

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	33498
Nom	Interacció social i comunicació en treball social
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	4.5
Curs acadèmic	2020 - 2021

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1311 - Grau de Treball Social	Facultat de Ciències Socials	2	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1311 - Grau de Treball Social	3 - Habilitats Socials i de Comunicació del Treball Social	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
CANET BENAVENT, MARIA ENCARNACION	350 - Treball Social i Serveis Socials

RESUM

És una de les assignatures que conformen la matèria **Habilitats socials i de comunicació del treball social**. És de caràcter obligatori i és de segon curs del grau en Treball Social.

Quines són les seues forteses? Analitza el fenomen universal de la comunicació humana. Totes les societats utilitzen estratègies comunicatives per establir relacions entre elles i amb el món. El llenguatge verbal i no verbal que cada grup humà utilitza per interaccionar configura un jeroglífic que els/les professionals han d'aprendre a desxifrar per produir canvis necessaris per al benestar de les persones. Saber escoltar el que està passant i utilitzar habilitats per intervenir eficaçment són les forteses d'aquesta assignatura.



Quin és el seu contingut? L'assignatura s'estructura en tres unitats temàtiques. La primera posa l'èmfasi en la importància de la comunicació humana i detalla els processos psicosocials de la comunicació i els referents teòrics de referència. La segona unitat temàtica ens mostra la necessitat que el/la treballador/a social utilitze estratègies per poder acompanyar processos de canvi necessaris per al benestar de les persones, dels grups i de les comunitats, és per això que es treballen: habilitats d'autoconeixement, de negociació, habilitats assertives, d'utilització del *feedback*, etc. La tercera unitat temàtica ens mostra com els conflictes poden estar presents en totes les manifestacions de la vida, per a això es reflexionarà i aportaran habilitats i tècniques al voltant de la gestió de conflictes a nivell interpersonal, grupal i intergrupals.

CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

Esta assignatura forma part de la matèria Habilitats Socials i de Comunicació del Treball social. Els resultats d'aprenentatge estan focalitzats en la comprensió d'aspectes instrumentals de la comunicació professional. Conformen una unitat amb l'assignatura "Comunicació professional en treball social", que possibilita habilitats comunicatives i socials pròpies del treball social

COMPETÈNCIES

1311 - Grau de Treball Social

- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.
- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Que els estudiants hagen desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per a emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.
- Capacitat per a ajudar les persones perquè siguen capaces de manifestar les necessitats, punts de vista i circumstàncies.
- Capacitat per a demostrar competència professional en l'exercici del treball social.
- Capacitat per a desenvolupar i incorporar a les pràctiques professionals les actituds i habilitats necessàries per a incorporar la perspectiva de gènere.



- Capacitat per a investigar, analitzar, avaluar i utilitzar el coneixement actual de les millors pràctiques del treball social per a revisar i actualitzar els propis coneixements sobre els marcs de treball.
- Capacitat per a identificar, organitzar i usar la informació de manera ètica i eficaç en l'aprenentatge autònom que contribuísca a la producció de nous coneixements disciplinaris i a les seues aplicacions professionals.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

Els resultats d'aprenentatge que hauran aconseguit els i les estudiants després de cursar i superar l'assignatura són:

- R.A-27. Ha desenvolupat destreses per a les relacions interpersonals en el treball social i l'activitat professional en general, en especial en el terreny de l'entrevista personal, les reunions i sessions grupals i la intervenció davant un públic.
- R.A-28. Ha desenvolupat destreses per establir una relació empàtica i una comunicació efectiva amb altres persones, especialment amb les que tenen necessitats de comunicació.
- R.A-29. Està capacitat per a l'escolta activa, és capaç d'entrar en relació adequada amb les experiències vitals dels usuaris i usuàries de serveis, d'entendre'n correctament el punt de vista i de superar prejudicis personals per respondre adequadament a una sèrie de situacions personals i interpersonals complexes.
- R.A-30. Coneix i aplica les habilitats i tècniques que permeten la gestió de conflictes a nivell interpersonal, grupal i intergrupar.
- R.A-31. És capaç d'utilitzar claus verbals i no verbals per guiar la interpretació.
- R.A-32. És capaç d'establir relacions professionals a fi d'identificar la forma més adequada d'intervenció i d'aclarir i negociar la finalitat i els límits de la seua implicació.



DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Bases teòriques dels processos comunicatius

Definició i característiques del procés comunicatiu. La comunicació en la societat del coneixement i la informació. Diferències entre comunicació i informació. Nivells i funcions de la comunicació. La comunicació verbal i no verbal o analògica i digital. Els axiomes de la comunicació humana.

Tot això aportarà habilitats per interpretar les claus verbal i no verbal que guien la intervenció en la comunicació. Serà capaç d'entrar en relació adequada amb les experiències vitals dels usuaris i usuàries dels Serveis, d'entendre de manera correcta el seu punt de vista i superar els prejudicis personals per respondre adequadament a les situacions complexes.

2. La comunicació interpersonal

Les habilitats socials . Les habilitats socials i el Treball Social. Habilitats comunicatives en la relació amb un mateix i amb els altres: escolta activa, lempatia, lasertivitat, lautoconeixemet i lautoacceptació. La relació dajuda. Habilitats per a l'entrevista.

Tot això desenvoluparà habilitats i tècniques per a les relacions interpersonals en el treball social i l'activitat professional en general, especialment en el terreny de l'entrevista personal, i possibilitarà una relació empàtica d'ajuda i una comunicació efectiva amb les persones, i de manera especial amb aquelles que presenten necessitats de comunicació.

3. Comunicació i conflicte

Gestió de conflictes a nivell interpersonal, grupal i intergrupals: Barreres que impedeixen la resolució eficaç dels problemes. Tècniques per a resoldre conflictes. El conflicte intergrupals. Enfocaments per a la presa de decisions. Presa de decisions grupal versus individual.

S'entrenarà en les habilitats i tècniques necessàries que permeten la gestió de conflictes interpersonals, grupals i intergrupals.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	45,00	100
Assistència a esdeveniments i activitats externes	10,00	0
Elaboració de treballs en grup	10,00	0
Elaboració de treballs individuals	10,00	0
Estudi i treball autònom	10,00	0
Lectures de material complementari	9,50	0
Preparació d'activitats d'avaluació	8,00	0
Preparació de classes de teoria	10,00	0
TOTAL	112,50	



METODOLOGIA DOCENT

La adquisició i entrenament d'habilitats socials i de comunicació requereix la utilització d'estratègies plurals d'aprenentatge. L'aula serà un escenari on s'aprendrà, escoltant, participant, col·laborant i elaborant. Per això combinarem diferents modalitats organitzatives i mètodes d'ensenyament:

1. Lliçó magistral participativa
2. Debats i discussions
3. Activitats pràctiques
4. Treball col·laboratiu
5. Tutories individuals, grupals i/o virtuals

En cada un dels blocs que consta l'assignatura s'alternen totes les modalitats referenciades. Cal destacar que per a desenvolupar habilitats per a cada un dels tems serà imprescindible realitzar pràctiques diverses en l'aula en els seues diferents modalitats com estudi de cas, role-playing, simulacions, activitats en la xarxa i dinàmiques grupals. Les sessions que es realitzaran en les tutories serviran per a revisar, discutir i refermar els materials presentats en l'assignatura.

AVALUACIÓ

Atenent les directrius recomanades en l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES) per assolir les competències assignades a aquesta assignatura es farà ús de l'avaluació contínua.

1. Prova escrita de resposta oberta per a comprovar la capacitat d'expressió escrita, l'organització de les idees, la capacitat d'aplicació, l'anàlisi i la creativitat. Ponderació entre 0.0 i 50.0
2. Instruments de registre de l'activitat. Com diaris, portfoli i altres que elaboren els i les estudiants sobre aprenentatges complexos i competències bàsiques i específiques. Ponderació entre 0.0 i 40.0
- 3.- Es valora l'assistència i la participació del estudiantat tant a les sessions presencials a l'aula com en les tutories i, si és el cas, en les activitats complementàries. Ponderació entre 0.0 i 10.0

Aquesta activitat no pot ser recuperable.



REFERÈNCIES

Bàsiques

- CABALLO, VICENTE E. (1993) Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid. Siglo XXI.
- ESCARPANTER, J. (2010) La comunicación oral. Aula UNESCO.
- ESCODA, E (coord.) (2012) Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. València. Tirant Humanidades
- FOMBUENA , J (Coord)(2012) El Trabajo Social y sus instrumentos València . Nau llibres
- LÓPEZ PÉREZ, GORDILLO y GRAU (2016). Comportamiento no verbal. Más allá de la comunicación y el lenguaje. Madrid. Pirámide
- MADRID, J. (2005) Los procesos de la relación de ayuda. Bilbao. Desclée de Brower.
- OKUN B. (2001) Ayudar de forma efectiva: counseling. Barcelona. Paidós.
- ROCA, E. (2003) Cómo mejorar tus habilidades sociales. València ACDE Psicología.
- SALZBERGER-WITTENBERG(1997).La relación asistencial. Buenos Aires. Talleres Gráficos Color.
- ROSELL T. (1987) Entrevista en el treball social. Barcelona. Euge
- WATZLAWICK, BEAVIN, JACKSON (1989) Teoría de la comunicación humana. Barcelona. Herder. Cap. 2, pàg. 49-71.

