

GUÍA DOCENTE

DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA

Denominación: **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

Código: 101745

Plan de estudios: **GRADO DE TURISMO**

Curso:

Materia: TRANSVERSAL

Carácter: OPTATIVA

Duración:

Créditos ECTS: 3.0

Horas de trabajo presencial: 30

Porcentaje de presencialidad: 40.0%

Horas de trabajo no presencial: 45

Plataforma virtual:

DATOS DEL PROFESORADO

Nombre: SÁNCHEZ URBANO, MARÍA DEL CARMEN (Coordinador)

Departamento: PSICOLOGÍA

Área: PERSONALIDAD, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO PSICOLÓGICO

Ubicación del despacho: SALA DE PROFESORADO (PLANTA BAJA). FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN .

E-Mail: z42saurm@uco.es

Teléfono: 957212513

REQUISITOS Y RECOMENDACIONES

Requisitos previos establecidos en el plan de estudios

Ninguno

Recomendaciones

Ninguna especificada

COMPETENCIAS

- CB1 Capacidad de análisis y síntesis.
- CB2 Capacidad de organización y planificación.
- CB3 Comunicación oral y escrita en castellano.
- CB4 Trabajo en equipo.
- CB5 Habilidades en las relaciones interpersonales.
- CB6 Razonamiento crítico.

GUÍA DOCENTE

OBJETIVOS

- Conocer distintas habilidades comunicativas que nos proporcione una herramienta básica para las relaciones interpersonales.
- Conocer los principales aspectos que la comunicación interpersonal nos brinda para poder diseñar estrategias de trabajo.
- Describir contextos conflictivos y diagnosticar las necesidades para poder actuar adecuadamente según las habilidades exigidas.
- Identificar situaciones que requieran la puesta en práctica de dichas habilidades.
- Analizar, planificar y diseñar estrategias para facilitar la resolución de conflictos interpersonales.
- Trabajar con las distintas habilidades para alcanzar un nivel óptimo que nos permita mantener relaciones interpersonales y solucionar los distintos conflictos, así como llegar a prevenirlos mediante la comunicación.
- Mantener un sistema de valores personales proclives al progreso, el desarrollo y el aprendizaje de las personas y las comunidades.
- Poseer una adecuada ética profesional caracterizada por el respeto a la confidencialidad de la información, la veracidad, la transparencia y la justicia.

CONTENIDOS

1. Contenidos teóricos

TEMA 1. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL. COMUNICACIÓN VERBAL Y COMUNICACIÓN NO VERBAL. El proceso de comunicación. Concepto de Comunicación Interpersonal. Aspectos dentro de la comunicación. Comunicación Verbal. Comunicación no verbal. Funciones de la comunicación no verbal. Componentes de la comunicación no verbal. La comunicación recompensante.

TEMA 2. LOS DIFERENTES ESTILOS DE LA COMUNICACIÓN. Estilos de comunicación. Estilo inhibido. Estilo agresivo. Estilo asertivo. Características verbales, no verbales y otras características.

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE TRABAJO. La comunicación en el trabajo. Red formal e informal en el trabajo. El liderazgo. La comunicación bidireccional. Estrategias de comunicación en el trabajo.

TEMA 4. LA HABILIDAD DE SABER ESCUCHAR. La escucha activa. Razones por las que debemos escuchar. Qué no tenemos que escuchar. Reglas para una escucha adecuada.

TEMA 5. LA HABILIDAD DE HACER PREGUNTAS.

TEMA 6. HABILIDAD PARA COMUNICARSE DE FORMA PERSONAL.

TEMA 7. COMO MOTIVAR MEDIANTE LA COMUNICACIÓN. Qué es la motivación. Por qué motivar. Reglas para motivar en un equipo de trabajo.

2. Contenidos prácticos

Role-playing de habilidades de comunicación y resolución de Conflictos interpersonales, así como la realización de actividades prácticas sobre los contenidos teóricos. El alumnado deberá realizar una intervención personal en un caso real sobre el que tendrá que analizar la situación y confeccionar una estrategia de intervención recompensante que aumente el nivel de comunicación y resuelva los posibles conflictos.

GUÍA DOCENTE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS

Salud y bienestar
Igualdad de género

METODOLOGÍA

Aclaraciones generales sobre la metodología (opcional)

No hay actividades presenciales grupo pequeño.

Adaptaciones metodológicas para alumnado a tiempo parcial y estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales

El alumnado a tiempo parcial tendrá que convenir con el profesor una solución específica al comienzo del período de clases.

