

Guía Docente

Modalidad Semipresencial

Gestión de emociones y comunicación eficaz

Curso 2022/23

Máster Universitario en Gestión y
Liderazgo Humanizado de Servicios
de Salud



UCAV

www.ucavila.es



Nombre:	GESTIÓN DE EMOCIONES Y COMUNICACIÓN EFICAZ
Carácter:	OBLIGATORIO
Código:	10103
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	SEMESTRAL
Nº Créditos ECTS:	3
Prerrequisitos:	NINGUNO
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo:	COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN
Materia:	COMUNICACIÓN, EMOCIONES Y MEDIACIÓN

En el curso 2022/2023, en caso de que las circunstancias sanitarias lleven a un nuevo confinamiento, será de aplicación lo dispuesto en el Anexo de esta Guía para el escenario “**Confinamiento**”.

Responsable docente: Prof. Dr. José María Martínez Marín

Email: jmaria.martinez@ucavila.es

Profesores de la Asignatura:

- **Profesor 1:** Prof. Dr. José María Martínez Marín
 - **Currículo:** Doctor en Psicología por la Universidad de Extremadura (Premio Especial de Doctorado). Licenciado en Psicología por la UNED (2º Premio Nacional al Mejor Expediente). Máster en Psicología General Sanitaria. Máster en Terapia de Conducta. Máster en Dirección de Recursos Humanos. Profesor en la Universidad de Extremadura en el Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (2009-2021). Profesor-Tutor de la UNED en las asignaturas Diseños de investigación y análisis de datos, Psicometría, Psicología de los grupos y Psicología de la motivación.
 - **Email:** jmaria.martinez@ucavila.es
- **Profesor 2:** Yolanda Núñez Gelado
 - **Currículo:** Graduada en Enfermería por la Universidad HogeschoolZeeland (Holanda). Diplomada Universitaria en Enfermería por la Universidad Autónoma de Madrid. Enfermera Especialista en Salud Mental, en Enfermería del Trabajo y en Enfermería de la Infancia y la Adolescencia. Master en Alta Dirección de Servicios de Salud y Gestión Empresarial. Master en Ciencias de la Enfermería. Experta en Coaching Personal e Inteligencia Emocional. Experta en Psicoterapia e hipnosis terapéutica. Amplia experiencia en puestos de dirección y gestión de enfermería en los hospitales universitarios madrileños del Niño Jesús, La Princesa y Puerta de Hierro. Profesora colaboradora durante más de 15 años en las Escuelas de Enfermería de la Cruz Roja y la Universidad Autónoma de Madrid, impartiendo asignaturas de Administración y

gestión de servicios de Enfermería, Enfermería de la infancia y la adolescencia y Bases metodológicas de enfermería comunitaria.

- **Email:** y.nunez@fuden.es
- **Profesor 3:** Santiago Moraleda Aldea
 - **Currículo:** Diplomado en Enfermería Universidad de Sevilla. Licenciado en Sociología U. Pontificia de Salamanca. Máster en Coaching e inteligencia Emocional U. Camilo José Cela. Experto en Psicoterapia Instituto Erickson. Practitioner coaching sistémico y estratégico Mind Flow. Formación específica en Counselling. Resiliencia, Gestión por Competencias, Gestión de conflictos y mediación. Mindfulness, Coaching estratégico, Problem solving, Design Thinking y Terapia breve estratégica. Experiencia docente pregrado en gestión y como profesor asociado en Sociología en Ciencias de la Salud U. Autónoma de Madrid; postgrado en gestión del cambio, desarrollo organizacional, liderazgo y gestión de conflictos en hospitales del SERMAS. Más de 15 años de experiencia en Gestión: subdirector de enfermería (H.U. Puerta de Hierro Majadahonda. H.U. de la Princesa) Supervisor de área de Recursos Humanos H. La Paz. Supervisor de Cuidados Intensivos Pediátricos y urgencias H. U. la Paz.
 - **Email:** santiago.moraleda@salud.madrid.org

2.1. COMPETENCIAS BÁSICAS

- (CB6) 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;
- (CB7) Que los estudiantes sepan 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
- (CB8) Que los estudiantes sean capaces de 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
- (CB9) Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones -y los conocimientos y razones últimas que las sustentan- a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
- (CB10) Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

2.2. COMPETENCIAS GENERALES

- CG4 - Ser capaces de establecer una comunicación y diálogo fundado en la formación específica, a fin de establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros.
- CG5 - Conocer la importancia del manejo de las emociones tanto de los pacientes como de sí mismos a fin de lograr una mejora en el curso de la enfermedad.

