

Comunicación Asertiva en Situaciones de Alta Presión para Profesionales de la Salud

Ciencias de la Salud | Medicina | para estudiantes universitarios | 8 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para estudiantes universitarios del área de Ciencias de la Salud, especialmente aquellos en la carrera de Medicina, que buscan desarrollar habilidades de comunicación asertiva en contextos de alta presión. A través de un enfoque práctico basado en el análisis de casos reales de agresión verbal en entornos clínicos, los participantes explorarán las emociones y creencias subyacentes en estas situaciones, aprendiendo a gestionar sus respuestas de manera efectiva y profesional.

El curso se fundamenta en la teoría del aprendizaje transformador de Jack Mezirow, promoviendo la reflexión crítica y el cuestionamiento de marcos de referencia propios para facilitar un cambio profundo en la manera de comunicarse bajo estrés. La metodología incluye trabajo colaborativo en grupos pequeños para analizar incidentes extraídos directamente de actas de diagnóstico reales, lo que conecta el aprendizaje con experiencias auténticas y reduce la ansiedad durante el proceso.

Al finalizar, los estudiantes estarán capacitados para identificar emociones y creencias limitantes en situaciones conflictivas, seleccionar alternativas de respuesta asertiva y aplicar estrategias de comunicación que favorezcan la resolución positiva de conflictos en ambientes de alta presión típicos del ámbito médico.

Objetivos Generales

- Analizar casos reales de agresión verbal para identificar emociones y creencias subyacentes en situaciones de alta presión.
- Aplicar principios de comunicación asertiva en la elaboración de respuestas efectivas ante conflictos verbales en contextos médicos.
- Desarrollar habilidades de reflexión crítica mediante el enfoque de aprendizaje transformador para cuestionar y modificar marcos de referencia personales.
- Integrar el trabajo colaborativo en grupos pequeños para fomentar el aprendizaje significativo y la reducción de ansiedad en situaciones de presión.
- Evaluar y seleccionar estrategias de comunicación adecuadas para mejorar la interacción en ambientes de alta tensión clínica.

Competencias

- Analizar y evaluar situaciones de conflicto verbal en entornos clínicos bajo presión.

- Identificar emociones propias y ajenas y comprender su influencia en la comunicación.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva para manejar agresiones verbales de manera efectiva.
- Reflexionar críticamente sobre creencias y marcos de referencia personales para promover el aprendizaje transformador.
- Colaborar eficazmente en equipos multidisciplinarios para resolver situaciones de alta tensión.

Requerimientos

- Conocimientos básicos en comunicación interpersonal y dinámica de grupos.
- Acceso a material bibliográfico sobre comunicación asertiva y gestión de conflictos.
- Disposición para la reflexión crítica y el trabajo colaborativo.
- Herramientas digitales para reuniones y análisis grupal (plataformas de videoconferencia, documentos compartidos).

Unidades del Curso

Unidad 1: Fundamentos de la Comunicación Asertiva en Ciencias de la Salud

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de definir los principios básicos de la comunicación asertiva en el contexto de las ciencias de la salud, identificando su relevancia en situaciones de alta presión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar diferentes tipos de comunicación (pasiva, agresiva y asertiva) en escenarios médicos simulados, diferenciando sus efectos en la interacción con pacientes y colegas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de reconocer y describir las emociones y creencias que influyen en la comunicación durante situaciones de tensión y estrés en entornos clínicos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas básicas de comunicación asertiva para responder adecuadamente a escenarios de conflicto verbal en casos prácticos diseñados para el curso.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Comunicación Asertiva en Ciencias de la Salud

- Definición de comunicación asertiva: Concepto y características principales.
- Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito de la salud: Impacto en la calidad de la atención y en las relaciones interprofesionales.
- Contexto de alta presión: Descripción de situaciones frecuentes en el entorno clínico donde la comunicación asertiva es crucial.

2. Tipos de Comunicación y su Impacto en el Entorno Clínico

- Comunicación pasiva: Definición, características y ejemplos en el contexto médico.
- Comunicación agresiva: Definición, características y ejemplos en el ámbito de la salud.
- Comunicación asertiva: Definición detallada y comparación con los otros tipos.
- Efectos de cada tipo de comunicación en la interacción con pacientes y colegas: Consecuencias a corto y largo plazo.
- Identificación de estilos comunicativos en casos simulados: Análisis crítico de videos o testimonios.

3. Emociones y Creencias que Influyen en la Comunicación en Situaciones de Alta Tensión

- Principales emociones presentes en situaciones clínicas de estrés (ansiedad, miedo, frustración, urgencia).
- Creencias y prejuicios que afectan la comunicación efectiva entre profesionales y con pacientes.
- Reconocimiento y manejo personal de emociones para mejorar la comunicación.
- Impacto del estrés en la percepción y respuesta comunicativa.

4. Técnicas Básicas de Comunicación Asertiva en Situaciones de Conflicto

- Elementos clave de la comunicación asertiva: uso del “yo” en la expresión, escucha activa, lenguaje corporal congruente.
- Técnicas para expresar desacuerdos respetuosamente en contextos médicos.
- Manejo de objeciones y conflictos verbales con pacientes y colegas.
- Prácticas para mantener la calma y claridad en la comunicación durante situaciones de alta presión.
- Aplicación de técnicas en casos prácticos y simulaciones clínicas.

Actividades

Actividad 1: Análisis Reflexivo de Tipos de Comunicación en Videos Clínicos

Objetivo: Contribuye al objetivo de analizar diferentes tipos de comunicación (pasiva, agresiva y asertiva) en escenarios médicos simulados.

Descripción:

- Se presentan videos cortos con interacciones clínicas que muestran estilos de comunicación pasiva, agresiva y asertiva.
- Los estudiantes observan los videos y completan una tabla identificando el tipo de comunicación, describiendo comportamientos específicos y los posibles efectos en la relación profesional-paciente.
- Discusión grupal para contrastar observaciones y profundizar en las diferencias.

Organización: Grupos pequeños (3-4 personas)

Producto esperado: Tabla analítica completada y resumen de conclusiones grupales.

Duración: 60 minutos

Actividad 2: Role-Playing de Escenarios de Alta Presión con Comunicación Asertiva

Objetivo: Aplicar técnicas básicas de comunicación asertiva para responder a escenarios de conflicto verbal.

Descripción:

- Se asignan roles (profesional de salud, paciente, familiar, colega) a los estudiantes para simular situaciones de alta presión con conflicto verbal.
- Cada grupo practica respuestas asertivas usando las técnicas aprendidas (uso del lenguaje “yo”, escucha activa, control emocional).
- Posterior a la simulación, se realiza una retroalimentación grupal para identificar aciertos y áreas de mejora.

Organización: Grupos de 4-5 personas

Producto esperado: Registro escrito de las respuestas asertivas aplicadas y autoevaluación.

Duración: 90 minutos

Actividad 3: Identificación y Reflexión sobre Emociones y Creencias Personales

Objetivo: Reconocer y describir emociones y creencias que influyen en la comunicación durante situaciones de tensión y estrés.

