

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

<b>Código</b>	33498
<b>Nombre</b>	Interacción Social y Comunicación en Trabajo Social
<b>Ciclo</b>	Grado
<b>Créditos ECTS</b>	4.5
<b>Curso académico</b>	2021 - 2022

**Titulación(es)**

<b>Titulación</b>	<b>Centro</b>	<b>Curso</b>	<b>Periodo</b>
1311 - Grado de Trabajo Social	Facultad de Ciencias Sociales	2	Primer cuatrimestre

**Materias**

<b>Titulación</b>	<b>Materia</b>	<b>Caracter</b>
1311 - Grado de Trabajo Social	3 - Habilidades Sociales y de Comunicación del Trabajo Social	Obligatoria

**Coordinación**

<b>Nombre</b>	<b>Departamento</b>
CANET BENAVENT, MARIA ENCARNACION	350 - Trabajo Social y Servicios Sociales

**RESUMEN**

Es una de las asignaturas que conforma la materia: **Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social**. Es de carácter obligatorio y está ubicada en segundo curso de Grado en Trabajo Social.

**¿Cuáles son sus fortalezas?** Analiza el fenómeno universal de la comunicación humana. Todas las sociedades utilizan estrategias comunicativas para establecer relaciones entre ellas y con el mundo. El lenguaje verbal y no verbal que cada grupo humano utiliza para interactuar configura un jeroglífico que los/las profesionales deben aprender a descifrar para producir cambios necesarios para el bienestar de las personas. Saber escuchar lo que está pasando y utilizar habilidades para intervenir eficazmente es una de las fortalezas de esta asignatura



**Cuál es su contenido?** La asignatura se estructura en tres unidades temáticas. La primera pone el énfasis en la importancia de la comunicación humana y detalla los procesos psicosociales de la comunicación y los referentes teóricos de referencia. La segunda unidad temática nos muestra la necesidad que tiene el/la trabajador/a social de utilizar estrategias para poder acompañar procesos de cambio necesarios para el bienestar de las personas, grupos y comunidad, es así que se trabajan: habilidades de autoconocimiento, asertivas, de utilización del feedback etc. La tercera unidad temática nos muestra como los conflictos pueden estar presentes en todas las manifestaciones de la vida, para ello se reflexionará y aportarán habilidades y técnicas acerca de la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

### Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

### Otros tipos de requisitos

Esta asignatura forma parte de la materia Habilitados Sociales y de Comunicación del Trabajo social. Los resultados de aprendizaje están focalizados en la comprensión de aspectos instrumentales de la comunicación profesional. Conformar una unidad como la asignatura "Comunicación profesional en trabajo social", que posibilita habilidades comunicativas y sociales propias del trabajo social.

## COMPETENCIAS

### 1311 - Grado de Trabajo Social

- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Capacidad para apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
- Capacidad para demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.
- Capacidad para desarrollar e incorporar a las prácticas profesionales las actitudes y habilidades necesarias para incorporar la perspectiva de género.
- Capacidad para investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del Trabajo Social para revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos de trabajo.



- Capacidad para identificar, organizar y usar la información de manera ética y eficaz en el aprendizaje autónomo que contribuya a la producción de nuevos conocimientos disciplinares y a sus aplicaciones profesionales.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje que habrán alcanzado los y las estudiantes después de cursar y superar la asignatura son:

- R.A-27. Ha desarrollado destrezas para las relaciones interpersonales en el trabajo social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista personal, las reuniones y sesiones grupales y la intervención ante un público.
- R.A-28. Ha desarrollado destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presentan necesidades de comunicación.
- R.A-29. Está capacitado para la escucha activa, es capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de las /los usuarios de servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones personales e interpersonales complejas.
- R.A-30. Conoce y aplica las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.
- R.A-31. Es capaz de utilizar claves verbales y no verbales para guiar la interpretación.
- R.A-32. Es capaz de establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención y de aclarar y negociar la finalidad y los límites de su implicación.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS



### 1. Bases teóricas de los procesos comunicativos

Definición y características del proceso comunicativo. La comunicación en la sociedad del conocimiento y la información. Diferencias entre comunicación e información. Niveles y funciones de la comunicación. La comunicación verbal y no verbal o analógica y digital. Los axiomas de la comunicación humana. Todo ello aportará destrezas para interpretar las claves verbales y no verbales que guiarán la intervención en la comunicación. se será capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios y usuarias de los Servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a las situaciones complejas.