- CG6 - Identificar las estrategias de mediación para la óptima resolución de conflictos.

2.3. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE5 - Adquirir las teorías, herramientas y técnicas para el desarrollo de la propia inteligencia emocional a fin de canalizar las emociones en las relaciones con los demás.
- CE6 - Identificar e implementar las herramientas necesarias para la implementación de la Inteligencia emocional en ámbitos profesionales concretos.
- CE8 - Identificar el conflicto, sus elementos, ciclo, estilos de afrontamiento e influencia de las emociones y la comunicación, a fin de comprender la relación de una respuesta adecuada con una evolución constructiva hacia su resolución.
- CE9 - Desarrollar habilidades para analizar y evaluar un conflicto y optar por el método más adecuado para su resolución.

2.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Adquirir y desarrollar las competencias relacionales necesarias para canalizar las emociones en las relaciones con los demás, así como adquirir estrategias, habilidades y la metodología necesaria para potenciar el desarrollo de dichas competencias en los demás.
- Conocer e implementar herramientas y técnicas para desarrollar la inteligencia emocional, negociación y comunicación tanto propia como en otros



3.1. PROGRAMA

Tema 1: Manejo emociones, gestión del estrés y optimización de recursos.

Tema 2: Comunicación eficaz: proceso, desarrollo habilidades y recursos: escucha activa, asertividad, reformulación y legitimación.

Tema 3: La inteligencia emocional y su relación con la comunicación.

3.2. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS Y ENLACES

➤ BIBLIOGRAFÍA

- Castanyer, O. (2007). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Editorial Serendipia.
- Csikszentmihalyi, M. (2010). *Fluir (Flow): una psicología de la felicidad*. Editorial Kairos.
- Cabero Jounou, M. (2009). *El coaching emocional*. Editorial UOC.
- El-Ghandouri, L. (2007). *El despido interior (Del "Happyhour" al "Happylife")*. Alienta editorial.
- Foster Wallace, D. (2014). *Esto es agua*. Literatura Random House.
- Galindo, A. (2004). *Inteligencia emocional para jóvenes*. Prentice Hall.
- Galindo, A. (2003). *Kit básico de supervivencia emocional*. Prentice Hall.
- Greenberg, L. (2000). *Emociones: una guía interna*. Ed. Descleé de Brouwer.
- Handy, C. (2015). *La segunda curva: reflexiones sobre la reinención de la sociedad*. Random House Bussines.
- Nardone, G. (2020). *Emociones. Instrucciones de uso*. Editorial Herder.

- Sapolsky, R. (2018). *Compórtate. La biología que hay detrás de nuestros mejores y peores comportamientos*. Capitán Swing Libros, SL.
 - Weisinger, H., & Laks, D. (2003). *La inteligencia emocional en el trabajo*. (No. 150 W45).
- **RECURSOS:**
- Acceso al temario impartido por lo docentes a través de Blackboard.

Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo.

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

- Clase: mediante la clase magistral el profesor de la asignatura expondrá y explicará a los alumnos los contenidos principales de la misma, fomentando la participación y la opinión crítica de los alumnos.
- Actividades en la plataforma virtual: consistirán en la resolución por parte del alumno, individual o grupalmente, de problemas u otros ejercicios propios de la disciplina correspondiente y que les permita adquirir las consecuentes competencias.
- Estudio de casos/casos clínicos: el alumno resolverá lo ejercicios y casos prácticos planteados por el profesor, estudiando con detenimiento todos lo relacionado con las asignaturas que componen la Materia. En esta actividad formativa, el alumno, haciendo uso de los instrumentos legales necesarios (textos, jurisprudencia, etc.), reflexionará y fundamentará desde un punto de vista jurídico sobre la resolución del mismo. De este modo cabe la posibilidad de que el profesor plantee al alumno un ejercicio consistente en el comentario de un artículo relevante extraído de los medios de comunicación de cuyo contenido se extraigan sólidas bases de fundamentación jurídica motivo de debate; reseñas de resoluciones del Tribunal Constitucional que hayan causado interés mediático, o bien justifiquen su resumen por interés público.
- Actividades de evaluación