Descripción:

- Los estudiantes completan un cuestionario individual de autoevaluación para identificar sus emociones y creencias relacionadas con la comunicación bajo presión.
- Se realiza un foro o discusión guiada donde comparten reflexiones sobre cómo estas emociones y creencias pueden afectar su práctica profesional.
- Se propone un plan personal para el manejo emocional y mejora comunicativa.

Organización: Individual con discusión grupal plenaria

Producto esperado: Cuestionario completado y plan personal escrito

Duración: 60 minutos

Actividad 4: Debate sobre la Relevancia de la Comunicación Asertiva en Contextos de Alta Presión

Objetivo: Definir los principios básicos de la comunicación asertiva y su relevancia en situaciones clínicas de alta presión.

Descripción:

- Los estudiantes se dividen en dos grupos que argumentarán a favor y en contra sobre la afirmación: “La comunicación asertiva es esencial para la seguridad y eficacia en entornos de alta presión en salud”.
- Preparan argumentos basados en lecturas previas y experiencias clínicas o simuladas.
- Se realiza el debate, seguido de una reflexión conjunta para consolidar los principios y la importancia de la comunicación asertiva.

Organización: Grupos grandes (dos equipos)

Producto esperado: Síntesis escrita de conclusiones del debate

Duración: 60 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre tipos de comunicación y percepción personal de habilidades comunicativas.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve de opción múltiple y preguntas abiertas iniciales.

Instrumento sugerido: Test en línea o en papel con preguntas sobre definiciones y ejemplos de comunicación asertiva, pasiva y agresiva.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en el análisis y aplicación de técnicas asertivas, reconocimiento de emociones y habilidades prácticas en simulaciones.

Cómo se evalúa: Observación y retroalimentación durante actividades de role-playing y análisis de videos; revisión de productos escritos (tablas, planes personales).

Instrumento sugerido: Rúbricas para evaluar participación, análisis crítico y aplicación de técnicas asertivas.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Comprensión integral de los principios de la comunicación asertiva, identificación y análisis de tipos de comunicación, manejo de emociones, aplicación en casos prácticos.

Cómo se evalúa: Prueba escrita que incluye preguntas de desarrollo, análisis de casos clínicos para identificar estilos comunicativos y proponer respuestas asertivas.

Instrumento sugerido: Examen escrito con preguntas de análisis crítico, casos simulados para resolución escrita y evaluación de un video con preguntas específicas.

Unidad 2: Emociones y Creencias en la Comunicación Bajo Presión

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y describir las emociones predominantes que afectan la comunicación en situaciones de alta presión clínica mediante el análisis de casos reales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar las creencias personales y culturales que influyen en la conducta comunicativa durante conflictos en ambientes clínicos, fundamentando sus respuestas en teorías de comunicación asertiva.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar y reflexionar críticamente sobre sus propios marcos de referencia emocionales y creencias limitantes, utilizando técnicas de aprendizaje transformador para proponer modificaciones que favorezcan la comunicación efectiva.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar estrategias de comunicación asertiva para elaborar respuestas adecuadas ante situaciones de conflicto verbal, considerando las emociones y creencias identificadas en contextos clínicos simulados.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de colaborar en grupos pequeños para discutir y compartir experiencias relacionadas con emociones y creencias en la comunicación bajo presión, fomentando un ambiente de aprendizaje significativo y reducción de ansiedad.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a las emociones en la comunicación clínica bajo presión

- Definición y clasificación de emociones relevantes en contextos clínicos.
- Impacto de las emociones en la toma de decisiones y en la interacción con pacientes y colegas.
- Identificación de emociones predominantes en situaciones de alta presión: estrés, ansiedad, miedo, frustración, ira, empatía.
- Análisis de casos reales para reconocer manifestaciones emocionales en la comunicación clínica.

2. Creencias personales y culturales que influyen en la comunicación durante conflictos clínicos

- Concepto de creencias y su origen: personales, culturales y profesionales.
- Cómo las creencias afectan la conducta comunicativa en situaciones de conflicto.
- Teorías de comunicación asertiva relacionadas con la influencia de creencias: modelo de comunicación no violenta, asertividad cognitiva.
- Ejemplos de creencias limitantes comunes en profesionales de la salud y su impacto en la comunicación.

3. Autoevaluación y reflexión crítica sobre emociones y creencias limitantes

- Técnicas de aprendizaje transformador para la autoexploración emocional: diario reflexivo, mapas emocionales.
- Identificación de marcos de referencia emocionales personales y su influencia en la comunicación.
- Reconocimiento y cuestionamiento de creencias limitantes para promover cambios positivos.
- Propuesta de modificaciones en conductas comunicativas basadas en la reflexión crítica.

4. Estrategias de comunicación asertiva aplicadas a situaciones de conflicto verbal en contextos clínicos

- Principios básicos de la comunicación asertiva en ambientes de alta presión.
- Técnicas para manejar emociones propias y ajenas en la comunicación verbal.
- Elaboración de respuestas asertivas ante conflictos verbales considerando emociones y creencias.
- Simulación de escenarios clínicos para practicar respuestas asertivas.

5. Colaboración y aprendizaje grupal para el manejo de emociones y creencias en la comunicación bajo presión

- Dinámicas de grupo para compartir experiencias personales y profesionales.
- Fomento de un ambiente seguro y de apoyo para reducir la ansiedad y el estrés.
- Estrategias para el trabajo colaborativo en la resolución de conflictos comunicativos.
- Reflexión conjunta sobre aprendizajes y áreas de mejora.

Actividades

Actividad 1: Análisis de casos reales para identificar emociones predominantes

Objetivo: Identificar y describir las emociones predominantes que afectan la comunicación en situaciones de alta presión clínica mediante el análisis de casos reales.

Descripción paso a paso:

- Se presenta a los estudiantes un caso clínico con conflicto comunicativo bajo presión.
- En grupos pequeños, los estudiantes analizan el caso para identificar las emociones que manifiestan los protagonistas.
- Discuten cómo esas emociones influyen en la comunicación y en la resolución del conflicto.
- Comparten sus conclusiones con el grupo general para enriquecer el análisis.

Organización: Grupos pequeños (4-5 estudiantes)

Producto esperado: Informe grupal breve que describa las emociones identificadas y su impacto en la comunicación.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 2: Autoevaluación y reflexión sobre creencias limitantes

Objetivo: Evaluar y reflexionar críticamente sobre los propios marcos de referencia emocionales y creencias limitantes.

Descripción paso a paso:

- Los estudiantes completan un cuestionario individual que explora creencias personales relacionadas con la comunicación bajo presión.
- Realizan un diario reflexivo donde describen situaciones en las que sus creencias afectaron su comunicación.
- Con base en las respuestas, elaboran un plan personal para modificar creencias limitantes.

Organización: Individual

Producto esperado: Diario reflexivo y plan personal de mejora.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 3: Simulación de situaciones conflictivas con respuestas asertivas

Objetivo: Aplicar estrategias de comunicación asertiva para elaborar respuestas adecuadas ante situaciones de conflicto verbal, considerando emociones y creencias.

