

## **Capacidades y Habilidades relacionales.**

Créditos: 2,5 ECTS.

Coordinador: José M. Nicolás.

Profesorado: José M. Nicolás (Jefe de Sección. Area de Vigilancia Intensiva. Hospital Clínic, Profesor asociado Universitat de Barcelona), Pedro Castro (Especialista Medicina Interna, Hospital Clínic de Barcelona).

### **Justificación**

Cada disciplina profesional requiere unas habilidades y competencias específicas y concretas. Sin embargo, además de los conocimientos técnicos relativos al desempeño laboral propio del puesto, se inscriben unas determinadas habilidades y capacidades relacionales que establecen la diferencia en un comportamiento más efectivo.

Definimos competencia como la característica subyacente que relaciona de forma causal una actuación exitosa en un puesto de trabajo (Boyatzis, 1982). Las competencias relacionales se justifican en el seno de cualquier organización por la inevitabilidad de las interacciones y encuentros sociales que se dan en la misma, a nivel interno entre los propios profesionales y a nivel externo con los diferentes colectivos relacionados. En el marco en el que nos movemos, el personal sanitario se haya inmerso en una corriente relacional que incorpora una gran variedad de figuras con sus múltiples interacciones. Entre éstas, el paciente, sus familiares, enfermeras, médicos y la propia institución hospitalaria. Cada uno de estos ejes demanda un tipo de respuesta acorde al momento en que se produce, en el que en muchas ocasiones la forma tiene más valor que el contenido.

El profesional sanitario se enfrenta a múltiples conflictos a lo largo de su vida profesional para los que se encuentra preparado a nivel técnico, puesto que la tradición pedagógica ha hecho especial hincapié en los conocimientos académicos. Hasta la fecha se ha obviado incorporar una formación complementaria en competencias relacionales para ser más eficaz en la respuesta en los momentos de crisis, así como proporcionar medidas de protección ante acontecimientos de gran agresividad. Entre las habilidades relacionales destacan aquellas que capacitan al profesional para enfrentarse a situaciones de riesgo, crisis o conflicto de la manera más eficaz posible sin salir perjudicado en el encuentro.

Esta asignatura pretende dotar al asistente de recursos que le equipen de la manera más efectiva y personalizada posible ante situaciones de fuerte impacto emocional. La realidad a la que se enfrentan estos profesionales abarca desde muertes traumáticas, catástrofes, familiares en crisis, agresiones y violencia en el puesto de trabajo, haciendo especialmente necesario dotarles de estas herramientas.

El entorno de alto riesgo para el estrés, los conflictos inter e intrapersonales, con los colegas, pacientes y familiares e incluso el área personal del asistente establece la necesidad de una formación que incida en la prevención y la correcta regulación emocional.

### **Objetivos generales**

Proporcionar al alumnado los conocimientos, las habilidades y las competencias necesarias para el mejor desarrollo personal y profesional.

### **Objetivos específicos**

- Conocer los conceptos de comunicación, "feed-back" y percepción.

- Conocer los conceptos de trabajo en equipo.
- Trabajar los conceptos de gestión del tiempo.
- Trabajar los conceptos de estrés profesional.

### **Objetivos transversales**

- Aprender a regular las emociones, gestionando de forma adecuada las mismas sin someterlas a censura.
- Facilitar una aproximación didáctica en el tipo de respuesta emitida ante situaciones conflictivas.
- Trabajar la autoresponsabilidad en la evolución de las situaciones de crisis y conflicto.

### **Adquisición de competencias**

- Capacidad para comunicarse de forma efectiva con el personal del equipo, pacientes y familiares.
- Capacidad para trabajar en equipos multidisciplinares.
- Capacidad para priorizar y gestionar el tiempo de forma eficiente.
- Capacidad para identificar los estresores individuales y gestionar el estrés profesional.
- Potenciar las habilidades relacionales para afrontar situaciones de conflicto.
- Reflexionar sobre las claves personales disponibles como recursos siempre a mano.

### **Metodología**

La metodología de trabajo presenta básicamente una formación presencial en la que se desarrollarán los contenidos técnicos mediante variados ejercicios prácticos basados en "role play" y visionado de películas, así como un autoreconocimiento personal de las competencias relacionales de cada asistente con el objeto de identificar los puntos fuertes en los que apoyarse y los aspectos de mejora en los que ir trabajando. Se propondrá a partir de este autodiagnóstico, un trabajo personal supervisado.

La asignatura sigue un marco teórico de referencia, que se complementa con actividades dentro del aula con prácticas, individuales y grupales, así como con lecturas de soporte recomendadas, que pueden ser previas a las sesiones presenciales o posteriores a ellas, siempre con el énfasis de profundizar en los temas expuestos.

### **Contenidos teóricos**

La asignatura se desarrolla en base a una combinación de metodología expositiva y taller, en el que a medida que se vayan impartiendo y revisando contenidos, los participantes serán animados a participar mediante ejercicios y acciones prácticas (1 ECTS).

### **Contenidos prácticos**

Entre las diferentes actividades y en función de la respuesta del grupo, se harán ejercicios individuales y grupales (1,5 ECTS).

- "Rol play": se establecerán diferentes ejercicios prácticos de interacción en los que a partir del análisis grupal se identifiquen las fortalezas y debilidades de los asistentes.
- Discusión de situaciones y casos: a partir de ejercicios de autodiagnóstico, los asistentes dispondrán de un chequeo personal sobre sus puntos fuertes y puntos de mejora.
- Proyección de películas: a través del visionado de películas los asistentes establecerán un diálogo de reflexión y análisis sobre las dinámicas y formas de interacción efectivas.

- Lecturas: se entregarán lecturas y narraciones que incidan en la autorreflexión y discusión.

**Temario:**

A) Comunicación: - Estilos de comunicación que fomentan el trabajo en equipo. - Las situaciones de comunicación. – “Feed-back”. - Ejercicios. (1 crédito ECTS).

B) Actitudes: - Las actitudes y conductas, diagnóstico y tratamiento. - Como nos influyen. - La ventana de Johari. – Ejercicios. (0,5 crédito ECTS).

C) Trabajo en equipo: - Conocer el desarrollo de grupos de trabajo. - Funcionamiento de los grupos. - Del grupo al equipo. - Ejercicios. (0.5 crédito ECTS).

D) Estrés: - Organización del tiempo. - Claves para la buena organización del tiempo. - Estrés, “Burnout”. - Ejercicios. (0,5 crédito ECTS).

**Otras actividades no presenciales**

Preparación de casos y autoaprendizaje.

**Evaluación del estudiante y profesorado**

- Ejercicios de evaluación continuada en el aula.
- Test de elección de respuestas múltiples a la finalización del módulo.
- Asistencia y participación del alumno en las clases presenciales.
- Evaluación del profesor/a de la asignatura mediante encuesta de satisfacción a los alumnos sobre cada tema de la asignatura.

**Material docente que se suministra al estudiante:**

Archivos electrónicos de cada sesión. Lecturas obligatorias y lecturas recomendada. Ejercicios prácticos en papel fotocopiado.

**Bibliografía relevante**

- Trabajar en equipo, talento y talante: técnicas de dinámica de grupos (2003). Trechera, José Luis. Editorial Desclée de Brouwer, S.A.
- Urpí, M. “Comunicación no verbal. La elocuencia del silencio”. Paidós aprender 2004.
- Martínez M, Salvador M. “Aprender a trabajar en equipo”. Paidós aprender 2005.
- Casado L. “Aprender a organizar el tiempo”. Paidós aprender 2005.