

La docència es complementa amb la realització de treballs, individuals i grupals, on es fomenta el treball autònom i en grup.

Assistència a tutories reglades. En les tutories els professors guien a l'alumne en la construcció del seu coneixement; l'orienten en l'elaboració dels treballs, resolen dubtes o dificultats relacionades amb la matèria. Es faran en grups per a resoldre problemes, dirigir treballs, etc.

Aula virtual (<http://pizarra.uv.es>). En aquest espai virtual, els alumnes poden trobar documents, informació o notícies rellevants de les assignatures. Els professors depositen tota la informació que consideren oportuna per al desenvolupament de la matèria.

Activitats docents més innovadors com l'estudi de casos, la resolució d'exercicis i problemes, l'aprenentatge basat en problemes, l'aprenentatge orientat a projectes i l'aprenentatge cooperatiu mitjançant la utilització de grups interdisciplinaris, en les sessions de pràctiques, i en la realització dels treballs grupals.

La pràctica per als professionals de la salut en situacions clíniques/sanitàries reals a través de la simulació, s'han convertit en els últims anys en l'eix central de la formació dels futurs professionals de la salut. En aquesta assignatura l'estudiant aprendrà a realitzar intervencions simulades en un entorn hospitalari i aprendrà habilitats de coordinació amb altres professionals sanitaris a fi d'augmentar les competències pràctiques en el desenvolupament de les seues funcions. El centre de simulació interdisciplinària en salut de la Universitat de València, ofereix un entorn privilegiat per a la formació pràctica de les funcions del psicòleg general sanitari.

## **AVALUACIÓ**

### **SISTEMES D'AVALUACIÓ**

Valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta.

Assistència a seminaris/conferències. Activitats.

### **PONDERACIÓ**

Valoració de continguts teòrics i pràctics mitjançant prova escrita d'alternatives de resposta (50% de la qualificació final, recuperable). Assistència a seminaris/conferències (5% de la qualificació final, no recuperable). Activitats d'aula (45% de la qualificació final). En segona convocatòria, les activitats que consistisquen en tasques a realitzar fora de l'aula seran recuperables. En segona convocatòria, les activitats que consistisquen en tasques a realitzar a l'aula seran recuperables si les característiques de les mateixes ho permeten.

### **REQUISITS MÍNIMS**

Per a superar l'assignatura en 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> convocatòria, serà necessari aconseguir un domini mínim del 50% en la valoració de continguts teòrics i pràctics mitjançant prova escrita d'alternatives de resposta (50% de la qualificació final, recuperable).



## SISTEMA DE QUALIFICACIÓ

La qualificació de l'assignatura quedarà sotmesa al que disposa el Reglament d'avaluació i qualificació de la Universitat de València per a títols de Grau i màster (ACGUV 108/2017).

Només se sumaran els diferents apartats previstos en l'avaluació quan es superen els requisits mínims establits.

La concessió d'una Matrícula d'Honor, es basarà en la normativa respecte d'això de la Universitat de València, que té en compte el nombre de Matrícules d'Honor per grup. La valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, inclourà també una pregunta de desenrotllament que pot ser considerada per a la concessió de Matrícula d'Honor (MH). Respecte d'això, es partirà del número de MH que puguin atorgar-se en cada un dels grups. Basant-se en això, es valorarà la possibilitat de concedir la MH a l'alumnat basant-se en la nota total obtinguda per l'alumnat sobre 10 punts, i només en aquells casos en què la dita nota siga de 9 punts o superior. Per a poder optar a Matrícula d'Honor l'alumnat haurà d'haver omplert la pregunta de desenrotllament la valoració de la qual servirà per a determinar l'assignació de la Matrícula d'Honor en aquells casos en què l'alumnat que puga accedir a la mateixa siga superior al de matrícules d'honor que puguin atorgar i/o en cas d'empat en la nota obtinguda per l'alumnat sobre 10 punts.

En l'acta de l'assignatura s'incorporarà la qualificació obtinguda en primera convocatòria d'acord amb les regles següents:

- Si no hi ha qualificació de l'apartat d'avaluació de valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, la qualificació serà **NO PRESENTAT**, amb independència de l'assistència a seminaris/conferències i d'activitats realitzades.

- Si hi ha qualificació en l'apartat d'avaluació de valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, i este no aconseguix els requisits mínims, es farà constar **SUSPENS** i nota numèrica en base 10 de la qualificació d'este apartat.

En segona convocatòria, es procedirà d'acord amb les regles següents:

- Si no hi ha qualificació de l'apartat d'avaluació de valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, la qualificació serà **NO PRESENTAT**, amb independència de l'assistència a seminaris/conferències i d'activitats realitzades.

- Si hi ha qualificació en l'apartat d'avaluació de valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, i este no aconseguix els requisits mínims, es farà constar **SUSPENS** i nota numèrica en base 10 de la qualificació d'este apartat.

- Si hi ha qualificació en l'apartat d'avaluació de valoració de continguts teòrics i pràctics per mitjà de prova escrita d'alternatives de resposta, i este aconseguix els requisits mínims, se sumará la valoració per assistència a seminaris/conferències i/o valoració d'activitats.

