

# Guía Docente

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Master Universitario en Dirección y Gestión para la Calidad de Centros Educativos
-------------	---

Rama de Conocimiento:	Ciencias Sociales y Jurídicas
-----------------------	-------------------------------

Facultad/Escuela:	Escuela de Postgrado y Formación Permanente
-------------------	---

Asignatura:	Técnicas de Comunicación Interpersonal
-------------	--

Tipo:	Obligatoria	Créditos ECTS:	2
-------	-------------	----------------	---

Curso:	1	Código:	8432
--------	---	---------	------

Periodo docente:	Segundo semestre
------------------	------------------

Materia:	Factores Clave para una Dirección Eficaz: Liderazgo, Comunicación, Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos
----------	--

Módulo:	Aplicado
---------	----------

Tipo de enseñanza:	A distancia
--------------------	-------------

Idioma:	Castellano
---------	------------

Total de horas de dedicación del alumno:	50
--	----

Equipo Docente	Correo Electrónico
Elizabeth Ranzanz Reyes	elizabeth.ranzanz@ufv.es

## DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

La comunicación y las relaciones humanas. La comunicación e información en las organizaciones. La comunicación estratégica. Comunicación eficaz. Comunicación semántica y relacional. Comunicación influyente. La comunicación como fuente de conflicto. Escuchar con eficiencia. Análisis de las actitudes personales en la comunicación interpersonal. Conocimiento, dominio y análisis de las técnicas de comunicación específicas en el ámbito educativo. Aplicación práctica de algunas formas y modos de comunicación: feed-back; bandas de intereses; comprensión; escucha activa; entendimiento; percepciones; sentimientos; carga emocional; empatía; interpretaciones; captar atención; el silencio; ... etc.

## OBJETIVO

Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

Los fines específicos de la asignatura son:

Conocer la Técnica de preguntas.

Conocer la técnica de escucha activa.

Conocer la Técnica de Hablar en Público.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

No son necesarios conocimientos previos

## CONTENIDOS

### TEMA 1

- El proceso comunicativo. Elementos:
- Emisor, receptor, código, mensaje, canal
- Requisitos para un buen mensaje eficaz y satisfactorio
- La idea y el mensaje
- Elección de la idea y adaptación del mensaje al receptor
- Puntos fuertes y débiles del orador.
- La escucha activa
- Las habilidades sociales
- Tipos de comunicación: asertiva, pasiva, agresiva
- Una entrevista: negociación, asertividad, habilidad

### -TEMA 2:

- Comunicación y distancia social: proxémica
- El caso español
- Comunicación verbal: paralingüística
- La voz
- El aparato fonador
- Características de la voz
- Comunicación no verbal: kinesia
- Nuestro cuerpo
- La cara y los ojos
- Comunicamos con un todo
- Comunicación persuasiva y seductora

### -TEMA 3:

- Entrevistas interpersonales.
- Comportamiento
- El temido público
- Miedos
- "A la palestra"
- "El arte de comunicar una idea"
- Cómo hacer una buena presentación
- Cómo hacer una buena conferencia

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

La asignatura se desarrolla con metodología a distancia a través del Aula Virtual donde el alumno dispondrá de documentación y actividades que contribuyan a la preparación de la materia. La metodología de aprendizaje utilizada en esta asignatura seguirá un enfoque teórico-práctico con clases expositivas en las que se llevará a cabo la exposición de contenidos y actividades por parte del profesor con participación de los estudiantes. En ellas se espera que el alumno asista activamente, participe, tome apuntes y genere debate y diálogo. Estas clases serán de contenido teórico y práctico. De esta forma se fomentará el trabajo a través de la metodología de aula invertida. Además, los alumnos dispondrán de tutorías para resolver las posibles dudas.

Basada en el diálogo, asesoramiento y análisis de situaciones reales propias de la dirección y gestión de un centro educativo. Se combinarán:

- Sesiones online síncronas teóricas y prácticas consistentes en una metodología expositiva de clases magistrales por parte del docente en la que haya explicación de los aspectos teóricos o de las actividades, proyectos o trabajos realizados y debate temático, apoyándose en el uso de la pizarra, proyección de transparencias o presentaciones en soporte informático.
- Sesiones, talleres,... en el campus virtual donde el alumno dispondrá de lecturas y actividades que contribuyan a la preparación de la materia (Metodología FPC (Flipped Classroom)).
- Material de estudio de la asignatura de obligada lectura: Unidades didácticas, presentaciones con el resumen de las clases y otro material seleccionado por el profesor (artículos, videos y audios). .
- Trabajos y actividades a realizar por el alumno y foros de debate y participación que tienen como objetivo profundizar en la asignatura.

## DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
2,50 horas	47,50 horas

## COMPETENCIAS

### Competencias básicas

Poseer las habilidades de aprendizaje que permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudios.

Integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Saber comunicar conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

### Competencias generales

Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a la práctica real de las organizaciones educativas, para la mejor cualificación técnica y competencia profesional de los estudiantes del Máster.