Descripción paso a paso:

- Se presentan escenarios clínicos simulados con conflictos verbales.
- En parejas, un estudiante interpreta al profesional de salud y otro al paciente o colega.
- Practican respuestas asertivas integrando el manejo emocional y la identificación de creencias.
- Reciben retroalimentación del docente y compañeros para mejorar la comunicación.

Organización: Parejas

Producto esperado: Registro de respuestas asertivas elaboradas y retroalimentación recibida.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 4: Foro grupal para compartir experiencias y estrategias de manejo emocional

Objetivo: Colaborar en grupos pequeños para discutir y compartir experiencias relacionadas con emociones y creencias en la comunicación bajo presión.

Descripción paso a paso:

- Se forman grupos pequeños para discutir casos personales o profesionales relacionados con emociones en comunicación.
- Cada integrante comparte una experiencia y las estrategias que ha utilizado para manejar la situación.
- El grupo reflexiona sobre las prácticas compartidas y propone recomendaciones para mejorar el manejo emocional.
- El docente modera y sintetiza las conclusiones del foro.

Organización: Grupos pequeños (4-5 estudiantes)

Producto esperado: Síntesis grupal de recomendaciones para el manejo emocional y comunicativo.

Duración estimada: 60 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre emociones, creencias, y comunicación asertiva en contextos clínicos bajo presión.

Cómo se evalúa: Cuestionario inicial con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre temas clave de la unidad.

Instrumento sugerido: Test en línea o en papel con preguntas diseñadas para identificar percepciones y conocimientos previos.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Proceso de aprendizaje y aplicación práctica de conceptos durante las actividades.

Cómo se evalúa: Observación directa, análisis de informes grupales, revisión de diarios reflexivos, participación en simulaciones y foros.

Instrumento sugerido: Rúbricas para evaluar análisis de casos, calidad de la reflexión personal, desempeño en simulaciones y participación activa en discusiones.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Competencias integrales para identificar emociones, analizar creencias, reflexionar críticamente y aplicar comunicación asertiva en contextos clínicos.

Cómo se evalúa: Examen escrito con análisis de casos y preguntas reflexivas, junto con una presentación grupal de un caso simulado donde se demuestren estrategias asertivas y manejo emocional.

Instrumento sugerido: Examen escrito y rúbrica para evaluación de presentación y simulación grupal.

Unidad 3: Teoría del Aprendizaje Transformador de Mezirow

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir los conceptos clave del aprendizaje transformador de Mezirow empleando ejemplos relacionados con la comunicación asertiva en contextos médicos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar sus propios marcos de referencia personales en situaciones de alta presión utilizando técnicas de reflexión crítica basadas en la teoría de Mezirow.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar estrategias de cuestionamiento de creencias y suposiciones para modificar marcos de referencia que afectan la comunicación asertiva en el ámbito clínico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar casos prácticos de agresión verbal identificando oportunidades para el aprendizaje transformador y la mejora de respuestas asertivas en situaciones de conflicto.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Teoría del Aprendizaje Transformador de Mezirow

- Contexto histórico y desarrollo de la teoría.
- Definición y propósito del aprendizaje transformador.
- Importancia en el desarrollo profesional de la salud.

2. Conceptos Clave del Aprendizaje Transformador

- Marcos de referencia: definición y características.
- Tipos de marcos de referencia: hábitos de mente, puntos de vista.
- Desencadenantes del aprendizaje transformador: experiencias desorientadoras.
- Fases del proceso de aprendizaje transformador según Mezirow.
- Ejemplos aplicados a la comunicación asertiva en contextos médicos.

3. Reflexión Crítica y Análisis de Marcos de Referencia Personales

- Definición y papel de la reflexión crítica en el aprendizaje transformador.
- Técnicas específicas para la reflexión crítica en situaciones de alta presión.
- Identificación y análisis de creencias y suposiciones personales en comunicación clínica.

4. Estrategias para Cuestionar y Modificar Marcos de Referencia

- Herramientas para el cuestionamiento de creencias limitantes.
- Desarrollo de nuevas perspectivas para mejorar la comunicación asertiva.
- Integración de nuevas creencias en la práctica clínica diaria.

5. Evaluación de Casos Prácticos de Agresión Verbal en Contextos Clínicos

- Análisis de situaciones reales o simuladas de agresión verbal.
- Identificación de marcos de referencia implicados y oportunidades para el aprendizaje transformador.
- Propuestas de respuestas asertivas basadas en la teoría de Mezirow.
- Discusión y reflexión grupal sobre estrategias de mejora.

Actividades

Actividad 1: Mapa Conceptual de la Teoría de Mezirow

Objetivo: Describir los conceptos clave del aprendizaje transformador empleando ejemplos relacionados con la comunicación asertiva.

Descripción:

- Se presenta una breve exposición introductoria sobre la teoría.
- Los estudiantes elaboran un mapa conceptual que integre los conceptos clave y ejemplos de comunicación asertiva en situaciones médicas.
- Se comparte en plenaria para retroalimentación y aclaración de dudas.

Organización: Individual o en parejas.

Producto esperado: Mapa conceptual digital o en papel con conceptos y ejemplos.

Duración: 1.5 horas.

Actividad 2: Diario de Reflexión Crítica Personal

Objetivo: Analizar marcos de referencia personales en situaciones de alta presión usando técnicas de reflexión crítica.

Descripción:

- Se proporciona una guía con preguntas para reflexionar sobre experiencias personales recientes en las que hayan enfrentado alta presión y comunicación difícil.
- Los estudiantes escriben un diario reflexivo identificando creencias, emociones y suposiciones implicadas.
- En sesión, comentan en grupos pequeños los hallazgos y estrategias para cuestionar sus marcos de referencia.

Organización: Individual y grupos pequeños.

Producto esperado: Diario reflexivo escrito y notas de discusión grupal.

Duración: 2 horas (1 hora para escritura y 1 hora para discusión).

Actividad 3: Taller de Cuestionamiento de Creencias Limitantes

Objetivo: Aplicar estrategias para cuestionar y modificar marcos de referencia que afectan la comunicación asertiva.

Descripción:

- Se presentan técnicas específicas para identificar y cuestionar creencias limitantes (ejemplo: preguntas socráticas, role play).
- Los estudiantes practican en parejas o grupos pequeños con casos simulados relacionados con comunicación en alta presión.
- Se reflexiona sobre el proceso y cómo integrar nuevas perspectivas.

Organización: Grupos pequeños.

Producto esperado: Registro de técnicas aplicadas y reflexiones sobre cambios en marcos de referencia.

Duración: 2 horas.

Actividad 4: Análisis y Resolución de Casos de Agresión Verbal

Objetivo: Evaluar casos prácticos identificando oportunidades para aprendizaje transformador y mejora de respuestas asertivas.

Descripción:

- Se proporcionan casos escritos o videos de agresión verbal en contextos clínicos.
- En equipos, los estudiantes identifican marcos de referencia implicados, desencadenantes, y proponen respuestas asertivas basadas en la teoría de Mezirow.
- Se realiza una puesta en común y discusión crítica guiada por el docente.

Organización: Grupos pequeños.

Producto esperado: Informe o presentación grupal del análisis y propuestas.

