

# MASTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Curs 2011-2012

## GUÍA DOCENTE

**MÓDULO:  
HABILIDADES SOCIALES**

**MATERIAS:**

Taller de comunicación oral-escrita

Taller de inteligencia emocional

Taller de “Coaching”.

Taller para el desarrollo de equipos eficaces y dirección de reuniones.

Taller de negociación.

**Departamentos:**

-Psicología Social

-Organización de Empresas



## 1. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACION

<b>Módulo:</b>	<b>Habilidades Sociales</b>
<b>Carácter:</b>	Obligatorio
<b>Titulación:</b>	Master en Dirección y Gestión de Recursos Humanos
<b>Créditos:</b>	15
<b>Materias que lo componen:</b>	5
<b>Profesor coordinador:</b>	Vicente Martinez-Tur

<b>Materia:</b>	<b>Taller de Comunicación Oral-Escrita</b>
<b>Instituto/Departamento:</b>	IDOCAL. Instituto de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Departamento de Psicología Social
<b>Profesores:</b>	Rosario Zurriaga
<b>Créditos:</b>	3,5

<b>Materia:</b>	<b>Taller de Inteligencia Emocional</b>
<b>Instituto/Departamentos</b>	IDOCAL. Instituto de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Departamento de Psicología Social
<b>Profesores:</b>	Pilar Ripoll
<b>Créditos:</b>	3

<b>Materia:</b>	<b>Taller de “coaching”</b>
<b>Instituto/Departamentos</b>	IDOCAL. Instituto de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral. Departamento de Psicología Social Organización de Empresas
<b>Profesores:</b>	Ramón Rico Nathalie David
<b>Créditos:</b>	2,5

<b>Materia:</b>	<b>Taller para el desarrollo de equipos eficaces y dirección de reuniones</b>
<b>Instituto/Departamentos</b>	Organización de Empresas
<b>Profesores:</b>	Rafael Fernández Justo Herrera
<b>Créditos:</b>	3

<b>Materia:</b>	<b>Taller de negociación</b>
<b>Instituto/Departamentos</b>	Organización de Empresas
<b>Profesores:</b>	Tomás José llopis
<b>Créditos:</b>	3

## **2. INTRODUCCION AL MÓDULO**

El módulo de “Habilidades Sociales” (15 ECTS obligatorios) cuenta con cinco talleres de tres créditos cada uno de ellos. Se trata de módulos eminentemente prácticos que tratan de desarrollar las habilidades sociales de futuros responsables en dirección y gestión de recursos humanos. Las áreas en las cuales se desarrollan sus habilidades sociales son de distinta índole e incluyen: comunicación oral y escrita; inteligencia emocional; liderazgo; “coaching”; desarrollo de equipos eficaces; dirección de reuniones y negociación.

Los estudiantes reciben en este módulo las bases conceptuales y teóricas para entender los procesos que subyacen en las temáticas que se analizan. Además, se pone mucho énfasis en el entrenamiento práctico para el desarrollo de habilidades sociales. El estudio científico de las habilidades sociales tiene tres fuentes iniciales que se sitúan históricamente a mediados del siglo XX. Wolpe (1958), continuando el trabajo de Salter, fue el primer autor en mencionar el término “asertivo”. A estos autores siguieron otros (Lazarus, Alberti, Emmons, etc.) que desarrollaron la investigación científica sobre asertividad. La segunda fuente, también en EEUU, ha de ver con los trabajos de Zigler y Phillips (1960; 1961) sobre “competencia social”. Estos autores demostraron el gran impacto que las habilidades sociales podrían tener sobre las personas. Finalmente, ya en Inglaterra, se realizaron trabajos que indagaban en los sistemas “persona-persona” (p.e., Argyle, 1967; 1969), por analogía con el estudio de las interacciones entre “persona-máquina”.

Aunque hay muchas definiciones de “habilidad social”, es bastante reconocida la definición de Caballo (1986; 1999). Este investigador considera que “la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”. En este módulo, al estudiante se le hace ver que la habilidad social permite alcanzar tres metas fundamentales: a) lograr con eficacia los objetivos que se pretenden; b) mantener y mejorar las relaciones con los demás; y c) mantener o mejorar la propia autoestima. Asimismo, a través de una aproximación de “aprendizaje a través de la acción” se hace evidente el impacto que tiene el aprendizaje y el entrenamiento en el desarrollo de las habilidades sociales. Por supuesto, es muy sabido que una de las causas de las habilidades sociales ha de ver con cierta predisposición o temperamento, asimismo con las experiencias infantiles del individuo. No obstante, son el aprendizaje y la experiencia los factores que, en la mayoría de las personas (y salvo casos extremos), mayor peso tienen a la hora de entender las diferencias en habilidades sociales entre personas (Caballo, 1999, p. 11). Este principio subyace en los talleres que se desarrollan en este módulo. De ahí la importancia que se otorga en los mismos a experiencias prácticas que permitan el desarrollo y la maduración de las habilidades sociales de los estudiantes.