### Competencias específicas

Trabajar la capacidad de liderazgo que le permita orientar al equipo al trabajo en grupo y al logro de objetivos.

Ser capaz de tomar decisiones que incidan positivamente en la calidad del servicio del centro.

Conocer y saber aplicar las técnicas colaborativas de toma de decisiones.

Dominar las técnicas fundamentales de comunicación, delegación, motivación, innovación, formación y desarrollo personal aplicadas en el ámbito educativo.

Ser capaz de generar y evaluar el clima idóneo en el centro para que sea factor de eficacia y calidad

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Sistematiza el proceso de comunicación

Desarrollo de las capacidades de comunicación

El poder del lenguaje oral y sus características

Conocimiento de los diferentes tipos de comunicación

Desarrollo de habilidades personales y sociales para una comunicación efectiva.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

La evaluación será continua, integral y formativa y se adaptará al carácter de las materias y las competencias a evaluar. La calificación final será el resultado de ponderar numéricamente una serie de calificaciones obtenidas en cada una de las actividades teórico-prácticas asignadas a cada tema. Criterios de calificación:

EXAMEN. Examen tipo test 40% (4 puntos)

ACTIVIDADES. Trabajos con cuestiones teórico prácticas: 50% (5 puntos)

Actividad 1: 2,5 puntos

Actividad 2: 2,5 puntos

PARTICIPACIÓN. Participación activa en el curso a través de foros y de la participación en clase: 10% (1 punto)

Foro 1: 0,25 puntos

Foro 2: 0,25 puntos

Participación en las sesiones de clase: 0,5 puntos

El simple hecho de asistir a las clases no da derecho a tener evaluación en este ítem; se pide un compromiso y una participación proactiva.

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En el caso de no superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, los estudiantes contarán con una convocatoria extraordinaria. Criterios de calificación:

EXAMEN. Examen tipo test 40% (4 puntos).

ACTIVIDADES. Trabajos con cuestiones teórico prácticas: 60% (6 puntos)

Actividad 1: 3 puntos

Actividad 2: 3 puntos

SEGUNDA Y SIGUIENTES CONVOCATORIAS: Para estos estudiantes el sistema de convocatoria ordinaria y extraordinaria se mantendrá siendo el mismo.

## INFORMACION ADICIONAL:

**ENTREGA DE ACTIVIDADES:** El alumno deberá entregar los ejercicios en fecha y cauces indicados. Es el alumno el responsable de estar pendiente del aula virtual para comprobar dichas entregas y plazos. El trabajo se entregará en la fecha indicada por el profesor, en formato PDF, en el espacio destinado a tal efecto en el Aula Virtual de la asignatura, no siendo responsabilidad del profesor que el sistema del Aula Virtual se colapse minutos antes de la entrega.

No se aceptarán entregas en el correo electrónico del profesor.

Todos aquellos trabajos presentados fuera de fecha o por otras vías contarán como no presentados

## NORMATIVA DE EVALUACIÓN:

Todas las pruebas susceptibles de evaluación estarán supeditadas a lo establecido en la Normativa de Evaluación de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente de la UFV y la Normativa de Convivencia de la Universidad. Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en estas normativas.

El profesorado tiene a su disposición una herramienta informática antiplagio que puede utilizar según lo estime necesario. El estudiante estará obligado a aceptar los permisos de uso de la herramienta para que esa actividad sea calificada.

## PUNTUACIONES:

La calificación final se basará en una puntuación total de 10 puntos obtenida por el estudiante, de acuerdo a la siguiente escala: Suspenso: 0-4,99 / Aprobado: 5-6,99 / Notable: 7-8,99 / Sobresaliente: 9-10 y Matrícula de Honor, lo cual implicará haber obtenido sobresaliente, además de una mención especial.

## EXÁMENES:

Está prohibida, durante la realización del examen, la utilización de dispositivos electrónicos (relojes inteligentes, móviles, etc.). Si se porta un dispositivo y se observa su manipulación o este emite cualquier sonido, se calificará al alumno con un suspenso.

En caso de producirse alguna irregularidad durante la celebración del examen o prueba de evaluación, se podrá proceder a la calificación de suspenso y apertura de expediente.

Se justificarán aquellas faltas que sean debidas, únicamente, a estos tres casos (solicitándose documentación para dicha justificación):

- Citación judicial.
- Ingreso médico.
- Defunción de familiar directo

## SISTEMA ALTERNATIVO.

En caso de que las recomendaciones sanitarias nos obliguen a volver a un escenario de docencia en remoto los pesos del sistema de evaluación no se verán afectados al ser una asignatura de un máster en modalidad a distancia.

## BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

### Básica

Álvarez Marañón, G (2012), "El arte de presentar".Madrid. Ed: Gestión 2000.

Caballo, V(2002) "Manual para la evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales". Madrid. Ed: S XXI

L. Swan, R (2009) "El método Obama: las 100 claves comunicativas del hombre que ha revolucionado el mundo".Ed: DeBolsillo.