Duración: 2.5 horas.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre aprendizaje transformador y comunicación asertiva.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple, incluyendo ejemplos prácticos.

Instrumento sugerido: Test en línea o en papel con 10-15 preguntas.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación activa en actividades, calidad de reflexión crítica, aplicación de estrategias y análisis de casos.

Cómo se evalúa: Rúbrica con criterios claros para cada actividad (ej. profundidad del análisis, pertinencia de ejemplos, claridad en la comunicación).

Instrumento sugerido: Rúbricas para mapas conceptuales, diarios reflexivos, talleres y análisis de casos; observación directa y retroalimentación oral.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad integrada para describir, analizar, aplicar y evaluar la teoría de Mezirow en comunicación asertiva.

Cómo se evalúa: Trabajo final individual o grupal que incluya:

- Descripción teórica con ejemplos.
- Reflexión crítica personal.
- Propuesta de modificación de marcos de referencia.
- Análisis de un caso clínico real o simulado.

Instrumento sugerido: Ensayo o informe con rúbrica detallada que evalúe comprensión, análisis crítico, aplicación práctica y capacidad de síntesis.

Unidad 4: Análisis de Casos Reales de Agresión Verbal en ENTI MEDICAL

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las emociones y creencias subyacentes en dos casos reales de agresión verbal presentados en ENTI MEDICAL, mediante un análisis detallado y estructurado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir las respuestas iniciales observadas en los casos de agresión verbal, evaluando su efectividad y pertinencia en el contexto médico bajo presión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar críticamente las situaciones de agresión verbal para proponer posibles respuestas asertivas basadas en principios de comunicación efectiva en ambientes clínicos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de colaborar en grupos pequeños para discutir y reflexionar sobre los casos, integrando perspectivas variadas y fomentando un aprendizaje significativo sobre manejo de conflictos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar sus propias reacciones y marcos de referencia ante los casos analizados, aplicando técnicas de aprendizaje transformador para mejorar su comunicación en situaciones de alta presión.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a los casos reales de agresión verbal en ENTI MEDICAL

- Contexto institucional y relevancia del análisis de casos reales en el ámbito hospitalario.
- Presentación general de los dos incidentes seleccionados: descripción, actores involucrados y entorno.
- Importancia de la comunicación asertiva para la gestión de agresiones verbales en el sector salud.

2. Identificación de emociones y creencias subyacentes en los casos

- Definición y diferenciación entre emociones y creencias en el contexto de la comunicación.
- Análisis estructurado de las emociones expresadas por agresores y profesionales de salud en cada caso.
- Detección de creencias limitantes y su influencia en la conducta durante los incidentes.
- Herramientas para el reconocimiento emocional y cognitivo en situaciones de conflicto verbal.

3. Evaluación de las respuestas iniciales en los casos presentados

- Descripción detallada de las respuestas observadas en cada caso de agresión verbal.
- Criterios para evaluar la efectividad, pertinencia y consecuencias de dichas respuestas en el contexto médico.
- Reflexión sobre la adecuación de las respuestas en ambientes de alta presión y estrés.

4. Análisis crítico y propuesta de respuestas asertivas

- Conceptos clave de comunicación asertiva aplicados a situaciones de alta presión.
- Metodologías para el análisis crítico de los casos y la generación de alternativas comunicativas.
- Diseño y discusión de posibles respuestas asertivas ajustadas a cada caso.
- Integración de principios éticos y profesionales en la propuesta de manejo comunicativo.

5. Trabajo colaborativo para reflexión y aprendizaje significativo

- Formación de grupos pequeños para el análisis compartido de los casos.
- Estrategias para fomentar la diversidad de perspectivas y el aprendizaje colaborativo.
- Dinámicas de discusión, debate y síntesis grupal de aprendizajes clave.
- Fomento de habilidades interpersonales y empatía en la gestión de conflictos.

6. Evaluación personal y aprendizaje transformador

- Técnicas para la autoevaluación de reacciones emocionales y cognitivas propias ante los casos.
- Identificación y cuestionamiento de marcos de referencia personales.
- Aplicación de estrategias de aprendizaje transformador para mejorar la comunicación asertiva.
- Planificación individual de acciones para el desarrollo de competencias comunicativas en situaciones de alta presión.

Actividades

Actividad 1: Análisis estructurado individual de las emociones y creencias en los casos

Objetivo: Identificar emociones y creencias subyacentes en dos casos reales de agresión verbal.

Descripción:

- Se entregan a cada estudiante los textos descriptivos de dos casos reales de agresión verbal ocurridos en ENTI MEDICAL.

- Individualmente, el estudiante realiza un análisis detallado identificando las emociones evidentes en las partes involucradas y las posibles creencias subyacentes que motivaron esas emociones.
- El análisis debe estructurarse en un cuadro comparativo para ambos casos, con citas textuales que evidencien las emociones y creencias encontradas.

Organización: Individual

Producto esperado: Documento escrito con cuadro comparativo y análisis argumentado.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Evaluación en parejas de las respuestas iniciales observadas

Objetivo: Describir y evaluar la efectividad y pertinencia de las respuestas iniciales en las agresiones verbales.

Descripción:

- Los estudiantes se agrupan en parejas.
- Cada pareja revisa las respuestas iniciales descritas en los casos, analizando su adecuación y eficacia en el contexto clínico bajo presión.
- Discuten los puntos fuertes y las áreas de mejora, fundamentando sus opiniones en teorías de comunicación asertiva y manejo de conflictos.
- Preparan una breve presentación oral de sus conclusiones para compartir con el grupo grande.

Organización: Parejas

Producto esperado: Presentación oral y resumen escrito de la evaluación.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 3: Simulación grupal para proponer respuestas asertivas

Objetivo: Analizar críticamente los casos y diseñar respuestas asertivas basadas en comunicación efectiva.

Descripción:

- Se forman grupos pequeños de 4-5 estudiantes.
- Cada grupo recibe un caso para trabajar en profundidad.
- Mediante role-playing, simulan la situación de agresión verbal y practican diferentes respuestas basadas en principios de comunicación asertiva.
- Discuten la viabilidad y posibles consecuencias de cada respuesta practicada.
- El grupo elabora un plan de acción comunicativo asertivo para el caso asignado.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Plan de acción escrito y presentación de role-play.

Duración estimada: 120 minutos

Actividad 4: Reflexión individual y autoevaluación de reacciones personales

Objetivo: Evaluar las propias reacciones y marcos de referencia para mejorar la comunicación en situaciones de alta presión.

Descripción:

- Después de las actividades grupales, cada estudiante realiza una reflexión escrita sobre sus reacciones emocionales y cognitivas frente a los casos y actividades realizadas.
- Identifica posibles sesgos o creencias personales que puedan influir en su manejo de conflictos.
- Propone estrategias personales para aplicar aprendizaje transformador en su desarrollo profesional.

Organización: Individual

Producto esperado: Ensayo reflexivo con plan de mejora personal.

Duración estimada: 60 minutos

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre emociones, creencias y respuestas en situaciones de agresión verbal en el ámbito clínico.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve de selección múltiple y preguntas abiertas al iniciar la unidad.

