

**Estudio nº 80**

**EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN UNA SOCIEDAD  
GLOBALIZADA**

**Encarnación Soriano Ayala  
Antonio José González Jiménez  
Rosa María Zapata Boluda  
(Editores)**

**Editorial Universidad de Almería, 2012**

I.S.B.N.: 978-84-8240-546-9  
D.L.: AL-100-2012

**"EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN UNA SOCIEDAD  
GLOBALIZADA"**

**EDITORES**

**ENCARNACIÓN SORIANO AYALA  
ANTONIO JOSÉ GONZÁLEZ JIMÉNEZ  
ROSA MARÍA ZAPATA BOLUDA**

**ALMERÍA, 2011**

## **El poder de la comunicación en una sociedad globalizada**

*Coordinadoras/es:*

**Encarnación Soriano Ayala**

**Antonio José González Jiménez**

**Rosa María Zapata Boluda**

*Texto y fotografías*

**Los/las autores/as de cada capítulo**

*Fotografía de portada.*

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>		13
<b>PRIMERA PARTE</b>		
<b>EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBALIZADA</b>		15
Capítulo 1	<b>EDUCACIÓN Y DIVERSIDAD CULTURAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.</b> <i>Por Joan Antoni Aparisi Romero.</i>	16
Capítulo 2	<b>LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA.</b> <i>Por Benito Codina Casals.</i>	30
Capítulo 3	<b>IMPLICACIONES PSICOEDUCATIVAS DEL TDAH EN POBLACIÓN INMIGRANTE.</b> <i>Por José Miguel Rodríguez Dorantes, Eva Herrera-Gutiérrez y Diego Javier Sánchez Mármol.</i>	65
Capítulo 4	<b>EXCLUSIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Francisco Javier Amores Fernández y Maximiliano José Ritacco Real.</i>	78
Capítulo 5	<b>COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN EN PRO DEL APRENDIZAJE: ALGUNAS CONSIDERACIONES EN EL SIGLO XXI.</b> <i>Por Juan Manuel Trujillo Torres, Francisco Raso Sánchez y María Angustias Hinojo Lucena.</i>	93
Capítulo 6	<b>COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONTEXTOS EDUCATIVOS DE DIVERSIDAD CULTURAL E INTERCULTURALIDAD.</b> <i>Por Juan J. Leiva Olivencia y Encarnación Pedrero García.</i>	116
Capítulo 7	<b>LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN.</b> <i>Por Florencia Martínez-Oña López.</i>	132
Capítulo 8	<b>AMPLIFICACIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA CONDUCTA ANTISOCIAL DE LOS MENORES INMIGRANTES.</b> <i>Por Juan M. Piña Batista.</i>	151
Capítulo 9	<b>LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y LA MEDIACIÓN.</b> <i>Por Beatriz Barrero Fernández, Emilio Crisol Moya, Eva F<sup>a</sup> Hinojosa Pareja y M<sup>a</sup> Asunción Romero López.</i>	173

Capítulo 10	<b>ESCUELAS ARGENTINAS POR LA IDENTIDAD DE SUS ALUMNADOS.</b> <i>Por Jorge Alberto Rodríguez y Antonio José González-Jiménez.</i>	188
Capítulo 11	<b>LA MUJER SENEGALESA EN ESPAÑA: SU ESPERANZA EN LA NUEVA SOCIEDAD.</b> <i>Por Encarnación Soriano, Rosa M<sup>a</sup> Zapata, Emilia Torralba, Rachida Dalouh, Sonia Guil Soriano, Antonio González Jiménez y Diego Ruiz Salvador.</i>	204
Capítulo 12	<b>ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA EN ALUMNADO INMIGRANTE: EL CASO DE LAS AULAS ALISO DE LA PROVINCIA DE SEGOVIA.</b> <i>Por María José Arroyo González.</i>	216
Capítulo 13	<b>LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE EN ARGENTINA: PROPUESTAS PEDAGÓGICAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (TIC).</b> <i>Por Jorge Alberto Rodríguez.</i>	232
Capítulo 14	<b>ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE: UN ESTUDIO HERMENÉUTICO SOBRE LA COMUNIDAD MAZAHUA DE ATLACOMULCO.</b> <i>Por Maira Martha Sosa Barrales.</i>	251
Capítulo 15	<b>DIVERSIDAD LINGÜÍSTICA Y ESCUELA: EL ÁRABE Y SU CULTURA.</b> <i>Por Mónica Ortiz Cobo.</i>	263
Capítulo 16	<b>TELEVISÃO: MODELAÇÃO DO COMPORTAMENTO INFANTIL EM UM PROGRAMA.</b> <i>Por Rosana Muniz de Medeiros, Luis Paulo Leopoldo Mercado y Joana D'arc Ferreira de Macedo.</i>	287
Capítulo 17	<b>APOYO INSTITUCIONAL A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN ANDALUCÍA. UN ANÁLISIS CUANTITATIVO.</b> <i>Por Rosario Isabel Herrada Valverde.</i>	302
Capítulo 18	<b>USO DE LAS TIC E INCIDENCIA DE CYBERBULLING EN LOS JOVENES ADOLESCENTES.</b> <i>Por Vanesa Sainz López.</i>	315