La consulta i impugnació de la qualificació obtinguda en tasques d'avaluació, quedarà sotmesa al que disposa el Reglament d'Impugnació de Qualificacions (ACGUV de 29 d'abril de 2008)

<http://www.uv.es/=sgeneral/Reglamentacio/Doc/Estudis/C9.pdf>



## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- Referènciab1: Perpiñá, C., Montoya-Castilla, I., y Valero-Moreno, S. (2022). Manual de la entrevista psicológica: saber escuchar, saber preguntar. Madrid: Pirámide.
- Referènciab2: Sanz, P., Jurado, C., Fernández, M. (2009). Claves de la satisfacción asistencial: hacia el plan de acogida y acompañamiento. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la Fundación La Caixa.
- Referènciab3: Vega, L. y Olmos, P. (ed.) (2011), Compendio de Lógica, Argumentación y Retórica. Editorial Trotta.
- Referènciab4: Pinazo, S. (2001). La comunicación no verbal. En: Berjano, E. y Pinazo, S., Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Referènciab5: García-Merita, M. (2005). Tratando esquizofrenia. Ese desconocido mal. Madrid: Pirámide
- Referènciab6: Hays, P.A. (2001). Addressing cultural complexities in practice: A framework for clinicians and counsellors. Washington, DC: American Psychological Association.
- Referènciab7: Pinazo, S. (2006). Habilidades sociales en la interacción social. Aspectos teóricos y aplicados. (pp. 121-159). Psicología social de la comunicación. Aspectos teóricos y aplicados. Madrid: Pirámide.
- Referènciab8: Pinazo, S. (2013). La comunicación como hecho social. La psicología social de la comunicación. Nuñez, T. (coor), Competencias psicosociales para profesionales de los medios. Madrid: Pirámide.
- Referènciab9: Angel, R.J. y Williams, K. (2000). Cultural models of health and illness. En Cuéllar, I. y Paniagua F.R. (ed.) Handbook of multicultural mental health. San Diego: Academic Press.
- Referènciab10: Valenzuela, A.J y Cámara (2014). Recepción, acogida y clasificación. <http://www.enferurg.com/anexos/anexos.htm>
- Referènciab11: Cruzado, J. (2010). La toma de decisiones de los participantes en Consejo Genético Oncológico. Psico-Oncología, 7(2-3), 341-362.
- Referènciab12: Pearson, J. C., Nelson, P. E., Titsworth, S., & Harter, L. (2017). Human communication (p. 416). McGraw-Hill Education.
- Referènciab13: Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2015). Clinical interviewing (5th ed.). John Wiley & Sons, Inc
- Referènciab14: Bados, A. y García-Grau, E. (2011). Habilidades terapéuticas. Disponible en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18382/1/Habilidades%20terap%c3%a9uticas.pdf>
- Referènciab15: Báñez-Palomo, N.B. (2020) Habilidades básicas del psicólogo sanitario (2ª edición). Ediciones CEF





### Complementàries

- Referènciac1: Gavino,A.(2000).Guíade ayuda alterapeutacognitivo-conductual.Madrid:Pirámide
- R e f e r è n c i a c 2 : S a l d a ñ a (2008).Habilidadesycompetenciasterapéuticas.EnF.J.Labrador(Coor.),Técnicasdemodificacióndeconducta.Madri
- Referènciac3: Berry, J. W., Poortinga, Y. H., Breugelmans S. M., Chasiotis culturalpsychology:researchandapplications.NewYork.CambridgeUniversityPress.(Capítulo17saludyCapítulo15f
- Referènciac4: Sam, D.L. y Berry, J.W(2006):Acculturation Psychology. NewYork. Cambridge University Press.
- Referènciac5: FEAPS (2009). Modelo de servicio de apoyo a familias. Madrid. FEAPS. Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual. www.feaps.org
- Referènciac6: Grupo de Trabajo de la GPC sobre Transtorno de la Conducta Alimentaria (2009) (cap. 9) Actuaciones en los diferentes niveles de atención enlos TCA. Madrid: Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad y Consumo. Agencia dAvaluació de Tecnologia i Recerca Mediques de Catalunya. Guías de Práctica Clínica en el SNS. AATRM. Num 2006/05-01.
- Referènciac7: Okun, B (2001). Ayudar de forma efectiva. Counselling. Técnicas de terapia y entrevista. Barcelona: Paidós.
- Referènciac8: Rancano-Garcia, I; Cobo-Barquin, J; Cachero-Fernandez, C. R; Noya-Mejuto, J.A; Delgado-Gonzalez J.M. y Hernandez-Mejía, R. (2013). Triage en los servicios de urgencia de atención primaria (sistema de triaje en atención primaria). Semergen, 39(2): 70-76
- Referènciac9: Piñuel y Zabala, Iñaki (2013). Por si acaso te acosan. 100 cosas que necesitas para salir del acoso psicológico en el trabajo. Ediciones Códice