Actividades presenciales

Actividad	Grupo completo	Total
<i>Estudio de casos</i>	9	9
<i>Exposición grupal</i>	2	2
<i>Lección magistral</i>	19	19
Total horas:	30	30

Actividades no presenciales

Actividad	Total
<i>Análisis</i>	5
<i>Consultas bibliográficas</i>	5
<i>Ejercicios</i>	10
<i>Estudio</i>	25
Total horas:	45

MATERIAL DE TRABAJO PARA EL ALUMNO

Análisis de documentos - www.uco.es/moodle
Casos y supuestos prácticos - www.uco.es/moodle
Dossier de documentación - www.uco.es/moodle
Ejercicios y problemas - www.uco.es/moodle

GUÍA DOCENTE

EVALUACIÓN

Competencias	Análisis de documentos	Exposición oral	Exámenes
CB1	X	X	X
CB2	X	X	X
CB3	X	X	X
CB4	X	X	X
CB5	X	X	X
CB6	X	X	X
Total (100%)	20%	20%	60%
Nota mínima (*)	4	4	4

(*)Nota mínima (sobre 10) necesaria para que el método de evaluación sea considerado en la calificación final de la asignatura. En todo caso, la calificación final para aprobar la asignatura debe ser igual o superior a 5,0.

Método de valoración de la asistencia:

10%

Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación:

Se realizará una prueba objetiva tipo test con 20 preguntas con tres opciones de respuesta.

Para superar la asignatura será indispensable un buen nivel de competencia lingüística y comunicativa. La falta de corrección en la elaboración de textos orales o escritos podrá repercutir de forma negativa en la calificación final.

Aclaraciones sobre la evaluación para el alumnado a tiempo parcial y necesidades educativas especiales:

Deben acordarlo con la profesora al comienzo de la asignatura.

Aclaraciones sobre la evaluación de la primera convocatoria extraordinaria y convocatoria extraordinaria de finalización de estudios:

La nota corresponderá a la calificación obtenida en el examen. La validez de la nota, de teoría y prácticas, será hasta la convocatoria de octubre.

Criterios de calificación para la obtención de Matrícula de Honor:

10

BIBLIOGRAFIA

1. Bibliografía básica

Alonso-Parga, A. (2016). Pregúntame sobre el conflicto. El modelo de eficacia en la resolución de conflictos. Madrid: EOS.

GUÍA DOCENTE

Benítez, M., Medina, F.J., y Munduate, L. (2011). El estudio de conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles del Psicólogo*, 32(1), 69-81.

Butts, T., Munduate, L., Barón, M., y Medina, F.J. (2005). Intervenciones de mediación. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), *Gestión de conflicto, negociación y mediación* (pp. 74-89). Madrid: Pirámide.

Caballo, V.E. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*, 13, 54-62.

Castanyer, O. (2013). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Costa, M. y López, E. (1996). El afrontamiento de los conflictos y de la negociación. En M. Costa y E. López, *Los secretos de la dirección. Manual práctico para dirigir organizaciones y equipos* (pp. 377-415). Madrid: Pirámide.

Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tábula rasa*, 1, 265-278.

Laca, F. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 10(1), 117-126.

Medina, F.J. y Munduate, L. (2005). Evaluación de la gestión del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), *Gestión de conflicto, negociación y mediación* (pp. 74-89). Madrid: Pirámide.

Pastor, Y. (2006). *Psicología Social de la comunicación*. Madrid: Pirámide.

Perpiñá, C. (Coord.) (2012). *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar*. Madrid: Pirámide.

Villanueva, L. R. (2012). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (UF0042)*. Antequera: Innovación y Cualificación Editorial.

2. Bibliografía complementaria

Álvarez, A. (1990). *Desarrollo de las habilidades sociales en niños de 3 a 6 años. Guía práctica para padres y profesores*. Madrid: Visor.

Álvarez, J. y Ación, J. (1998) *Programa de enseñanza de habilidades y estrategias para la resolución de conflictos: nivel 1 y 2*. Madrid: Escuela Española.

Caballo, V. (1987) *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Psicología aplicada*. Valencia: Promolibro.

Costa, M. y López, E. (1993). *Manual para el educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Costa, M. y López, E. (1997) (2008). *Los secretos de la dirección*. Madrid: Pirámide.

Dorado, M.A. (2005). Aspectos emocionales en la gestión del conflicto. En L. Munduate y F.J. Medina (Coords.), *Gestión de conflicto, negociación y mediación* (pp. 91-113). Madrid: Pirámide.

Fernández, A., Hidalgo, R. y González, J. (1996). *Las habilidades sociales: una propuesta para su desarrollo dentro y desde el aula. Cuaderno para el alumno y la alumna, primer nivel*. Córdoba: Consejería de Educación y Ciencia.

Gaeta-González, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(2), 403-425.

Gil, F. León, J. (1998). *Habilidades Sociales y Salud*. Madrid: Eudena.