Capítulo 19	<b>LA RELACIÓN ENTRE LAS FAMILIAS INMIGRANTES Y LA ESCUELA: PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN LA COMUNICACIÓN.</b> <i>Por María Dolores Molina Jaén, Beatriz Pedrosa Vico y Álvaro Pérez García.</i>	327
Capítulo 20	<b>EL USO DE LAS TICs EN LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Eva M<sup>a</sup> Aguaded Ramírez, Esther González Castellón y Pablo De la Rubia Ruiz.</i>	343
Capítulo 21	<b>EXPECTATIVAS DEL PROFESORADO DE PRIMARIA RESPECTO AL APRENDIZAJE LINGÜÍSTICO DE LOS ESCOLARES DE FAMILIAS INMIGRANTES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO.</b> <i>Por Nahia Intxausti y Feli Etxeberria.</i>	362
Capítulo 22	<b>ACTITUDES HACIA LA SEXUALIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA MULTICULTURAL.</b> <i>Por María Isabel Archilla Castillo y Mónica Archilla Castillo.</i>	373
Capítulo 23	<b>LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO FACTORES DE TRANSFORMACIÓN EN LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Nancy Stephanya Hernández Vargas</i>	389
Capítulo 24	<b>REDES SOCIALES, UNA VENTANA ABIERTA A LA INTERCULTURALIDAD.</b> <i>Por Almudena Blanco Jiménez, Lucía Gómez Montiel y Sonia Rojas Jiménez.</i>	396
Capítulo 25	<b>FORMACIÓN DE PROFESORADO EN EDUCACIÓN INTERCULTURAL DESDE LA REFLEXIÓN SOBRE LA ACCIÓN.</b> <i>Por Verónica Azpillaga Larrea.</i>	401
Capítulo 26	<b>EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBALIZADORA: “EL SABER INFINITO”.</b> <i>Por Manuel Ortega Caballero y Cesar Solano Galvis.</i>	408
Capítulo 27	<b>LA INMIGRACIÓN FEMENINA EN UN MUNDO GLOBALIZADO: EL CASO DE LAS MUJERES MARROQUIES EN ALMERÍA.</b> <i>Por Encarnación Soriano Ayala, Rachida Dalouh y Sonia Maria Guil Soriano.</i>	420

Capítulo 28	<b>TEORÍAS PEDAGÓGICAS DE ADQUISICIÓN DE LA LENGUA PARA ESTUDIANTES DE HABLA NO HISPANA. PERSPECTIVAS DESDE EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN FORMAL E INTERCULTURAL.</b> <i>Por Miguel A. Martín Sánchez y Claudia Möller Recondo.</i>	443
Capítulo 29	<b>LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR CLAVE EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</b> <i>Por Isabel Archilla.</i>	461
Capítulo 30	<b>EXPERIENCIAS EDUCATIVAS EN UN ENTORNO MULTICULTURAL.</b> <i>Por Jose Luis Montijano y Noelia Unión Álvarez</i>	472
Capítulo 31	<b>LOS RETOS DE INTERNET ANTE LA GLOBALIZACIÓN, DESPUÉS DEL MOVIMIENTO 15-M: ¿EJERCE UN INFLUJO EFECTIVO LA RED SOBRE LOS COMPORTAMIENTOS DE LOS JÓVENES?.</b> <i>Por Carlos Ortiz de Landázuri.</i>	480
Capítulo 32	<b>LA ADQUISICIÓN DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL APRENDIZAJE DE UNA LENGUA EXTRANJERA A TRAVÉS DEL EPEL.</b> <i>Por Ana Fe Gil Serra y Susana Nicolás Román.</i>	491
Capítulo 33	<b>SOCIOLOGÍA VISUAL: NUEVOS MÉTODOS PARA EL ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS IMÁGENES.</b> <i>Por Alicia Peñalva Vélez.</i>	505
Capítulo 34	<b>CHIPRE. UNA PERSPECTIVA DE LA EXCLUSIÓN SOCIO-EDUCATIVA Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Maximiliano José Ritacco Real y Francisco Javier Amores Fernández</i>	512
Capítulo 35	<b>EL PAPEL DE LOS MEDIOS EN LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Andrés Escarbajal Frutos, Rogelio Martínez Abellán, Carlos F. Garrido Gil y Tomás Izquierdo Rus.</i>	523
Capítulo 36	<b>ANÁLISIS DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN UN CONTEXTO MULTICULTURAL; NUEVA YORK COMO CRISOL EDUCATIVO.</b> <i>Por Marina Tornero Tarragó.</i>	533
Capítulo 37	<b>EDUCACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN OBRAS DE CONSTRUCCIÓN COMO ENTORNO MULTICULTURAL.</b> <i>Por Antonio López Arquillos y Juan Carlos Rubio Romero.</i>	541