Instrumento sugerido: Formulario digital o papel con 10 preguntas que aborden reconocimiento emocional, conceptos básicos de comunicación asertiva y experiencias previas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la identificación de emociones y creencias, análisis crítico de respuestas, participación y colaboración en actividades grupales.

Cómo se evalúa: Observación directa durante actividades, revisión de documentos entregados (cuadros, resúmenes, planes), retroalimentación oral y escrita.

Instrumento sugerido: Rúbricas de evaluación para análisis de casos, presentaciones orales y participación grupal.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para integrar análisis emocional, evaluación crítica de respuestas, formulación de propuestas asertivas y reflexión personal transformadora.

Cómo se evalúa: Ensayo final integrador donde el estudiante describe un análisis completo de los casos, evalúa las respuestas iniciales, propone alternativas asertivas y presenta su plan personal de mejora.

Instrumento sugerido: Rubrica de evaluación escrita que incluya criterios como profundidad del análisis, fundamentación teórica, creatividad en propuestas, y calidad reflexiva.

Unidad 5: Estrategias de Respuesta Asertiva en Situaciones de Alta Presión

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos clínicos que presentan agresión verbal para identificar emociones y creencias subyacentes en situaciones de alta presión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar respuestas asertivas fundamentadas en teorías comunicativas aplicadas a contextos médicos bajo presión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar la efectividad de diferentes estrategias de comunicación asertiva mediante la reflexión crítica en grupos colaborativos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de respuesta asertiva en simulaciones de situaciones conflictivas para mejorar la interacción en ambientes de alta tensión clínica.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Comunicación en Situaciones de Alta Presión en Contextos Clínicos

- Definición y características de situaciones de alta presión en el entorno de salud.
- Impacto de la agresión verbal en la interacción profesional-paciente.
- Importancia de la comunicación asertiva para la gestión emocional y resolución de conflictos.

2. Análisis de Casos Clínicos con Agresión Verbal: Identificación de Emociones y Creencias Subyacentes

- Elementos clave para el análisis de casos con agresión verbal.
- Reconocimiento de emociones primarias y secundarias en pacientes y profesionales.
- Identificación de creencias limitantes y su influencia en la comunicación.
- Herramientas para el análisis crítico y contextualizado de casos clínicos.

3. Fundamentos Teóricos para el Diseño de Respuestas Asertivas en Contextos Médicos Bajo Presión

- Principios de la comunicación asertiva: derechos, respeto y expresión clara.
- Modelos y teorías comunicativas relevantes (Ej. Modelo de la Comunicación No Violenta, Teoría del Intercambio Social, Teoría de la Empatía).
- Elementos verbales y no verbales en respuestas asertivas.
- Adaptación del mensaje asertivo según el contexto y receptor.

4. Diseño y Evaluación de Estrategias de Respuesta Asertiva

- Desarrollo de alternativas de respuesta basadas en análisis teórico y práctico.
- Criterios para evaluar la efectividad de respuestas asertivas.
- Técnicas de reflexión crítica en grupos colaborativos para la evaluación de estrategias.
- Integración de feedback para mejora continua.

5. Aplicación Práctica de Técnicas de Respuesta Asertiva en Simulaciones de Situaciones Conflictivas

- Preparación y organización de simulaciones clínicas con agresión verbal.
- Técnicas específicas de respuesta asertiva en tiempo real.
- Gestión emocional y autocontrol en situaciones de alta tensión.
- Evaluación y retroalimentación post-simulación para potenciar habilidades.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Caso Clínico con Agresión Verbal

Objetivo: Analizar casos clínicos que presentan agresión verbal para identificar emociones y creencias subyacentes.

Descripción:

- El docente presenta un caso clínico real o simulado con un escenario de agresión verbal.
- Los estudiantes, en grupos pequeños, identifican las emociones manifiestas y latentes del paciente y del profesional.
- Discuten las creencias subyacentes que podrían estar influyendo en la conducta y comunicación de las partes.
- Finalmente, cada grupo expone sus conclusiones al resto de la clase para debate y comparación.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Informe breve con identificación de emociones y creencias, y justificación del análisis.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Diseño de Respuestas Asertivas Basadas en Teorías Comunicativas

Objetivo: Diseñar respuestas asertivas fundamentadas en teorías comunicativas aplicadas a contextos médicos bajo presión.

Descripción:

- Se entregan a los estudiantes varios escenarios breves con situaciones de agresión verbal.
- Individualmente, cada estudiante elabora una respuesta asertiva para cada escenario, aplicando principios y modelos teóricos aprendidos.
- Posteriormente, en parejas, comparan y ajustan sus respuestas para optimizar la efectividad comunicativa.
- Las respuestas seleccionadas se comparten con el grupo para discusión y retroalimentación del docente.

Organización: Individual y parejas

Producto esperado: Documento con respuestas asertivas fundamentadas y justificación teórica.

Duración estimada: 120 minutos

Actividad 3: Evaluación Colaborativa de Estrategias de Comunicación Asertiva

Objetivo: Evaluar la efectividad de diferentes estrategias de comunicación asertiva mediante reflexión crítica en grupos colaborativos.

Descripción:

- Se presentan varias estrategias o respuestas asertivas diseñadas para un mismo caso conflictivo.
- En grupos, los estudiantes analizan las ventajas y limitaciones de cada estrategia empleando criterios establecidos.
- Discuten y generan una matriz comparativa evaluando la pertinencia, claridad, empatía y control emocional de cada respuesta.
- El grupo elabora recomendaciones para mejorar o combinar estrategias.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Matriz comparativa y documento de recomendaciones.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 4: Simulación Práctica de Respuestas Asertivas en Situaciones de Alta Tensión

Objetivo: Aplicar técnicas de respuesta asertiva en simulaciones de situaciones conflictivas para mejorar la interacción en ambientes de alta tensión clínica.

Descripción:

- Se organizan simulaciones con roles asignados (profesional de salud, paciente agresivo, observadores).
- Cada estudiante desempeña el rol del profesional y debe responder asertivamente a la agresión verbal del paciente.
- Los observadores registran la aplicación de técnicas, lenguaje verbal y no verbal, y manejo emocional.
- Tras cada simulación, se realiza una sesión de retroalimentación grupal con aportes del docente y compañeros para mejorar la práctica.

Organización: Grupos pequeños rotativos

Producto esperado: Informe de autoevaluación y evaluación por pares con recomendaciones de mejora.

Duración estimada: 150 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre comunicación asertiva, identificación de emociones y creencias en situaciones de alta presión.

Cómo se evalúa: Cuestionario de opción múltiple y preguntas abiertas sobre conceptos básicos y análisis preliminar de un caso breve.

Instrumento sugerido: Test escrito digital o en papel con 10-15 preguntas.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en análisis de casos, diseño de respuestas asertivas, participación en actividades colaborativas y simulaciones.

Cómo se evalúa: Revisión continua de entregables parciales (informes, matrices), observación y retroalimentación en simulaciones y discusiones grupales.