Complementàries

- ALONSO C.M., GALLEGU,D.J., Y ONGALLO,C. (2003) Psicología social de las organizaciones .Comportamientos interpersonales. Madrid Dikinson Gil F, y Alcover,
- BERMEJO HIGUERA, J.C. (2008) Competencias "blandas" en la relación profesional. Servicios sociales y Política Social nº 83. Madrid.Consejo general de Colegios oficiales de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales
- BUSTOS, C. y MORENO, A.(2000) Los equipos. Como trabajar juntos sin tirarnos los trastos. Cádiz.Edex
- CASTAÑER O. (1999) La asertividad expresión de una sana autoestima. Bilbao. Desclée de Brower
- CASTELLS, M. (2009) Comunicació i poder. Barcelona. UOC.
- DAVIS F. (2006) La comunicación no verbal. Madrid. Alianza
- DE BRAY i TUERLINK (1996) La asistencia social individualizada. Madrid. Aguilar.
- ESTANQUERO, A. (2006) Principios de comunicación interpersonal. Madrid. Narcea.
- GIORDANI, B. (1997) La relación de ayuda de Rogers a Carkhuff Bilbao. Desclée de Brower.
-



- NARDONE G., SALVINI A. (2006) El diàleg estratègic. Integral.
- VINYAMATA, E. (2001) Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos. Barcelona. Ariel Practicum.
- WATZLAWICK, P. (1992): ¿Es real la realidad? Confusión-Desinformación-Comunicación. Barcelona, Herder.

ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

1. CONTINGUTS CONTENIDOS CONTENTS

Es mantenen els continguts de la guia docent original i es distribuïran segons els diferents tipus de sessions (presencials o per videoconferència síncrona).

2. VOLUM DE TREBALL I PLANIFICACIÓ TEMPORAL DE LA DOCÈNCIA/ VOLUMEN DE TRABAJO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL DE LA DOCENCIA

Es mantenen les activitats i volum de treball de la guia docent original. La planificació de sessions s'especificarà a principi de curs.

3. METODOLOGIA DOCENT METODOLOGÍA DOCENTE TEACHING METHODOLOGY PER A TOT L'ESTUDIANTAT

- Se seguiran classes per videoconferència síncrona
- Es realitzaran presencialment les activitats pràctiques i tutories col·lectives establertes en la guia docent.
- Les tutories individuals seran preferentment virtuals.
- En cas que la situació sanitària impose que la totalitat de la docència es desenvolupe online, es substituïran totes les sessions per pujada de materials a Aula virtual, videoconferència síncrona o transparències locutades. En el cas de les activitats pràctiques, es garantirà la interacció amb estudiantat mitjançant videoconferència o fòrum o chat en aula virtual. Donat el cas, les adaptacions corresponents seran comunicades a través de l'aula virtual per l'equip docent de l'assignatura.

PER A ESTUDIANTAT VULNERABLE O AFECTAT

S'adaptarà la metodologia a les següents activitats no presencials (seleccionar):

- Seguir classes per videoconferència síncrona
- Treballs individuals assignats



- Tutoria per videoconferència

4. AVALUACIÓ EVALUACIÓN EVALUATION

Es mantenen els criteris de la guia docent quant a la ponderació de l'avaluació de cada tipus d'activitat. En cas d'estudiantat vulnerable o afectat, la proporció de qualificació de les activitats de grup avaluable es traslladarà a activitats individuals.

En cas que la situació sanitària impose que la prova final es desenvolupe online, es proposarà una avaluació per la següent modalitat (seleccionar):

- Prova escrita individual per tasca síncrona mitjançant qüestionari per aula virtual.
- Prova escrita individual síncrona mitjançant cas pràctic per aula virtual.

5. BIBLIOGRAFIA

Es manté la bibliografia existent en la guia. Si la situació sanitària imposa tancament de biblioteques, es facilitarà material de suport a través de l'aula virtual.