Capítulo 38	<b>APUNTES SOBRE EL ANÁLISIS CRÍTICO DEL DISCURSO, EL RACISMO Y LA PRENSA ESPAÑOLA.</b> <i>Por Irkus Larrinaga San Felices.</i>	548
Capítulo 39	<b>COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y CAMBIO ESCOLAR.</b> <i>Por Auxiliadora Sales, Arecia Aguirre, Paula Escobedo y Ana Doménech.</i>	559
Capítulo 40	<b>LA EDUCACIÓN EN VALORES SOLIDARIOS Y DEMOCRÁTICOS EN UNA SOCIEDAD GLOBALIZADA Y PLURICULTURAL.</b> <i>Por Andrés Escarbajal de Haro y Silvia Martínez de Miguel López.</i>	568
Capítulo 41	<b>LA EVALUACIÓN EN UNA PROPUESTA FORMATIVA ON-LINE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGICULTURALES EN EL PROFESORADO.</b> <i>Por Raquel Borrero López y Rocío Yuste Tosina.</i>	576
Capítulo 42	<b>EL BILINGÜISMO DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIOEDUCATIVA. EL CASO DE CATALUÑA.</b> <i>Por Estefanía Martínez Valdivia.</i>	587
Capítulo 43	<b>LA LABOR DEL TUTOR EN LA COMUNICACIÓN Y ORIENTACION DEL ALUMNADO.</b> <i>Por Eduardo Juan López Felices.</i>	595
Capítulo 44	<b>LA INTERCULTURALIDAD Y LOS MATERIALES DIDÁCTICOS AUDIOVISUALES EN LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN MÉXICO. MODALIDAD EMSAD.</b> <i>Por María del Pilar Rico Sánchez.</i>	601
Capítulo 45	<b>ASIMILACIÓN, MULTICULTURALIDAD E INTERCULTURALIDAD, EL CASO DEL PARQUE CERRO ALMODÓVAR DE MADRID.</b> <i>Por Elisa González Galán.</i>	611
Capítulo 46	<b>VALORES HUMANOS QUE FOMENTAN LA INTERCULTURALIDAD.</b> <i>Por María Tomé Fernández, Emilio Berrocal de Luna y Edita Jiménez de Garibaldi.</i>	620
Capítulo 47	<b>BULLYING. A PROPÓSITO DE UN CASO.</b> <i>Por Encarnación Hernández Pérez, José Antonio Rabadán Rubio, Francisco Toledo Romero, Carmen Alcaraz Martínez y Pavel Manssur Rojas.</i>	628



Capítulo 48	<b>LA IMAGEN DE LOS INMIGRANTES DE ORIGEN CHINO EN ESPAÑA. SU REFLEJO EN LA PRENSA.</b> <i>Por Iulia Mancila.</i>	636
Capítulo 49	<b>EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA ENSEÑANZA DE LAS LENGUAS EXTRANJERAS DESDE LA DIVERSIDAD HACIA LA EQUIDAD.</b> <i>Por Jairo Eduardo Soto Molina</i>	645
Capítulo 50	<b>LO INCONGRUENTE DEL MONOLINGÜISMO EN UNA ESCUELA PLURAL.</b> <i>Por José Antonio Rabadán Rubio y Encarnación Hernández Pérez.</i>	652
Capítulo 51	<b>LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO.</b> <i>Por María Paz López Alacid.</i>	660
Capítulo 52	<b>LA MÚSICA COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN ENTRE CULTURAS.</b> <i>Por M<sup>a</sup> Mar Bernabé Villodre, Alfonso García Martínez y Antonia M<sup>a</sup> Sánchez Lázaro.</i>	667
Capítulo 53	<b>TABLERO ESPECÍFICO DE COMUNICACIÓN: ÁMBITO EDUCATIVO Y ÁMBITO SANITARIO (TABLECO).</b> <i>Por Ana Rosa Bodoque Osma, Martín Muelas Herraiz y María Jesús Pardo Guijarro.</i>	674
Capítulo 54	<b>EL MARCO DE LA CIUDADANÍA ACTUAL. LA IMPORTANCIA DE LA PLURALIDAD Y LA DIVERSIDAD INTERCULTURAL.</b> <i>Por María Tomé Fernández y Emilio Berrocal de Luna.</i>	682
Capítulo 55	<b>EL LENGUAJE, UN IMPORTANTE INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN PARA LOGRAR LA INTEGRACIÓN ESCOLAR, SOCIAL Y PERSONAL DEL ALUMNADO INMIGRANTE: RECURSOS INFORMÁTICOS PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA (L2) EN LAS A.T.A.L.</b> <i>Por Julio Vera Vila y Noelia Margarita Moreno Martínez.</i>	690
Capítulo 56	<b>EL USO DE LOS BLOGS EDUCATIVOS EN EL MEDIO RURAL COMO RECURSO DE LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL EN PRIMARIA.</b> <i>Por Oliver Ramos Álvarez.</i>	700
Capítulo 57	<b>E-LEARNING EN CONTEXTOS DE DIVERSIDAD CULTURAL.</b> <i>Por Patricia Castillo Ladino</i>	707

