

# 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:	Presencial		
Idioma:	Castellano		
Total de horas de dedicación del alumno:	50		
Equipo Docente	Correo Electrónico		
Sonia García Merino	s.gmerino@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

Las actividades formativas, así como la distribución de los tiempos de trabajo, pueden verse modificadas y adaptadas en función de los distintos escenarios establecidos siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias.

La asignatura se realizará siguiendo los métodos docentes de:

1. Exposición Magistral - Participativa. Esta metodología busca una relación bidireccional, donde el estudiante pase de una actitud pasiva a una actitud activa.
2. Debate/puesta en común. Esta metodología permite una construcción social del contenido entre todos los alumnos y el profesor.
3. Taller. Esta metodología se caracteriza por ser un trabajo en grupos en el que se crea un espacio de producción colectiva que busca la integración de la teoría y práctica.
4. Caso. Consiste en acercar al alumno a un problema real con el objetivo que sea analizado a través de la discusión entre los miembros del grupo. En los casos se incluyen preguntas que ayuden a centrar el análisis. Entre los casos utilizados a lo largo de la asignatura se encuentran los casos-problema (descripción de una situación problemática de la realidad sobre la cual es preciso tomar una decisión) y casos-evaluación (donde no hay que tomar decisiones).
5. Trabajo autónomo por parte del alumno.

## DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
16,50 horas	33,50 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

La evaluación será continua, integral y formativa. La calificación final será el resultado de ponderar numéricamente las siguientes actividades:

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

- Exámenes. Pruebas presenciales escritas u orales, en las que el alumno/a deberá responder a cuestiones de tipo teórico-práctico: 40%
- Trabajos propuestos (individuales y/o grupales): en los que se valorará el cumplimiento de las pautas establecidas para elaborarlos, el rigor y coherencia de los contenidos, la creatividad con la que se aborda y la redacción cuidada: 50 %
- Participación en las actividades y actitud manifestada.:10% (si el alumno supera el 20% de inasistencia en la asignatura no tendrá acceso a esta calificación)

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

- Exámenes. Pruebas presenciales escritas u orales, en las que el alumno/a deberá responder a cuestiones de tipo teórico-práctico: 40%
- Trabajos: 50 % (se mantiene la nota de la convocatoria ordinaria salvo si el alumno ha suspendido esta parte. En este caso, tendrá que repetirla siguiendo las indicaciones del profesor o profesores de la asignatura)
- Participación en las actividades y actitud manifestada.:10% (se mantiene la nota de la convocatoria ordinaria salvo si el alumno ha superado el 20% de inasistencia en la asignatura)

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

### INFORMACION ADICIONAL:

#### 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.

**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. El examen presencial se sustituirá por un examen en remoto con herramientas que garanticen la autenticidad de la prueba.

## **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.