



## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AERONÁUTICA

**TITULACIÓN:** Gestión Aeronáutica  
**ASIGNATURA:** Técnicas de Comunicación  
**CURSO:** 4º  
**DURACIÓN:** Anual  
**CARÁCTER:** Obligatoria  
**CRÉDITOS:** 4,5  
**PROFESOR:** Susana Méndez

### OBJETIVOS

- Dar a conocer los principales modelos teóricos que permitan aproximarse a los grupos humanos como objeto de estudio.
- Conocer los procesos y estilos de comunicación.
- Tomar conciencia del impacto de la comunicación en las relaciones humanas.
- Conocer instrumentos que permitan mejorar la comunicación.
- Capacitar en la utilización de habilidades de comunicación en el marco de las organizaciones.

### CONTENIDOS

- Las bases de la comunicación.
  - Comunicación y etología.
  - Comunicación humana.
  - Comunicación apoyada en soportes.
- Los estilos de comunicación humana.
  - Estilo agresivo.
  - Estilo pasivo.
  - Estilo constructivo o positivo.
- Teorías de la comunicación.
  - Teoría de la comunicación humana de Watzlawick.
  - Comunicación y Análisis transaccional.
  - Nuevos modelos de comunicación. Mass Media.
- La comunicación y el análisis transaccional.
  - ¿Qué es el análisis transaccional? Características.
  - Estados de la personalidad.
  - Tipo de transacciones.
  - Estrategias de mejora mediante la AT.
- Niveles de comunicación en las organizaciones.

- Comunicación interpersonal.
- Comunicación interpersonal.
- De grupo pequeño.
- De multigrupos.
  
- La comunicación formal e informal en las organizaciones.
  - Sistemas de mensajes verticales y horizontales.
  - Comunicación descendente.
  - Comunicación ascendente.
  - Comunicación horizontal.
  
- Dimensión interna y externa de la comunicación en las organizaciones.
  - Canales de comunicación interna.
  - Canales de comunicación externa.
  
- Habilidades básicas en la comunicación de un mando.
  - La empatía.
  - La capacidad de escucha.
  - La capacidad para decir “no”.
  - La capacidad para hacer críticas a los colaboradores.
  - La capacidad para recibir críticas de los colaboradores.
  - Cuando tenemos que hacer una comunicación en público.
  - Modelo para evaluar el estado de situación de la comunicación: El modelo ERR.
  
- Comunicación y reuniones de trabajo.
  - La función de las reuniones de trabajo. Tipos.
  - Funciones del animador en una reunión de trabajo.
  - Orientaciones para conseguir que las reuniones resulten eficaces.
  - Reglas pedagógicas y trucos a emplear en las reuniones de trabajo.
  - Responsabilidades de los participantes en las reuniones.
  
- Las presentaciones eficaces.
  - Aspectos a tener en cuenta en la presentación.
  - Fases de la presentación.
  - Condiciones del presentador.
  - Medios audiovisuales.
  - Retroproyector, rotafolios y vídeo.
  
- La comunicación y la gestión del tiempo de trabajo.
  - Factores derrochadores del tiempo relacionados con la comunicación.
  
- Hablar en público.
  - Vencer el miedo escénico.
  - Trucos para captar la atención.
  - Estructuración del contenido.

- La comunicación verbal.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación audiovisual.
  - Claves esenciales.
  - Impacto emocional y cambios de conducta. Algunas de las investigaciones.
  - Medios de comunicación y su influencia en la conformación de valores culturales.
  - Comunicación y tics.

## **METODOLOGÍA**

Se combinará teoría y práctica:

- Clase magistral.  
Exposición de los contenidos fundamentales que vertebran las Organización y Grupos.
- Lecturas y artículos de interés.  
Se seleccionarán fragmentos de texto o artículos que servirán para ampliar y profundizar en los contenidos teóricos.
- Trabajos.  
Se realizarán trabajos sobre las lecturas y/o los artículos de interés en los que se aborden las distintas dinámicas grupales.
- Role -playing.  
Se abordarán las posibles situaciones difíciles en las que se puede encontrar el orientador utilizando la dramatización.
- Videoforum.  
Un medio audiovisual como el cine se revela como una herramienta pedagógica extraordinaria en los procesos de aprendizaje. Y desde esta perspectiva se pretende promover la reflexión sobre las relaciones grupales a través de la utilización de películas de cine con contenido específico de grupos e interacción social. Tras el visionado de la película se hará un debate en el que se intercambiarán las opiniones y reflexiones suscitadas por la película.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Berne, E. (1994). Juegos en los que participamos. Psicología de las relaciones humanas.
- Caballo V.E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales. Madrid. Siglo veintiuno de España editores S.A.

- Enger, P. Y Riedman W. (1982). Casos sobre motivación y dirección de personal. Ed. Deusto. Bilbao
- Davis F. (1976). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial
- Delaire, G. (1989). *Motivar y mandar*. Ed. Deusto. Bilbao
- Janner, G. (1991). "Cómo hablar en público" Ediciones Deusto. Bilbao,
- Knapp M.L. (1982). *La comunicación no verbal*. Buenos Aires. Ed Paidós
- Kreps, G.L. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Addison-Wesley Iberoamericana. Buenos Aires
- Paul Hare, A. (1982). *Creatividad en pequeños grupos*. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Watzlawick, P.; Beavin, J.H.; Jackson, D. (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona. Herder.