Capítulo 58	<b>LA EVALUACIÓN DE CONTEXTOS INTERCULTURALES EN EDUCACIÓN SECUNDARIA.</b> <i>Por Pilar Arnaiz Sánchez, José Linares Garriga y José Blas García Pérez.</i>	716
Capítulo 59	<b>APRENDIENDO A TRAVÉS DEL ARTE EN UN MUNDO GLOBALIZADO: EL CASO DEL MUSEO GUGGENHEIM DE BILBAO.</b> <i>Por José Cruz y Gotzon Ibarretxe.</i>	726
Capítulo 60	<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA IMAGEN FEMENINA EN LOS ANUNCIOS GRÁFICOS DE ESPAÑA Y BRASIL. UNA EXPERIENCIA INTERCULTURAL EN EL AULA.</b> <i>Por Flora Racionero Siles y Angélica Olivares García.</i>	732
Capítulo 61	<b>LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA Y LA COMUNICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Jaime Sáenz Figueroa y Carlos Elizalde Sánchez.</i>	744
Capítulo 62	<b>EL DERECHO A LA EDUCACIÓN EN CLAVE AFRICANA. MOZAMBIQUE: EL DIFÍCIL CAMINO HACIA LA EQUIDAD SOCIAL.</b> <i>Por Ramón Aguadero Miguel.</i>	754
Capítulo 63	<b>MÚSICAS E INSTRUMENTOS POPULARES DEL MUNDO A TRAVÉS DE LA WEB: EL CASO DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE MÚSICA POPULAR DE OYARZUN (GUIPÚZCOA).</b> <i>Por Gotzon Ibarretxe y José Cruz.</i>	762
Capítulo 64	<b>LA DIVERSIDAD EN PRISIÓN; UN PUENTE PARA LA CIUDADANÍA.</b> <i>Por Pedro Valderrama Bares y Víctor M. Martín Solbes.</i>	769
Capítulo 65	<b>LA CONVIVENCIA DE CULTURAS DIFERENTES EN LAS AULAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA: EL CASO DE LA REGIÓN DE MURCIA.</b> <i>Por Josefina Lozano Martínez, Salvador Alcaraz García y M<sup>a</sup> Carmen Cerezo Márquez.</i>	779
Capítulo 66	<b>COMUNICACIÓN BÁSICA WEB 2.0.</b> <i>Por Antonio Corrales López, Elena Ortega Campos, Josefa Ruiz Góngora, Dolores María Martínez Cobos, Miriam Leal Montoya y Asunción Tamayo Ramírez.</i>	790

Capítulo 67	<b>PLATAFORMAS ON LINE PARA EL APRENDIZAJE: CARACTERISTICAS, USO Y LIMITACIONES DE LAS DISTINTAS HERRAMIENTAS.</b> <i>Por Josefa Ruiz Góngora, Antonio Corrales López, Elena Ortega Campos, Asunción Tamayo Ramírez, Dolores María Martínez Cobos y Miriam Leal Montoya.</i>	799
Capítulo 68	<b>LA COMPRENSIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS ADOLESCENTES EN CONTEXTOS DIGITALES, A TRAVÉS DEL USO DE LAS REDES SOCIALES.</b> <i>Por Tatiana García, Liliana Jacott y Antonio Maldonado Rico.</i>	813
Capítulo 69	<b>LA TRANSMISIÓN DE VALORES CULTURALES DE LA CIUDAD DE MELILLA A SUS CIUDADANOS.</b> <i>Por Gracia González Gijón, Francisca Ruiz Garzón y Juan Antonio Vera Casares.</i>	822
Capítulo 70	<b>VALORES EN EL PROCESO EDUCATIVO PARA LA COMUNICACIÓN DE LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Geo Saura Casanova.</i>	843
Capítulo 71	<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DEMOCRACIA Y EDUCACION PARA LA CIUDADANÍA.</b> <i>Por Pedro Badía.</i>	849
<b>SEGUNDA PARTE</b>		
	<b>SALUD TRANSCULTURAL Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBALIZADA</b>	860
Capítulo 72	<b>SIGNIFICADOS DE VIOLENCIA SEXUAL EN ADOLESCENTES EN EL CONTEXTO EDUCATIVO.</b> <i>Por Herenia García Serrán y Rosa María Zapata Boluda.</i>	861
Capítulo 73	<b>ATENCIÓN SANITARIA AL INMIGRANTE MARROQUÍ DESDE UNA PERSPECTIVA CULTURAL.</b> <i>Por M<sup>a</sup> Isabel Gutiérrez Izquierdo, Miguel J. Rodríguez Arrastra y Carmen Roperó Padilla.</i>	879
Capítulo 74	<b>PSIQUIATRÍA CULTURAL, ABORDAJE EN URGENCIAS.</b> <i>Por José Pavel Manssur, Antonio Rabadán Rubio y Encarnación Hernández Pérez.</i>	899
Capítulo 75	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ITS EN POBLACIÓN INMIGRANTE EN SITUACIÓN DE PROSTITUCIÓN EN EL C.S LAS NORIAS- UGC SANTA MARIA DEL ÁGUILA.</b> <i>Por Maria Teresa Peñafiel Escamez.</i>	909