Instrumento sugerido: Rúbricas de desempeño para análisis, diseño y habilidades comunicativas; lista de cotejo para participación activa.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad integral para analizar casos, diseñar y aplicar respuestas asertivas, y evaluar estrategias en contextos simulados.

Cómo se evalúa: Examen práctico basado en un caso clínico complejo que incluye análisis, diseño de respuesta y simulación de interacción con retroalimentación escrita.

Instrumento sugerido: Rúbrica detallada que incluye criterios de análisis crítico, fundamentación teórica, efectividad comunicativa y habilidades prácticas en simulación.

Unidad 6: Trabajo en Grupos por Afinidad de Área

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos de agresión verbal en grupos por afinidad de área para identificar emociones y creencias subyacentes mediante discusiones colaborativas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de sintetizar diferentes perspectivas de sus compañeros en sesiones grupales para construir respuestas asertivas acordes a situaciones de alta presión clínica.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de comunicación asertiva en la interacción grupal para reducir la ansiedad y mejorar la colaboración en contextos de estrés.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar el impacto del trabajo en equipo en la modificación de marcos de referencia personales a través de la reflexión crítica durante la dinámica grupal.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar estrategias de comunicación efectivas basadas en el análisis grupal para manejar conflictos verbales en entornos médicos con alta tensión.

Contenidos Temáticos

1. Introducción al Trabajo en Grupos por Afinidad de Área

- Definición y características de grupos por afinidad en el ámbito de la salud: Se explicará qué son los grupos por afinidad, su formación basada en áreas específicas de especialización, y su importancia para el manejo de situaciones de alta presión.
- Ventajas y retos del trabajo en grupos por afinidad en contextos clínicos: Se abordarán los beneficios (como la confianza y entendimiento común) y las dificultades (como posibles sesgos y conflictos) que surgen en estos

grupos.

2. Análisis de Casos de Agresión Verbal en Grupos por Afinidad

- Identificación de emociones subyacentes en agresiones verbales: Técnicas para reconocer emociones explícitas e implícitas detrás de la agresión verbal, considerando el contexto clínico.
- Reconocimiento de creencias y supuestos que originan conflictos: Exploración de marcos mentales y creencias personales o grupales que alimentan la agresión verbal.
- Dinámicas de interacción en grupos durante situaciones de tensión: Análisis de patrones de comunicación que favorecen o dificultan la resolución del conflicto.

3. Síntesis de Perspectivas y Construcción de Respuestas Asertivas

- Escucha activa y validación de diferentes puntos de vista: Estrategias para fomentar un ambiente de respeto y entendimiento mutuo en la comunicación grupal.
- Técnicas para integrar perspectivas diversas en la resolución de conflictos: Métodos para sintetizar opiniones y emociones en propuestas efectivas y equilibradas.
- Formulación de respuestas asertivas adaptadas a contextos de alta presión clínica: Desarrollo de mensajes claros, respetuosos y firmes adecuados a la situación.

4. Aplicación de Técnicas de Comunicación Asertiva para la Reducción de Ansiedad y Mejora de la Colaboración

- Herramientas para manejar la ansiedad individual y grupal durante la comunicación: Técnicas de autocontrol emocional y regulación del estrés.
- Uso de lenguaje corporal y tono para promover un ambiente colaborativo: Importancia de la congruencia entre mensaje verbal y no verbal.
- Prácticas de feedback constructivo en grupos bajo presión: Cómo ofrecer y recibir retroalimentación que fortalezca la colaboración.

5. Evaluación del Impacto del Trabajo en Equipo en la Modificación de Marcos de Referencia Personales

- Reflexión crítica sobre experiencias grupales: Métodos para analizar cómo el trabajo en equipo influye en percepciones y creencias propias.
- Identificación de cambios en marcos de referencia tras la interacción grupal: Reconocimiento de aprendizajes y ajustes personales en la comunicación.
- Importancia de la apertura y flexibilidad cognitiva en equipos multidisciplinarios: Fomentar la adaptabilidad para mejorar la comunicación y el manejo de conflictos.

6. Elaboración de Estrategias de Comunicación para Manejar Conflictos Verbales en Entornos Médicos de Alta Tensión

- Diseño de protocolos comunicativos grupales para la gestión de conflictos: Pasos y normas para responder efectivamente ante agresiones verbales.
- Integración de análisis grupal para la creación de respuestas estratégicas: Cómo usar la colaboración para desarrollar soluciones efectivas.
- Simulación de escenarios y retroalimentación para fortalecer estrategias: Prácticas dirigidas para aplicar y perfeccionar las técnicas aprendidas.

Actividades

Actividad 1: Análisis Colaborativo de Caso de Agresión Verbal

Objetivo: Analizar casos de agresión verbal para identificar emociones y creencias subyacentes (Objetivo 1).

Descripción:

- Se dividirá a los estudiantes en grupos por afinidad de área (simulando equipos clínicos reales).
- Se proporcionará un caso escrito de agresión verbal en un contexto hospitalario.
- En grupo, discutirán e identificarán las emociones expresadas por las partes y las creencias subyacentes que generan el conflicto.
- Cada grupo preparará un resumen que incluya un análisis emocional y cognitivo.

Organización: Grupos pequeños (4-5 integrantes)

Producto esperado: Informe grupal con análisis detallado de emociones y creencias.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Síntesis de Perspectivas para Construcción de Respuestas Asertivas

Objetivo: Sintetizar diferentes perspectivas para construir respuestas asertivas (Objetivo 2).

Descripción:

- Se asignarán roles a los integrantes del grupo para representar diversas posturas del caso anterior.
- Con base en el análisis previo, cada grupo realizará una sesión para compartir puntos de vista y practicar escucha activa.
- El grupo elaborará una respuesta asertiva colectiva para manejar la situación conflictiva.
- Se realizará una puesta en común con retroalimentación del docente.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Respuesta asertiva escrita y presentación grupal.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 3: Role-Playing para Aplicar Técnicas de Comunicación Asertiva

Objetivo: Aplicar técnicas para reducir ansiedad y mejorar colaboración en contextos de estrés (Objetivo 3).

Descripción:

- Los grupos realizarán dramatizaciones de escenarios conflictivos basados en casos reales o simulados.
- Durante el role-playing, aplicarán técnicas de comunicación asertiva, autocontrol emocional y feedback constructivo.
- Al finalizar cada representación, el grupo reflexionará sobre el impacto del manejo asertivo y los aprendizajes obtenidos.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Video o presentación del role-playing y reflexión grupal escrita.

Duración estimada: 120 minutos

Actividad 4: Reflexión Crítica y Diseño de Estrategias Grupales

Objetivo: Evaluar impacto del trabajo en equipo y elaborar estrategias para manejar conflictos (Objetivos 4 y 5).

Descripción:

- En grupos, los estudiantes discutirán cómo el trabajo colaborativo modificó sus perspectivas y marcos de referencia personales.
- Con base en esta reflexión, diseñarán un protocolo o conjunto de estrategias de comunicación para gestionar conflictos verbales en entornos médicos.
- Cada grupo presentará su protocolo y recibirá retroalimentación del docente y compañeros.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Protocolo escrito y presentación oral.