### 2. La comunicación interpersonal

Las habilidades sociales. Las habilidades sociales y el Trabajo Social. Habilidades comunicativas en la relación con uno mismo y con los demás: la escucha activa, la empatía, la asertividad, el autoconocimiento y la autoaceptación. La relación de ayuda. Habilidades para la entrevista.

Todo ello desarrollará habilidades y técnicas para las relaciones interpersonales en el Trabajo Social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista personal, posibilitando una relación empática de ayuda y una comunicación efectiva con las personas, y de forma especial con aquellas que presentan necesidades de comunicación.

### 3. Comunicación y conflicto

Barreras que impiden la resolución eficaz de los problemas. Técnicas para resolver conflictos. Enfoques para la toma de decisiones.

Se entrenará en las habilidades y técnicas necesarias que permitan la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.

## VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases teórico-prácticas	45,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	10,00	0
Elaboración de trabajos en grupo	10,00	0
Elaboración de trabajos individuales	10,00	0
Estudio y trabajo autónomo	10,00	0
Lecturas de material complementario	9,50	0
Preparación de actividades de evaluación	8,00	0
Preparación de clases de teoría	10,00	0
<b>TOTAL</b>	<b>112,50</b>	



## METODOLOGÍA DOCENTE

La adquisición y entrenamiento de las habilidades sociales y de comunicación requiere el uso de estrategias plurales de aprendizaje. El aula será un escenario donde se aprenderá escuchando, participando, colaborando y elaborando. Por ello combinaremos diferentes modalidades organizativas y métodos de enseñanza:

- 1.-Lección magistral participativa
- 2.-Debates y discusiones
- 3.-Actividades prácticas
- 4.-Trabajo colaborativo
- 5.-Tutorías individuales , grupales y/o virtuales

En cada uno de los bloques de que consta la asignatura se alternan todas las modalidades referenciadas. Cabe destacar que para desarrollar habilidades para cada uno de los temas será imprescindible realizar prácticas diversas en el aula en sus diferentes modalidades como estudio de caso, role-playing , simulaciones, actividades en la red y dinámicas grupales. Las sesiones que se realizarán en las tutorías servirán para revisar , discutir y afianzar los materiales presentados en la asignatura.

## EVALUACIÓN

Atendiendo a las directrices recomendadas en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), para alcanzar las competencias asignadas se hará uso de la evaluación continua.

- 1.- Prueba escrita de respuesta abierta para comprobar la capacidad de expresión escrita, la organización de las ideas, capacidad de aplicación, el análisis y la creatividad. Ponderación entre 0.0 y 50.0
- 2.- Instrumentos de registro de la actividad: como diarios, portafolios y otros que elabore los y las estudiantes sobre aprendizajes complejos y competencias básicas y específicas. Ponderación entre 0.0 y 40.0
3. Se valorará la asistencia y la participación de los y las estudiantes tanto en las sesiones presenciales en el aula, como en las tutorías, y si es el caso en las actividades complementarias. Ponderación entre 0.0 y 10.0 Esta actividad no puede ser recuperable

Os recordamos que:

"El plagio es "la acción de deshonestidad al momento de copiar en lo sustancial obras ajenas presentándolas como propias" (Reducindo et al., 2017, p. 300). Y, el ciberplagio "ocurre cuando se presenta un trabajo como fruto del trabajo personal cuando realmente es información copiada parcial, mediana o totalmente de un autor sin ningún tipo de créditos o bibliografía. Normalmente sucede con textos [...] online" (Sarriá y De Francisco, 2018, p. 4).





No incurrir en prácticas como las referidas implica hacer un uso responsable y ético de la información que se utiliza en los trabajos académicos. Las Normas APA-7ª Edición son el instrumento imprescindible para alcanzar la honestidad académica tal como os indicaremos en los trabajos de evaluación continua que presentareis a lo largo del cuatrimestre.

Dicho lo anterior, a partir del segundo cuatrimestre de primer curso, en todas las asignaturas se prestará especial atención, en la evaluación continua de trabajos, al cumplimiento de las prácticas de honestidad académica y respeto por la propiedad intelectual de terceros, mediante el uso de la citación y presentación de trabajos académicos, siguiendo normas APA-7ª edición.