Capítulo 76	<b>ATENCIÓN SANITARIA PARA USUARIOS INMIGRANTES EN EL SSPA ¿ABUSO?.</b> <i>Por Dolores María Martínez Cobos, Miriam Leal Montoya, Ascensión Tamayo Ramírez, Elena Ortega Campos, Josefa Ruiz Góngora y Antonio Corrales López.</i>	918
Capítulo 77	<b>COMUNICACIÓN INTERCULTURAL SANITARIO-PACIENTE EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO DEL PONIENTE ALMERIENSE.</b> <i>Por Isabel María Vázquez Góngora, Brígido Ruano Hermoso y Rubén Fernández García.</i>	925
Capítulo 78	<b>BARRERA LINGÜÍSTICA, UN VALOR AÑADIDO AL ESTRÉS QUIRÚRGICO.</b> <i>Por Gema García González, Almudena Baena Morales, Francisco Javier Ramos Aliaga, Cristina Lucía López García, Esther Salas Sánchez y Ángeles Fernández Torres.</i>	930
Capítulo 79	<b>RECURSOS PARA EDUCAR EN SALUD EN CUESTIONES RELEVANTES PARA LA EDUCACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por Ascensión Tamayo Ramírez, Dolores María Martínez Cobos, Miriam Leal Montoya, Antonio Corrales López, Elena Ortega Campos y Josefa Ruiz Góngora.</i>	935
Capítulo 80	<b>STOP DOLOR: CONTROL DEL DOLOR Y ANALGESIA SIN RESTRICCIONES LINGÜÍSTICAS.</b> <i>Por Francisco Javier Ramos Aliaga, Almudena Baena Morales, Gema García González, Cristina Lucía López García y Esther Salas Sánchez.</i>	941
Capítulo 81	<b>INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y OTRAS VARIABLES EN EL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE LOS PROFESIONALES SANITARIOS.</b> <i>Por Rubén Fernández García, Brígido Ruano Hermoso, Isabel María Vázquez Góngora, Manuel Fernández Sánchez y Laura Carmen Sánchez Sánchez.</i>	946
Capítulo 82	<b>AUMENTO DE CALIDAD CUIDADOS ENFERMEROS EN PACIENTES INMIGRANTES EN LA UNIDAD DE DIÁLISIS.</b> <i>Por Mónica María Rodríguez García, Jose Tomás Lorenzo Sánchez, Manuel Vargas Fernández, María Belén Díaz Segura, Ana Eva Plaza Martínez y Francisca Ruiz Vicente.</i>	953

Capítulo 83	<b>SUPERAR LAS BARRERAS IDIOMÁTICAS. UN RETO EN ENFERMERÍA.</b> <i>Por Manuel Vargas Fernández, Jose Tomás Lorenzo Sánchez, Mónica María Rodríguez García, María Belén Díaz Segura, Francisca Ruiz Vicente y Ana Eva Plaza Martínez.</i>	957
Capítulo 84	<b>ADAPTACIÓN LINGÜÍSTICA EN GESTANTES: ATENCIÓN PERINATAL.</b> <i>Por Almudena Baena Morales, Francisco Javier Ramos Aliaga, Gema García Gonzalez, Cristina Lucía López García, Esther Salas Sánchez y Rocío Méndez Rodríguez.</i>	967
Capítulo 85	<b>EVOLUCIÓN ATENCIÓN SANITARIA PARA USUARIOS INMIGRANTES EN EL SSPA.</b> <i>Por-Miriam Leal Montoya, Ascensión Tamayo Ramírez, Dolores María Martínez Cobos, Josefa Ruiz Góngora, Antonio Corrales López y Elena Ortega Campos.</i>	971
Capítulo 86	<b>SEGURIDAD EN LA IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES INMIGRANTES SOMETIDOS A INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.</b> <i>Por Rocío Méndez Rodríguez, Cristina Lucía López García, Esther Salas Sánchez, Almudena Baena Morales, Gema García González y Francisco Javier Ramos Aliaga.</i>	978
Capítulo 87	<b>ENTREVISTA PREQUIRÚRGICA AL PACIENTE INMIGRANTE CON BARRERAS DE COMUNICACIÓN.</b> <i>Por Francisca J. Ruiz Vicente, María Belén Díaz Segura, Ana Eva Plaza Martínez, María Rodríguez García, Jose Tomás Lorenzo Sánchez y Manuel Vargas Fernández.</i>	982
Capítulo 88	<b>DESARROLLO PROFESIONAL EN FISIOTERAPIA.</b> <i>Por Eva Cortés Fernández y Rocío Sierra Vinuesa.</i>	985
Capítulo 89	<b>LA EDUCACIÓN SANITARIA ROMPE LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL CON EL MÉTODO CANGURO.</b> <i>Por Ana Eva Plaza Martínez, María Belén Díaz Segura, Francisca Ruiz Vicente, Mónica María Rodríguez García, Manuel Vargas Fernández y Jose Tomás Lorenzo Sánchez.</i>	992
Capítulo 90	<b>LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO SANITARIO.</b> <i>Por Elena Ortega Campos, Antonio Corrales López, Josefa Ruiz Góngora, Miriam Leal Montoya, Dolores María Martínez Cobos y Ascensión Tamayo Ramírez.</i>	998