Duración estimada: 90 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre comunicación asertiva, manejo de conflictos y trabajo en grupos por afinidad.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre conceptos clave y experiencias personales.

Instrumento sugerido: Cuestionario en línea o en papel aplicado al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación en actividades grupales, calidad del análisis colaborativo, aplicación de técnicas asertivas y reflexión crítica.

Cómo se evalúa: Observación directa durante actividades, rúbricas para análisis de casos, role-playing y presentaciones de protocolos.

Instrumento sugerido: Rúbricas detalladas para cada actividad, listas de cotejo y retroalimentación cualitativa del docente.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Integración y aplicación de conocimientos para analizar casos, sintetizar perspectivas, aplicar comunicación asertiva, reflexionar y diseñar estrategias.

Cómo se evalúa: Informe final que incluya análisis de un caso nuevo, respuesta asertiva construida en grupo, reflexión crítica personal y protocolo de manejo de conflictos.

Instrumento sugerido: Rubrica de evaluación que valore comprensión, aplicación, análisis, síntesis y reflexión crítica.

Unidad 7: Integración y Reflexión Crítica

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar críticamente sus propios marcos de referencia en comunicación asertiva, identificando creencias limitantes bajo situaciones de alta presión clínica.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de reflexionar sobre experiencias previas de agresión verbal en contextos médicos, evaluando las emociones y reacciones personales para promover un aprendizaje transformador.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar compromisos concretos y aplicables para la implementación de estrategias de comunicación asertiva en su práctica clínica, fundamentados en la reflexión crítica y el trabajo colaborativo.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de sintetizar aprendizajes clave del curso mediante la discusión en grupos pequeños, valorando diferentes perspectivas para fortalecer la toma de decisiones comunicativas en situaciones de alta tensión.

Contenidos Temáticos

1. Análisis crítico de marcos de referencia en comunicación asertiva

- Definición y reconocimiento de marcos de referencia personales: Concepto y su influencia en la comunicación.
- Identificación de creencias limitantes: Cómo las creencias personales afectan la comunicación bajo presión.
- Herramientas para el análisis crítico: Técnicas para cuestionar y reevaluar los propios marcos de referencia.

2. Reflexión sobre experiencias previas de agresión verbal en contextos médicos

- Tipos y características de agresión verbal en entornos clínicos: Identificación y análisis.
- Evaluación de emociones y reacciones personales: Reconocimiento de respuestas emocionales y conductuales ante la agresión.
- Aprendizaje transformador a partir de experiencias difíciles: Estrategias para convertir experiencias negativas en oportunidades de crecimiento.

3. Elaboración de compromisos para la implementación de la comunicación asertiva en la práctica clínica

- Fundamentos para la formulación de compromisos personales y profesionales: Componentes clave y realismo.
- Integración de estrategias de comunicación asertiva basadas en la reflexión crítica: Aplicación práctica y contextualizada.
- Trabajo colaborativo para el diseño de compromisos: Beneficios y métodos para el apoyo mutuo en el aprendizaje.

4. Síntesis y valoración de aprendizajes clave mediante discusión en grupos pequeños

- Métodos para la síntesis de aprendizajes: Técnicas para condensar información y experiencias.
- Dinámicas de discusión en grupo: Promoción de la escucha activa y el respeto a diversas perspectivas.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones comunicativas en situaciones de alta tensión: Uso de la diversidad de opiniones para mejorar estrategias.

Actividades

1. Autodiagnóstico y análisis crítico de creencias personales

Objetivo: Analizar críticamente los marcos de referencia propios e identificar creencias limitantes en comunicación bajo presión.

- El estudiante completa un cuestionario reflexivo diseñado para detectar creencias y actitudes en comunicación asertiva.
- En sesión, se realiza una reflexión guiada para discutir las respuestas y explorar posibles creencias limitantes.
- Se escribe un breve ensayo individual sobre un marco de referencia identificado y las implicaciones para su práctica clínica.

Organización: Individual con discusión en plenaria

Producto esperado: Ensayo reflexivo y participación en discusión

Duración estimada: 1.5 horas

2. Relato y análisis de experiencias personales de agresión verbal

Objetivo: Reflexionar sobre experiencias previas de agresión verbal, evaluando emociones y reacciones para promover aprendizaje transformador.

- En grupos pequeños, los estudiantes comparten una experiencia personal o conocida de agresión verbal en un contexto clínico.
- Se realiza un análisis grupal de las emociones y reacciones observadas, identificando patrones comunes y aprendizajes posibles.
- Cada estudiante registra un plan de acción personal para manejar situaciones similares en el futuro.

Organización: Grupos pequeños (3-4 estudiantes)

Producto esperado: Registro escrito de plan de acción individual

Duración estimada: 2 horas

3. Diseño colaborativo de compromisos para la comunicación asertiva

Objetivo: Elaborar compromisos concretos y aplicables para implementar estrategias de comunicación asertiva fundamentadas en la reflexión crítica y el trabajo colaborativo.

- En parejas o grupos pequeños, los estudiantes discuten diferentes estrategias aprendidas y reflexionan sobre su aplicabilidad clínica.
- Se elabora un documento conjunto con compromisos específicos, medibles y realistas para mejorar la comunicación en situaciones de alta presión.
- Se presenta el compromiso al resto del grupo para recibir retroalimentación y enriquecer el plan.

Organización: Parejas o grupos pequeños

Producto esperado: Documento de compromisos con retroalimentación grupal

Duración estimada: 2 horas

4. Mesa redonda: Síntesis y valoración de aprendizajes clave

Objetivo: Sintetizar aprendizajes clave del curso y valorar diversas perspectivas para fortalecer la toma de decisiones comunicativas en alta tensión.

- Se forman grupos pequeños para discutir preguntas guía sobre los aprendizajes más relevantes y cómo aplicarlos en contextos clínicos.
- Cada grupo presenta un resumen de las conclusiones al resto de la clase.
- Se realiza una plenaria para integrar las diferentes perspectivas y construir un marco común para la comunicación asertiva.

Organización: Grupos pequeños y plenaria

Producto esperado: Resúmenes grupales y conclusiones integradoras

Duración estimada: 1.5 horas

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos y percepciones iniciales sobre marcos de referencia y comunicación asertiva en situaciones de presión.

Cómo se evalúa: Cuestionario inicial y breve reflexión escrita.

Instrumento sugerido: Cuestionario de autodiagnóstico con preguntas abiertas y cerradas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Participación en actividades de reflexión, análisis de experiencias, elaboración de planes y compromisos.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de productos escritos (ensayos, planes, compromisos) y aportaciones en discusiones grupales.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación para ensayos y documentos colaborativos, lista de cotejo para participación activa.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para sintetizar aprendizajes, análisis crítico personal y compromiso con la aplicación clínica de la comunicación asertiva.

Cómo se evalúa: Presentación grupal final y entrega de un portafolio que incluya reflexión crítica, análisis de experiencias y compromisos elaborados.

Instrumento sugerido: Rúbrica para presentación oral y portafolio escrito, que considere claridad, profundidad, aplicabilidad y colaboración.