## REFERENCIAS

### Básicas

- Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI.
- Escoda, E. (coord.) (2012). Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. Tirant Humanidades
- Fombuena, J. (Coord)(2012). El Trabajo Social y sus instrumentos. Nau llibres
- Madrid, J. (2005). Los procesos de la relación de ayuda. Desclée de Brower.
- Okun, B. (2001). Ayudar de forma efectiva: counseling. Paidós.
- Poyatos, A (coord) (2003). Mediación familiar y social en diferentes contextos. Nau Llibres
- Roca, E. (2003). Cómo mejorar tus habilidades sociales. ACDE Psicología.
- Rosell T. (1987). Entrevista en el treball social. Euge
- Watzlawick, Beavin y Jackson (1989). Teoría de la comunicación humana. Herder.

### Complementarias

- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). Interacción Social y comunicación. Tirant lo Blanch
- Bermejo, J. C. (2008). Competencias blandas en la relación profesional. Servicios sociales y Política Social nº 83. Consejo General de Trabajo Social
- Bustos, C. y Moreno, A. (2000). Los equipos. Como trabajar juntos sin tirarnos los trastos. Edex.
- Castells, M. (2009). Comunicació i poder. UOC.
- Davis F. (2006). La comunicación no verbal. Alianza
- Escarpanter, J. (2010). La comunicación oral. Aula UNESCO.



- Estanquero, A. (2006). Principios de comunicación interpersonal. Narcea.
- López Pérez, Gordillo y Grau (2016). Comportamiento no verbal. Más allá de la comunicación y el lenguaje. Pirámide
- Monjas, I (2021). El complejo mundo de las relaciones interpersonales. Ediciones Pirámide
- Reducindo, I., Rivera, L. R., Rivera, J., Olvera, M.A. (2017) Integración de plataforma LMS y algoritmo de código abierto para detección y prevención de plagio en Educación Superior. *Revista General de Información y Documentación* 27 (2), 299-315. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/issue/view/3197>
- Sarriá, J. F. y De Francisco, J. C. (2018). Ciberplagio académico: un tema de importancia. *Lite ¡A tu alcance!*, 68, 4-12. <https://es.calameo.com/read/00557874303bfa3c48182>
- Trevithick, P. (2006). Habilidades de comunicación en intervención social. Narcea
- Vinyamata, E. (2001) *Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos*. Ariel Practicum.

## ADENDA COVID-19

**Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno**

### 1. CONTINGUTS CONTENIDOS CONTENTS

*Se mantienen los contenidos de la guía docente original y se distribuirán según los diferentes tipos de sesiones (presenciales o por videoconferencia síncrona).*

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

*Se mantienen las actividades y volumen de trabajo de la guía docente original. La planificación de sesiones se especificará a principio de curso.*

### 3. METODOLOGIA DOCENT METODOLOGÍA DOCENTE TEACHING METHODOLOGY PARA TODO EL ESTUDIANTADO

- *Se seguirán clases por videoconferencia síncrona*

- *Se realizarán presencialmente las actividades prácticas y tutorías colectivas establecidas en la guía docente.*

- *Las tutorías serán preferentemente virtuales.*

*En caso de que la situación sanitaria imponga que la totalidad de la docencia se desarrolle online, se sustituirán todas las sesiones por subida de materiales en Aula virtual, videoconferencia síncrona o transparencias locutadas. En el caso de las actividades prácticas, se garantizará la interacción con estudiantado mediante videoconferencia o foro o chat en aula virtual. Dado el caso, las adaptaciones correspondientes serán comunicadas a través del aula virtual por el equipo docente de la asignatura...*



*PARA ESTUDIANTADO VULNERABLE O AFECTADO*

*Se adaptará la metodología a las siguientes actividades no presenciales:*

- Seguir clases por videoconferencia síncrona
- Trabajos individuales asignados
- Tutoría por videoconferencia

**4. AVALUACIÓ EVALUACIÓN EVALUATION**

*Se mantienen los criterios de la guía docente en cuanto a la ponderación de la evaluación de cada tipo de actividad. En caso de estudiantado vulnerable o afectado, la proporción de calificación de las actividades de grupo evaluables se trasladará a actividades individuales.*

*En caso de que la situación sanitaria imponga que la prueba final se desarrolle online, se propondrá una evaluación por la siguiente modalidad (seleccionar):*

- Prueba escrita individual por tarea síncrona mediante cuestionario por aula virtual.
- Prueba escrita individual síncrona mediante caso práctico por aula virtual.

**5. BIBLIOGRAFIA**

*Se mantiene la bibliografía existente en la guía. Si la situación sanitaria impone cierre de bibliotecas, se facilitará material de apoyo a través del aula virtual.*