Hidalgo, M.D., Galindo, F. Inglés, C.J., Campoyt, G. y Ortiz, B. (1999) *Estudio del funcionamiento diferencial de los times en una escala de habilidades sociales para adolescentes*. *Anales de Psicología*, 15(2), 331-344.

GUÍA DOCENTE

- Kelly, A. Y Viso, S. (1992) Entrenamiento de las habilidades sociales: guía práctica para intervenciones. Bilbao: Desclées de Brouwer.
- San de Acedo, J.L. y Goñi, A. (2000). Reflexiones sobre la enseñanza de las habilidades sociales. Ciencias de la Educación, 128, 201-216.
- Vallés-Arándiga, A y Vallés Tortosa, C. (1994). Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas: nivel óptimo educación secundaria obligatoria, BUP y FP. Madrid: EOS.
- Vallés-Arándiga, A. (1994). Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas: nivel óptimo segundo ciclo de educación primaria. Madrid: EOS.
- Vallés-Arándiga, A. (1994). Cuaderno para mejorar las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas: nivel óptimo tercer ciclo de educación primaria. Madrid: EOS.

CRITERIOS DE COORDINACIÓN

Actividades conjuntas: conferencias, seminarios, visitas...

Las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación contempladas en esta Guía Docente serán adaptadas de acuerdo a las necesidades presentadas por estudiantes con discapacidad y necesidades educativas especiales en los casos que se requieran.

PLAN DE CONTINGENCIA: ESCENARIO A

El escenario A, se corresponde con una menor actividad académica presencial en el aula como consecuencia de medidas sanitarias de distanciamiento interpersonal que limite el aforo permitido en las aulas.

METODOLOGÍA

Aclaraciones generales sobre la metodología en el escenario A

Se adoptará un sistema multimodal o híbrido de enseñanza que combine, en todo lo posible, las clases presenciales en aula y las clases presenciales por videoconferencia (sesiones síncronas) que se impartirán en el horario aprobado por el Centro. La distribución temporal de las actividades que se llevarán a cabo de forma presencial en aula y presencial por videoconferencia estará determinado por el Centro en función del aforo permitido en los espacios docentes y las medidas sanitarias de distanciamiento interpersonal que estén vigentes en cada momento.

No hay actividades presenciales grupo pequeño.

GUÍA DOCENTE**EVALUACIÓN**

Competencias	Análisis de documentos	Exposición oral	Exámenes
CB1	X	X	X
CB2	X	X	X
CB3	X	X	X
CB4	X	X	X
CB5	X	X	X
CB6	X	X	X
Total (100%)	10%	10%	80%
Nota mínima (*)	4	4	4

(*)Nota mínima (sobre 10) necesaria para que el método de evaluación sea considerado en la calificación final de la asignatura. En todo caso, la calificación final para aprobar la asignatura debe ser igual o superior a 5,0.

Valora la asistencia en la calificación final (Escenario A):

No

Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación (Escenario A):

El examen supondrá un 60% de la nota y un 40% la práctica.

Aclaraciones sobre la evaluación para el alumnado a tiempo parcial y necesidades educativas especiales (Escenario A):

Deben acordar un plan específico con el profesorado al comienzo del curso.

PLAN DE CONTINGENCIA: ESCENARIO B

El escenario B, contempla la suspensión de la actividad presencial en el aula como consecuencia de medidas sanitarias.

METODOLOGÍA**Aclaraciones generales sobre la metodología en el escenario B**

La actividad docente presencial se llevará a cabo por videoconferencia (sesiones síncronas) en el horario aprobado por el Centro. Se propondrán actividades alternativas para los grupos reducidos que garanticen la adquisición de las competencias de esa asignatura.

No hay actividades presenciales grupo pequeño.

GUÍA DOCENTE

EVALUACIÓN

Competencias	Análisis de documentos	Exposición oral	Exámenes
CB1	X	X	X
CB2	X	X	X
CB3	X	X	X
CB4	X	X	X
CB5	X	X	X
CB6	X	X	X
Total (100%)	10%	10%	80%
Nota mínima (*)	4	4	4

(*)Nota mínima (sobre 10) necesaria para que el método de evaluación sea considerado en la calificación final de la asignatura. En todo caso, la calificación final para aprobar la asignatura debe ser igual o superior a 5,0.

Herramientas Moodle	Document Analysis	Exams	Oral Presentation
Attendance		X	
Videoconference	X		X

Valora la asistencia en la calificación final (Escenario B):

No

Aclaraciones generales sobre los instrumentos de evaluación (Escenario B):

El examen supondrá un 60% de la nota y un 40% la práctica.

Aclaraciones sobre la evaluación para el alumnado a tiempo parcial y necesidades educativas especiales (Escenario B):

Deben acordar un plan específico con el profesorado al comienzo del curso.