Capítulo 91	<b>PAUTAS PREOPERATORIAS PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL.</b> <i>Por María Belén Díaz Segura, Ana Eva Plaza Martínez, Francisca Ruiz Vicente, Mónica María Rodríguez García, Manuel Vargas Fernández y Jose Tomás Lorenzo Sánchez.</i>	1001
Capítulo 92	<b>IDENTIDAD CULTURAL Y BARRERA IDIOMÁTICA EN PACIENTES INMIGRANTES SOMETIDOS A INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.</b> <i>Por Esther Salas Sánchez, Cristina Lucía López García, Rocío Méndez Rodríguez, Gema García Gonzalez, Francisco Javier Ramos Aliaga y Almudena Baena Morales.</i>	1005
Capítulo 93	<b>CUIDADORAS INMIGRANTES EN NUESTRO ENTORNO: CALIDAD DE VIDA Y EXPECTATIVAS DE FORMACIÓN.</b> <i>Por María López Cano, M<sup>a</sup> Carmen Del Pozo Sánchez y Francisca Cano Pérez.</i>	1009
Capítulo 94	<b>PROPUESTA DE UN CÓDIGO INTERNACIONAL PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO MEDIANTE COLORES Y SÍMBOLOS EN SUS UNIFORMES.</b> <i>Por Rocío Sierra Vinuesa y Eva Cortés Fernández.</i>	1014
Capítulo 95	<b>PLANIFICACIÓN DE UN PROYECTO PARA EL ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE INTIMIDAD DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN FUNCIÓN DE SU DIVERSIDAD CULTURAL.</b> <i>Por Jose Tomás Lorenzo Sánchez, Manuel Vargas Fernández, Mónica María Rodríguez García, María Belén Díaz Segura, Francisca Ruiz Vicente y Ana Eva Plaza Martínez.</i>	1024
Capítulo 96	<b>COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LA LLAMADA POSTQUIRÚRGICA A PACIENTES ÁRABES DEL HOSPITAL DE PONIENTE.</b> <i>Por Cristina Lucía López García, Esther Salas Sánchez, Ángeles Fernández Torres y Rocío Méndez.</i>	1033
Capítulo 97	<b>LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO.</b> <i>Por Cristina Avilés Escudero.</i>	1037
Capítulo 98	<b>MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA EN SALUD EN UN CONTEXTO MULTICULTURAL EN EL HOSPITAL DE PONIENTE.</b> <i>Por Loubna Mezoire.</i>	1040
Capítulo 99	<b>ENFERMERA &amp; MEDIADORA-TRADUCTORA INTERCULTURAL.</b> <i>Por María García García, Alicia Abad García y María Zamorano Gómez.</i>	1042

Capítulo 100	<b>NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA COMUNICACIÓN ENFERMERA- PACIENTE EXTRANJERO.</b> <i>Por María Zamorano Gómez, Alicia Abad García y María García García.</i>	1046
Capítulo 101	<b>COMUNICACIÓN TACTIL INTERCULTURAL Y UNIVERSAL.</b> <i>Por Brígido Ruano Hermoso, Isabel María Vázquez Góngora y Rubén Fernández García.</i>	1049

## CAPITULO 81

### INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN VERBAL Y OTRAS VARIABLES EN EL DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

Rubén Fernández García

Brígido Ruano Hermoso

Isabel María Vázquez Góngora

Manuel Fernández Sánchez

Laura del Carmen Sánchez Sánchez

#### DEFINICIÓN DE BURNOUT

Si bien no existe una definición unánimemente aceptada del Desgaste Profesional o “burnout”, si existe consenso en considerarlo como una respuesta al estrés laboral crónico con connotaciones negativas para el individuo y organización que lo padece. Una de las definiciones más utilizadas para describir el “Burnout” es la de Maslach y Jackson, (1981) mediante el cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que caracteriza al síndrome por *agotamiento emocional* o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, *despersonalización* o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y *falta de realización personal*, o tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con sentimientos y apreciaciones de baja autoestima profesional. Los tres factores del síndrome se presentan con mayor claridad en profesionales que trabajan en labores asistencialmente con personas.

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Aparece de forma continua y fluctuante en el tiempo. Se debe tener en cuenta que la intensidad del síndrome varía en la misma y en personas diferentes en función del momento.
- Negación: Las personas que padecen este síndrome suelen tener tendencia a negarlo porque en ocasiones puede ser interpretado como una experiencia de fracaso



profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.

- Fase irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible y actualmente la única solución es la retirada de los cuidados asistenciales. En relación a este punto es importante realizar un diagnóstico precoz y un adecuado programa preventivo que pueda evitar esta situación de irreversibilidad.