Una parte relevante de los talleres se basa en la observación, valoración y mejora de las habilidades sociales de los estudiantes. Se analizarán las habilidades sociales tanto desde un punto molar como molecular. A nivel molar se observa y mejora la habilidad

social en diferentes contextos generales (p.e. presentación oral, negociación, trabajo en equipo). A nivel molecular se consideran aspectos como la postura de la persona o su tono de voz, entre otros muchos aspectos.

### **3. VOLUMEN DE TRABAJO**

Teniendo en cuenta que el módulo cuenta con una carga total de 15 créditos ECTS y que cada crédito ECTS supone 25 horas de trabajo del alumno, el volumen total de trabajo para el alumno será de 375 horas/curso. Tal volumen de trabajo se reparte por materias de la siguiente forma:

#### **Materia Medicina del Trabajo:**

<b>TAREAS</b>	<b>HORAS</b>
Asistencia a talleres	105
Preparación de trabajos	170
Estudio y preparación de clases	50
Asistencia a tutorías (individuales y/o colectivas)	40
Asistencia a seminarios / otras actividades	10
<b>Volumen total de trabajo</b>	<b>375</b>

#### **4. OBJETIVOS**

Los **objetivos generales** del módulo han de ver con el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes en diferentes contextos en los que se verán involucrados como responsables de gestión y dirección de RRHH. Son los siguientes:

1. Que el estudiante conozca los fundamentos de las habilidades sociales.
2. Que el estudiante desarrolle sus habilidades de comunicación, tanto orales como escritas
3. Que el estudiante desarrolle sus habilidades de regulación emocional
4. Que el estudiante desarrolle sus habilidades sociales de “coaching”
5. Que el estudiante desarrolle sus habilidades sociales de liderazgo e inteligencia emocional
6. Que el estudiante desarrolle sus habilidades sociales de negociación, trabajo en equipo y dirección de reuniones.

Los **objetivos específicos** relacionados con estos objetivos son:

1. El estudiante conocerá los fundamentos y las funciones de las habilidades sociales, aplicadas a contextos reales donde actuará en un futuro como responsable de dirección y gestión de recursos humanos.
2. El estudiante será capaz de preparar y exponer de manera competente una presentación oral sobre una temática.
3. El estudiante será capaz de prepara de manera competente informes escritos en el contexto empresarial.

4. El estudiante conocerá los fundamentos de la inteligencia emocional y su repercusión en el ámbito de la dirección y gestión de recursos humanos.
5. El estudiante será evaluado en algunas facetas de la inteligencia emocional para su discusión posterior
6. El estudiante tomará conciencia de la importancia de la regulación emocional en las relaciones interpersonales.
7. El estudiante conocerá los fundamentos y las funciones del coaching, así como sus diferencias con otros conceptos como el de formación, consejo, etc,
8. El estudiante entrenará sus habilidades para el coaching en el contexto del aula.
9. El estudiante se involucrará en procesos simulados de negociación cercanos a la realidad empresarial.
10. El estudiante observará y evaluará sus habilidades de negociación y las de sus compañeros.
11. El estudiante analizará las conductas de liderazgo y su repercusión en el equipo de trabajo.
12. El estudiante desarrollará sus habilidades para el trabajo en equipo
13. El estudiante desarrollará sus habilidades para la dirección eficaz de reuniones de trabajo.

## 5. CONTENIDOS

El módulo de habilidades sociales está compuesto de cinco talleres:

**TALLER 1 Comunicación Oral y Escrita.** Bases de la comunicación humana. Características de una comunicación efectiva. Preparación y práctica de una presentación oral, con retroalimentación por parte del profesorado y de los compañeros. Preparación de un informe escrito con retroalimentación por parte del profesorado.

**TALLER 2 Inteligencia emocional.** Bases y funciones de la inteligencia emocional. Evaluación de la inteligencia emocional. Repercusiones de la inteligencia emocional para las relaciones interpersonales en el trabajo. Observación de la regulación emocional en las relaciones interpersonales, con retroalimentación por parte del profesorado y de los compañeros.

**TALLER 3 Coaching.** Definición y raíces históricas del coaching. Criterios a tener en cuenta en la planificación y la realización de coaching. Fases del coaching. Preparación y práctica del coaching para equipos de trabajo, con retroalimentación por parte del profesorado y de los compañeros. Preparación y práctica del coaching en situación de conflicto y negociación, con retroalimentación por parte del profesorado y de los compañeros.

**TALLER 4 Desarrollo de equipos eficaces y dirección de reuniones.** Definición de grupo y equipo de trabajo. Características de un equipo de trabajo eficaz. Criterios para el desarrollo de un equipo de trabajo eficaz. Fases de las reuniones y criterios de

eficacia para su dirección. Ejercicios prácticos para el desarrollo de equipos eficaces y la dirección de reuniones.

**TALLER 5 Negociación.** Definición de negociación. Fases típicas en la negociación. Proceso de negociación. Entrenamiento de las habilidades sociales vinculadas a la negociación.