- Tutorías: Durante un intervalo de 2 a 4 horas semanales (dependiendo del número de alumnos), fijadas previamente y debidamente comunicada a los estudiantes, éstos tendrán la posibilidad de contactar con el profesor de la asignatura con el fin de plantear dudas, comentar lecturas, trabajos, casos, etc., todo lo cual facilita y redundará en una mejor comprensión de la materia por parte del alumno
- Estudio autónomo del alumno: El estudio individual de la materia es la actividad formativa tradicional por excelencia. Además de los materiales suministrados al alumno que han sido elaborados por el profesorado de la asignatura, el profesor podrá orientar al alumno en el estudio de la materia con recursos complementarios tipo artículos doctrinales, de opinión, modificaciones legales, sentencias judiciales...



Para el escenario “Confinamiento” consultar Anexo.

La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final escrito y la evaluación continua, que consta de ejercicios y actividades evaluables.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la evaluación continua (con valor del 40%).

➤ Examen (60 % de la nota final)

La superación de dicho examen constituye un requisito indispensable para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

No se guardará la nota del examen, si éste estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

➤ Resolución de ejercicios, problemas y casos prácticos (40 % de la nota final)

Se plantearán a comienzo de curso las instrucciones para la realización de las actividades sobre algunos de los contenidos relacionados con la asignatura. La parte puede incluir la participación en debates, el análisis de textos científicos o la realización de prácticas. La realización de todas las actividades voluntarias permite al alumno optar a una calificación final de hasta 10 puntos. La no realización de las actividades voluntarias implica que el alumno solo podrá tener una calificación final de hasta 8 puntos.

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Resolución de ejercicios, problemas y casos prácticos	40%
Examen final escrito	60%
TOTAL	100%

Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación del trabajo obligatorio se presentan en la siguiente tabla, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

ASPECTO DEL TEXTO	CARACT. POSTIVAS	1	0,75	0,5	0,25	0	CARACT. NEGATIVAS
Estructura (orden lógico)	Bien organizado						Sin orden, índice o esquema
Formato	Adecuado						Inadecuado
Objetivos	Fundamentados y claros						No se especifican
Expresión escrita	Corrección gramatical y ortografía						Incorrección y faltas

Metodología	Bien expuesta						Mal o no se explica
Bibliografía	Se utiliza la necesaria						No hay indicios de ello
Terminología	Adecuado uso						Uso inadecuado
Análisis	Corrección						Incorrección
Interpretación	Rigurosa						Defectuosa o inexistente
Conclusión	Existe, clara y correcta						Confusa, errada o ausente



Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las dos personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.
- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.
- El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

Horario de tutorías de la asignatura: En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

Herramientas para la atención tutorial: Plataforma Blackboard, atención telefónica.

7



Horario de la asignatura y Calendario de temas

Horario de la asignatura: El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

Las sesiones se desarrollarán según la siguiente tabla, en la que se recogen el calendario de temas y las actividades de evaluación:

CONTENIDOS	ACTIVIDADES Y EVALUACIÓN
1ª CLASE	
Presentación y Unidad 1	Clase Magistral
2ª CLASE	
Unidad 1 y 2	Clase Magistral
3ª CLASE	
Unidad 2 y 3	Clase Magistral

El plan de trabajo y las semanas son orientativos, pudiendo variar ligeramente, dependiendo de la evolución del alumno durante las distintas sesiones.

ANEXO

Escenario CONFINAMIENTO

1

Medidas de adaptación de la metodología docente

La metodología docente a seguir en esta asignatura, para el escenario “Confinamiento” se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas:

- CLASES VIRTUALES SINCRÓNICAS con participación activa de los alumnos EN TIEMPO REAL Y QUE QUEDAN GRABADAS EN LA PLATAFORMA A DISPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS

2

Medidas de adaptación de la EVALUACIÓN

La Evaluación no sufrirá ningún cambio y se seguirá lo dispuesto en la Guía docente de la asignatura