## **FACTORES DESENCADENANTES DEL SÍNDROME “BURNOUT”**

Dentro de las principales causas del síndrome de “burnout”, citamos las siguientes:

- Edad: Parece existir un periodo donde el profesional es más vulnerable al “burnout” y coincide con los primeros años de la carrera profesional, debido a que en este periodo se produce la transición en las expectativas idealistas del profesional, dándose una situación donde las recompensas personales, profesionales y económicas, no son las esperadas.
- Sexo: Parece existir una mayor vulnerabilidad en las mujeres, en este caso, por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y las tareas familiares.
- Estado Civil: Parece no existir un acuerdo claro en afirmar que las personas que no tienen pareja tienen más facilidad para tener “burnout”. Es posible que las personas solteras tengan más cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas que están casadas o conviven con una pareja estable.
- Apoyo social: Parece evidenciarse que aquellas personas con mayor apoyo social muestran una tendencia menor a tener “burnout” debido fundamentalmente al papel moderador de esta variable en los niveles de estrés.
- Relación esfuerzos-recompensas. En cuanto a otro aspecto de las relaciones sociales, el balance de los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas obtenidas parecen condicionar la probabilidad de aparición de situaciones de estrés y manifestaciones de “Burnout” (Siegrist, 1996 y Taris et al. 2001, Van Dierendonck et al., 2001).
- Turnicidad Laboral: No existe unanimidad en considerar que la falta de horarios laborales fijos así como las guardias y desempeño laboral en horario de noche, parece favorecer el desarrollo de este síndrome.
- Antigüedad Profesional: No existe un acuerdo claro en considerar a partir de que años de antigüedad existe mayor vulnerabilidad a padecer este síndrome. Parece evidenciarse una ligera tendencia a establecer dos periodos favorecedores en el

desarrollo del “burnout”; los dos primeros años de carrera profesional y profesionales con más de 10 años de antigüedad.

- Sobrecarga Laboral: En este caso sí parece existir una relación significativa entre sobrecarga laboral y el “burnout”, ya que esta situación produciría una disminución en la calidad asistencial, favorecedora de un mayor estrés y situaciones de mayor tensión profesional.
- Salario: En la literatura no queda clara la relación, pero algunos autores lo anotan.
- Malas relaciones profesional-paciente y profesional-profesional:
- Efectivamente la “mala comunicación” que se puede crear dentro de un contexto laboral puede influir en gran medida y más aún con el paso del tiempo, en el desarrollo de una situación “quemado/a” entre los profesionales que forman parte de un determinado equipo o “familia” profesional.

Respecto a este último punto conviene reparar en que son cada vez más las profesiones donde se desarrollan conductas disfuncionales entre los miembros que pertenecen al mismo entorno laboral, así como entre el profesional y el usuario, el cual impone demandas, tareas y habilidades específicas.

El trabajo y la relación profesional con pacientes que padecen enfermedades agudas y crónicas, puede favorecer en los profesionales que trabajan en labores asistenciales, la continua confrontación con numerosas situaciones estresantes y de difícil solución. En este sentido, se pueden establecer relaciones disfuncionales entre el paciente y el profesional que conllevan en no pocas ocasiones situaciones de estrés asistencial (Anderson, Cooper y Willmott, 1996). Esta situación a su vez puede favorecer un desempeño profesional inadecuado (Richardson y Burke, 1991).

El estudio de las profesiones asistenciales y, de modo muy particular las profesiones de la salud, han revelado que la mala comunicación entre miembros que forman parte del mismo equipo multi/interdisciplinar, la falta de una relación cordial entre usuario-sanitario y las altas demandas del trabajo, generan no sólo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, generando una situación de estrés laboral crónico con connotaciones negativas para el individuo. Esta situación y experiencia que padecen determinados profesionales se la puede tomar el nombre de síndrome de Burnout (Sonneck y Wagner, 1996; Pines, Aronson y Kafry, 1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press.

## **EVOLUCIÓN DEL CUADRO Y SINTOMATOLOGÍA ASOCIADA A CADA ETAPA**

Para más información respecto a este apartado se puede consultar en Álvarez y Fernández (1991) y López (1995).

1º Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos. Esta situación provoca un estado de estrés agudo relacionado con situaciones como desencanto en el trabajo, exceso de compromiso, responsabilidad y enfrentamiento a situaciones difíciles y un excesivo contacto directo con otras personas.

2º Etapa: El individuo se enfrenta a un número significativo de situaciones estresantes donde debe poner en funcionamiento distintas estrategias de afrontamiento.

En esta etapa puede desarrollarse sintomatología relacionada con:

- Cuadros de hiperactividad. En este caso el profesional comienza a trabajar más horas de lo normal sin remuneración económica con sentimientos de desengaño.
- Se disminuye el nivel de compromiso con el trabajo, se producen alteraciones en el nivel de atención, se tienen aspiraciones excesivas, surgen sentimientos de desilusión, falta de motivación, celos y como consecuencia, problemas con el equipo de trabajo.
- En esta etapa es probable que, en función de la persona, también aparezcan sentimientos de culpa, depresión, agresividad.