## **6. COMPETENCIAS A DESARROLLAR POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES**

De acuerdo con los objetivos anteriormente presentados, las competencias que deben desarrollar los estudiantes son las siguientes:

**Competencia 1:** Ser capaz de iniciar, dirigir, promover y facilitar las interacciones, así como para dirigir grupos de personas

**Competencia 2:** Desarrollar la capacidad de comunicación, influencia y eficacia en las relaciones interpersonales

**Competencia 3:** Ser capaz de preparar informes y realizar presentaciones orales relacionadas con la dirección y gestión de recursos humanos

**Competencia 4:** Desarrollar una capacidad asertiva y de negociación.

**Competencia 5:** Adquirir una capacidad para el aprendizaje continuo y el autodesarrollo que exige el coaching. El individuo desarrolla la capacidad de incorporar nuevos conocimientos, habilidades y competencias profesionales

**Competencia 6:** Ser capaz de entender y poner en práctica los procesos de regulación emocional y sus repercusiones en las relaciones interpersonales

**Competencia 7:** Ser capaz de establecer mecanismos para orientar y motivar a los/las trabajadores/as

**Competencia 8:** Capacidad para comprender los procesos en grupo

**Competencia 9:** Ser creativo y tener capacidad de adaptación al cambio. En este sentido, deberá adquirir la capacidad para modificar la conducta previsible y habitual a fin de adecuarse a las exigencias de situaciones diversas sin, por ello, modificar substancialmente los objetivos finales de los procesos de trabajo (incorporando nuevos datos provenientes del entorno)

**Competencia 10:** Ser capaz de preparar, organizar y desarrollar reuniones eficaces para el desarrollo de la función de dirección y gestión de recursos humanos.

**Competencia 11:** Ser capaz de trabajar en equipo y, al mismo tiempo, estimular la participación los miembros de su equipo de trabajo, buscando la creación de sinergias

**Competencia 12:** Ser capaz de liderar personas y equipos para la consecución de los objetivos de gestión y dirección de recursos humanos. En este sentido, deberá desarrollar un cierto nivel de sensibilidad relacional y empatía

**Competencia 13:** Ser capaz de comprender y gestionar la diversidad cultural y étnica de las organizaciones

**Competencia 14:** Ser capaz de desarrollar una cierta tolerancia ante la incertidumbre

## **7. BIBLIOGRAFIA**

Alles, M.A. (2005). *Diccionario de preguntas. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Antonakis, J., Ashkanasy, N.M. y Dasborough, M.T. (2009). Does leadership need emotional intelligence? *The Leadership Quarterly*, 20, 247-261.

Bados, A. (1991). *Hablar en público. Guía práctica para lograr habilidad y confianza*. Madrid: Pirámide.

Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (Eds.) (2002). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.

Goleman, G. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Hackman, J. R. y Wageman, R. (2005). A theory on team coaching. *Academy of Management Review*, 30, 269.

Moral, F. e Igartua, J.J. (2005). *Psicología Social de la comunicación: Aspectos teóricos y prácticos*. Málaga: Aljibe.

Pérez, J. C., Petrides, K. V. y Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. En R. Schulze y R. D. Roberts (Eds.), *International Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 181-201). Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.

Puchol, L. (1997). *Hablar en público*. Madrid: Díaz de Santos.

Somers, M. (2005). *Dominar las técnicas del coaching*. Barcelona: Gestión 2000.

Velilla, R. (1995). *Guía práctica para la redacción de informes*. Barcelona: Edunsa.

## **9. CONOCIMIENTOS PREVIOS**

Para el adecuado seguimiento de los contenidos del módulo, con carácter general, los alumnos deben tener los conocimientos que se imparten en los programas oficiales de las titulaciones requeridas para acceder al presente programa de postgrado.

## **10. METODOLOGIA**

Por su propia naturaleza, los talleres que componen este módulo siguen una metodología eminentemente práctica y participativa en su desarrollo. Al inicio de cada taller se pondrán las bases conceptuales de cada temática, pero, a partir de ahí, se optará por un aprendizaje basado en la experiencia y la acción (“learning by doing”). Los profesores diseñan casos y simulaciones que se acercan a la vida de las empresas. Los estudiantes, tanto individualmente como en grupo, dan respuesta a los casos, hacen

presentaciones, participan en actividades de “rol-playing”, observan y evalúan comportamientos propios y de otros compañeros, etc. Además, los estudiantes han de realizar trabajos en paralelo fuera de las sesiones de presenciales en el aula.

## **11. EVALUACION DEL APRENDIZAJE**

Las habilidades sociales de los estudiantes serán evaluadas a lo largo de los talleres, pero dicha evaluación tendrá impacto en la mejora de dichas habilidades, no en su nota. La nota la obtendrá el estudiante a través de sus trabajos en clase y fuera de clase y éstos sólo se podrán presentar si hay una asistencia regular a las clases. Los estudiantes han de asistir al menos al 80% de las sesiones de cada profesor para poder entregar los trabajos al profesor en cuestión. Las notas de los profesores se integrarán y ponderarán en función de su contribución a la carga de trabajo global de los talleres en su conjunto.