

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 44189**Nom:** Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 6**Curs acadèmic:** 2025-26**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2244 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	Anual, Segon quadrimestre
2255 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària (Ontinyent)	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	Anual, Segon quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2244 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària	Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari	OBLIGATÒRIA
2255 - Màster Universitari en Psicologia General Sanitària (Ontinyent)	Entrenament en habilitats bàsiques de psicòleg general sanitari	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

ATIENZA GONZALEZ FRANCISCO L

PINAZO HERNANDIS SACRAMENTO

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'Èra 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 exigix 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.

reball, comunicació, gestió de conflictes, presa de decisions grupals, coordinació i gestió.

CONEIXEMENTS PREVIS

RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

No hi ha requisits previs.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

-

Capacitat de comunicació, de diàleg, de suport, de treball en grup i de respecte als principis d'igualtat entre hòmens i dones.

Capacitat per a regular el propi aprenentatge, resoldre problemes, i adaptar-se a situacions noves

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.

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.

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.

Preocupació per l'èxit d'un treball de qualitat.

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.

Que els estudiants sàpiguen 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.



Saber argumentar amb coherència i de manera crítica

Saber comunicar i comunicar-se amb altres professionals, i dominar les habilitats necessàries per al treball en equip i en grups multidisciplinaris.

Saber difondre el coneixement entre els professionals de la seua disciplina o disciplines afins.

Saber treballar en equips interdisciplinaris amb eficàcia i eficiència.

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.)

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.).

Utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació en l'exercici professional.

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 (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	60,00
Total hores	60,00

**ACTIVITATS NO PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	5,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	15,00
Estudi i treball autònom	30,00
Preparació de classes	15,00
Preparació d'activitats d'avaluació	10,00
Resolució de casos pràctics	15,00
Total hores	90,00

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.

ció pràctica de les funcions del psicòleg general sanitari.i.

AVALUACIÓ**SISTEMES D'AVAUACIÓ**

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^a o 2^a 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 puguen 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 puguen 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 sumarà 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>

Els treballs, activitats o exercicis presentats per l'alumnat en aquesta assignatura han de ser d'autoria pròpia i original. En cas d'utilitzar intel·ligència artificial (ChatGPT o altres), l'alumnat haurà de presentar una declaració d'ús responsable.
ús responsable.

BIBLIOGRAFIA

- Referència b1: Perpiñá, C., Montoya-Castilla, I., & Valero-Moreno, S. (2022). Manual de la entrevista psicológica: saber escuchar, saber preguntar. Madrid: Pirámide.
- Referència b2: 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.
- Referència b3: Vega, L. & Olmos, P. (ed.) (2011), Compendio de Lógica, Argumentación y Retórica. Editorial Trotta.
- Referència b4: Pinazo, S. (2001). La comunicación no verbal. En: Berjano, E. y Pinazo, S., Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Referència b5: García-Merita, M.(2005). Tratando esquizofrenia. Ese desconocido mal. Madrid:Pirámide
- Referència b6: Hays, P. A. (2001). Addressing cultural complexities in practice: A framework for clinicians and counsellors. Washington, DC: American Psychological Association.
- Referència b7: 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.
- Referència b8: 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.
- Referència b9: Angel, R. J. & Williams, K. (2000). Cultural models of health and illness. En Cuéllar, I. & Paniagua F.R.(ed.) Handbook of multicultural mental health. San Diego: Academic Press.
- Referència b10: Valenzuela, A.J y Cámara (2014). Recepción, acogida y clasificación. <http://www.enferurg.com/anexos/anexos.htm>
- Referència b11: Cruzado, J. (2010). La toma de decisiones de los participantes en



- Consejo Genético Oncológico. *Psico-Oncologia*, 7(2-3), 341-362.
- Referència b12: Pearson, J. C., Nelson, P. E., Titsworth, S., & Harter, L. (2017). *Human communication* (p. 416). McGraw-Hill Education.
 - Referència b13: Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2015). *Clinical interviewing* (5th ed.). John Wiley & Sons, Inc
 - Referència b14: Bados, A. & García-Grau, E. (2011). *Habilidades terapéuticas*. Disponible en <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18382/1/Habilidades%20terap%3%a9uticas.pdf>
 - Referència b15: Báñez-Palomo, N.B. (2020) *Habilidades básicas del psicólogo sanitario* (2ª edición). Ediciones CEF
 - Referència c1: Gavino, A. (2000). *Guía de ayuda al terapeuta cognitivo-conductual*. Madrid: Pirámide
 - Referència c2: Saldaña, C. (2008). *Habilidades y competencias terapéuticas*. En F. J. Labrador (Coor.), *Técnicas de modificación de conducta*. Madrid: Pirámide
 - Referència c3: Berry, J. W., Poortinga, Y. H., Breugelmans S. M., Chasiotis, A. & Sam D. (2011): *Cross-cultural psychology: research and applications*. New York. Cambridge University Press. (Capítulo 17 salud y Capítulo 15 formación en comunicación intercultural)
 - Referència c4: Sam, D.L. & Berry, J.W. (2006): *Acculturation Psychology*. New York. Cambridge University Press.
 - Referència c5: 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
 - Referència c6: Grupo de Trabajo de la GPC sobre Trastorno de la Conducta Alimentaria (2009) (cap. 9) *Actuaciones en los diferentes niveles de atención en los TCA*. Madrid: Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad y Consumo. Agencia de Evaluación de Tecnología e Investigación Médica de Catalunya. *Guías de Práctica Clínica en el SNS*. AATRM. Núm. 2006/05-01.
 - Referència c7: Okun, B. (2001). *Ayudar de forma efectiva*. *Counselling*. Técnicas de terapia y entrevista. Barcelona: Paidós.
 - Referència c8: Rancano-García, I; Cobo-Barquín, J; Cachero-Fernández, C. R; Noya-Mejuto, J.A; Delgado-González J.M. & Hernández-Mejía, R. (2013). *Triage en los servicios de urgencia de atención primaria (sistema de triaje en atención primaria)*. *Semergen*, 39 (2): 70-76
 - Referència c9: Piñuel y Zabala, Iñaki (2013). *Por si acaso te acosan. 100 cosas que necesitas para salir del acoso psicológico en el trabajo*. Ediciones Códice.