Unidad 8: Evaluación y Planificación de Mejora Continua

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar sus competencias comunicativas en situaciones de alta presión mediante la autoobservación y retroalimentación estructurada.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar fortalezas y áreas de mejora en su comunicación asertiva a partir de un análisis crítico de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar un plan personal de mejora continua que incluya metas concretas y estrategias específicas para fortalecer la comunicación asertiva en contextos clínicos de alta tensión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de reflexión crítica para revisar y ajustar sus marcos de referencia personales en relación con la gestión de conflictos verbales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de seleccionar y priorizar recursos y herramientas de aprendizaje colaborativo que faciliten el seguimiento y evaluación de su plan de mejora continua.

Contenidos Temáticos

1. Evaluación de Competencias Comunicativas en Situaciones de Alta Presión

- **Autoobservación estructurada:** Técnicas y herramientas para la autoevaluación objetiva de la propia comunicación durante situaciones de alta presión en el ámbito de la salud.
- **Retroalimentación estructurada:** Métodos para recibir y utilizar retroalimentación de pares, mentores y pacientes para mejorar la comunicación asertiva.

- **Indicadores clave de desempeño comunicativo:** Identificación de conductas verbales y no verbales que evidencian asertividad y efectividad comunicativa en contextos clínicos de alta tensión.

2. Análisis Crítico de Casos Prácticos de Comunicación Asertiva

- **Selección y presentación de casos clínicos reales o simulados:** Contextualización de situaciones de alta presión que desafían la comunicación asertiva.
- **Metodología para análisis crítico:** Técnicas para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la comunicación de los protagonistas del caso.
- **Discusión y reflexión grupal:** Espacios para el intercambio de perspectivas y aprendizaje colaborativo sobre los casos analizados.

3. Diseño de un Plan Personal de Mejora Continua en Comunicación Asertiva

- **Definición de metas concretas y alcanzables:** Cómo establecer objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales) relacionados con la comunicación en alta presión.
- **Estrategias específicas para fortalecer la comunicación:** Técnicas prácticas, recursos y actividades para mejorar habilidades selectas.
- **Planificación temporal y recursos:** Cronograma, identificación de apoyos, herramientas de seguimiento y evaluación personal.

4. Técnicas de Reflexión Crítica para la Gestión de Conflictos Verbales

- **Modelos de reflexión crítica:** Aplicación de marcos teóricos para la revisión y cuestionamiento de creencias y patrones comunicativos propios.
- **Identificación y ajuste de marcos de referencia personales:** Cómo reconocer prejuicios, emociones y reacciones automáticas que afectan la comunicación.
- **Implementación de cambios conductuales:** Estrategias para modificar enfoques y respuestas en situaciones conflictivas.

5. Selección y Priorización de Recursos y Herramientas para el Aprendizaje Colaborativo

- **Recursos disponibles para la mejora continua:** Plataformas digitales, bibliografía especializada, grupos de estudio y mentorías.
- **Herramientas para seguimiento y evaluación:** Uso de diarios de aprendizaje, apps de registro y feedback, rúbricas y autoevaluaciones.
- **Criterios para priorizar recursos:** Relevancia, accesibilidad, efectividad y adecuación al perfil profesional y necesidades individuales.

Actividades

Actividad 1: Diario de Autoobservación Comunicativa

Objetivo: Evaluar competencias comunicativas mediante la autoobservación en situaciones simuladas o reales de alta presión.

Descripción:

- Durante una semana, los estudiantes registrarán diariamente sus interacciones en contextos clínicos de alta presión.
- Se guiarán con una plantilla estructurada que incluye aspectos verbales, no verbales, emociones y percepciones personales.
- Al final del periodo, los estudiantes identificarán patrones y reflexionarán sobre sus fortalezas y áreas de mejora.

Organización: Individual

Producto esperado: Diario escrito y análisis reflexivo personal.

Duración: 1 semana

Actividad 2: Análisis Crítico y Debate de Casos Clínicos

Objetivo: Identificar fortalezas y áreas de mejora en comunicación asertiva a partir del análisis crítico de casos.

Descripción:

- Se presentarán 2-3 casos clínicos que involucren comunicación en alta presión (video o relato escrito).
- En grupos pequeños, los estudiantes analizarán cada caso usando una guía que incluye preguntas clave para evaluar la asertividad y manejo del conflicto.
- Posteriormente, se realizará un debate en plenaria para compartir conclusiones y reflexiones.

Organización: Grupos de 4-5 estudiantes

Producto esperado: Informe grupal de análisis y aportes para mejora.

Duración: 2 sesiones de 90 minutos

Actividad 3: Diseño de Plan Personal de Mejora Continua

Objetivo: Elaborar un plan concreto con metas y estrategias para fortalecer la comunicación asertiva en contextos clínicos.

Descripción:

- Con base en la autoevaluación y análisis de casos, cada estudiante definirá objetivos SMART relacionados con su comunicación.
- Seleccionará estrategias específicas, recursos y establecerá un cronograma de actividades de mejora.
- Presentará su plan para recibir retroalimentación de un mentor o compañero.

Organización: Individual con revisión en parejas o mentoría

Producto esperado: Documento formalizado del plan personal de mejora continua.

Duración: 2 semanas

Actividad 4: Sesión de Reflexión Crítica y Ajuste de Marcos Personales

Objetivo: Aplicar técnicas de reflexión para revisar y modificar marcos de referencia en la gestión de conflictos verbales.

Descripción:

- Se realizará una sesión guiada de reflexión crítica donde los estudiantes revisarán experiencias personales y creencias limitantes.
- Se utilizarán técnicas como escritura reflexiva y discusión en pequeños grupos para fomentar el cuestionamiento y ajuste de marcos mentales.
- Se promoverá la elaboración de compromisos personales para modificar patrones comunicativos.

Organización: Grupos pequeños y plenaria

Producto esperado: Registro de compromisos y plan de acción para ajustes conductuales.

Duración: 1 sesión de 120 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Nivel inicial de competencias comunicativas y autoconciencia sobre comunicación asertiva en situaciones de alta presión.

Cómo se evalúa: Cuestionario autoaplicado con escala Likert y preguntas abiertas; breve reflexión escrita sobre experiencias previas en comunicación clínica.

Instrumento sugerido: Cuestionario diagnóstico digital o impreso, guía de reflexión inicial.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Proceso de autoobservación, análisis crítico, diseño y ajuste del plan de mejora continua; participación y calidad de aportes en actividades colaborativas.

Cómo se evalúa: Revisión de diarios de autoobservación, informes de análisis grupal, borradores y presentaciones del plan personal, participación en sesiones de reflexión.

Instrumento sugerido: Rúbricas detalladas para cada actividad, listas de cotejo para participación y autoevaluaciones periódicas.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Competencia global para evaluar la comunicación propia, identificar áreas de mejora, diseñar y justificar un plan personal de mejora continua, y aplicar reflexión crítica.

Cómo se evalúa: Entrega final del plan personalizado con justificación teórica, análisis crítico de un caso clínico adicional y reflexión sobre cambios en marcos personales.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación final que contemple coherencia, profundidad de análisis, pertinencia de estrategias y aplicación de técnicas críticas.