3º Etapa: Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional donde pueden aparecer los síntomas descritos en la 2º etapa, a los que se añaden:

- Síntomas psicósomáticos como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial, alteraciones menstruales, etc.
- Síntomas Conductuales: absentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares, conducta de alto riesgo como conducción temeraria.
- Síntomas Emocionales: El rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender. Ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.
- Síntomas Defensivos: El individuo "desgastado" niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

4º Etapa: El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, mayor número de absentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los pacientes que debe atender.

Las conductas más características en esta etapa se relacionan con falta de energía y entusiasmo, una disminución del interés por los pacientes, mayor frustración y desmotivación que en etapas anteriores. Aparecen los deseos de dejar a un lado el trabajo para ocuparse en otra cosa y sobre todo una gran desmoralización. Se sienten agotados todos los recursos humanos emocionales y no les queda nada que ofrecer a los demás y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda. Aparecen frecuentemente los sentimientos de culpa y no son capaces de resolver los problemas. El individuo se siente agotado, hastiado del trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, incluso en casos avanzados en el suicidio, le falta el control sobre sí mismo, y actúa de forma imprevisible. Esto suele ocurrir sobre todo en personas con mayor dedicación, entrega y a los más dispuestos a ayudar a los demás

Tanto en la 3º fase como en la 4º se hace necesario un tratamiento adecuado del sujeto en todos sus componentes físicos y psíquicos

## **MANEJO Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURN-OUT**

Para más información respecto a este apartado se puede consultar en Álvarez y Fernández (1999); López (1998) y Espejo (2002).

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido, ya que en las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo que amigos, compañeros o superiores suele ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el “burnout”.

El manejo de este síndrome, según Gómez Sancho y Bondjale Oko, opera a varios niveles:

### **Aspectos personales**

- Trabajar mejor en vez de más: realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente.
- Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar. En este sentido conviene reparar la importancia de ocultar ciertas emociones y aspectos relacionados con la vida privada a las personas que intentan dentro del ámbito laboral favorecer una comunicación agresiva, falta de valores y disfuncional

- Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, para alejarse entre otras cosas, de las posibles personas que favorecen una situación laboral insostenible.
- Practicar en los ratos libres deporte de ocio, salud y tiempo libre

### **Aspectos sociales**

- En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional.
- Insistimos nuevamente que la comunicación con los compañeros de trabajo tienen un papel vital y pueden favorecer el desarrollo del “burnout”. Sin embargo la comunicación funcional y adecuada es una importante fuente de apoyo: los compañeros son quienes mejor nos comprenden, ya que en ocasiones se enfrentan a las mismas situaciones.
- Es importante fomentar una buena comunicación en el trabajo:
  - Facilitando espacios comunes no informales dentro de la jornada laboral
  - Fomentando la colaboración y no la competitividad (objetivos comunes).
  - Formación de grupos de trabajo para evaluar las relaciones entre sanitario- pacientes y las relaciones interpersonales (en el aspecto laboral) dentro del equipo.

### **Aspectos institucionales.**

- Esto ya depende de las instituciones, más que del propio personal sanitario. A veces es muy difícil, ya que las instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen cosas, por lo que hay que poner el esfuerzo en ello. Con más medios, con más recursos humanos..., se reduciría el riesgo de llegar a una situación de burn-out, pero como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles:

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Maslach, C.; Jackson, S (1981). The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav*; 2:113.
- Maslach, C.; Jackson, S. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologists Press.
- Van Dierendonck, D.; Schaufeli, W.B.; Buunk, B.P (2001). Burnout and inequity among human service professionals: a longitudinal study. *J Occup Health Psychol Jan*;6(1)43:52.

- Taris, T. W; Peeters, M. C.; Le Blanc, P.M.; Schreurs, P.J.; Schaufeli, W.B (2001). From inequity to burnout: the role of job stress. *J Occup Health Psychol* oct;6(4)303:23.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*; 1(1)27-41.
- Anderson, W.J.; Cooper, C.L.; Willmott, M. (1996). Sources of stress in the national health service: A comparison of seven occupational groups. *Work and Stress*;10 (1):88-95.
- Richardsen, A.M.; Burke, R.J.(1991). Occupational stress and job satisfaction among physicians: sex differences. *Soc sci med*;33 (10):1179-87.
- Sonneck, G.; Wagner, R.(1996). Suicide and Burnout of physicians. *Omega*;255-62.
- Pines, A.; Aronson, E.; Kafry, D.(1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: free press.
- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista española de neuropsiquiatría*, volumen XI, 39, 257-265.
- López, M. (1995). Estrés de los profesionales de enfermería: sobre qué o quién repercute? Rol. N° 201. Año XVIII.
- Álvarez, E.; Fernández, L. (1999). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiquiatría. Vol. XI. N° 39.
- López, E. (1998). *Enfermería en Cuidados Paliativos*. Panamericana. Madrid.
- Espejo, M.D.(2002). *Cuidados Paliativos*. Madrid 2002.