

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

<b>Código</b>	33499
<b>Nombre</b>	Comunicación Profesional
<b>Ciclo</b>	Grado
<b>Créditos ECTS</b>	4.5
<b>Curso académico</b>	2020 - 2021

**Titulación(es)**

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

**Materias**

<b>Titulación</b>	<b>Materia</b>	<b>Carácter</b>
1311 - Grado en 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 la Titulación de Grado en Trabajo Social.

**¿Cuáles son sus fortalezas?** Profundiza en los aspectos comunicativos visibles e invisibles que debe considerar el/la trabajador/a social en el trabajo cotidiano para ser un/a profesional eficaz. Como seres humanos siempre estamos comunicando, aunque no siempre sea inteligible para nosotros mismos y para los otros. Conseguir entender lo que se está comunicando y saber emplear las técnicas convenientes significa utilizar estrategias necesarias para aproximarnos a la experiencia de la gente con la que trabajamos.



**¿Cuál es su contenido?** La asignatura abordará la íntima relación entre la comunicación profesional y la representación social del trabajo social, analizando las competencias y responsabilidades profesionales en la intervención. También profundizará en los interlocutores comunicativos del trabajo social y en las habilidades del/de la profesional en la conducción de técnicas y estrategias como conferencias, debates y reuniones de trabajo. Se trabajarán los documentos que se utilizan en la práctica diaria y la necesidad de generar información útil a través del tratamiento de los datos informativos recogidos con los documentos de registro profesionales; se analizará también la importancia del trabajo en red así como el uso de TIC abordando los cambios importantes en la comunicación que el Trabajo Social debe incorporar a sus habilidades profesionales para ponerlas al servicio de una intervención eficaz.

## 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 Habilidades Sociales y de Comunicación del Trabajo Social. Los resultados de aprendizaje están focalizados en la comprensión de aspectos instrumentales fundamentales para la comunicación profesional. Se considera continuación de Interacción Social y Comunicación en Trabajo Social con quien conforma una unidad que posibilita habilidades comunicativas y sociales propias del Trabajo social.

## COMPETENCIAS (RD 1393/2007) // RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (RD 822/2021)

### 1311 - Grado en 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 deñ 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 (RD 1393/2007) // SIN CONTENIDO (RD 822/2021)**

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

- R.A-33. Ha desarrollado habilidades para diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social, entre ellas las de elaborar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniendo completos, fieles accesibles y actualizados como garantía de la toma de decisiones y valoraciones profesionales.
- R.A-34. Es capaz de establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones mediante la palabra hablada y escrita, en papel y por medios electrónicos; y hacerlo de forma correcta y clara con un estilo adecuado a los destinatarios, a la finalidad y al contexto de comunicación.
- R.A-35. Es capaz de gestionar un debate y evaluar los puntos de vista y las pruebas aportadas por otros.
- R.A-36. Es capaz de preparar y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones.
- R.A-37. Es capaz de participar dentro de redes y equipos interdisciplinares e interinstitucionales con el fin de establecer acuerdos de cooperación, y abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos.
- R.A-38. Es capaz de aplicar las tecnologías de la comunicación y la información en la aplicación de servicios.

Así mismo un objetivo de aprendizaje es que sea capaz de utilizar un lenguaje no sexista en la comunicación oral y escrita.

## **DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS**



## **1. La comunicación y el Trabajo Social**

Los interlocutores y las interlocutoras del Trabajo Social: individuos y organizaciones: los objetivos, los canales y los ruidos en la comunicación.

La comunicación profesional y la representación social del Trabajo Social.

El Trabajo Social es un producto de la interacción entre el ser humano y la Sociedad, determinado por el contexto de referencia. Será fundamental comprender las representaciones sociales que existen del mismo, cómo se han gestado, y su influencia para generar el escenario futuro del Trabajo Social: ¿Cómo nos ve la Sociedad?, ¿las personas usuarias? ¿Cómo se ven los y las trabajadoras sociales? ¿Cuales serán los retos y desafíos de futuro?. En este escenario diverso y plural donde actúa el Trabajo Social coexisten interlocuciones diversas cuyas características hay que definir, así como guiar hacia una comunicación accesible y no discriminatoria. Todo ello contribuirá a establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones

## **2. Uso de la palabra hablada y escrita en Trabajo Social**

La comunicación profesional oral: las características de la comunicación ante un público. Las reuniones de Trabajo. Los debates.

La comunicación profesional escrita: la comunicación interna y externa.

El diseño de los documentos y su utilidad en Trabajo Social. La protección de datos personales.

Los instrumentos de registro específicos en Trabajo Social: historia social, ficha social e informe social. Los formatos electrónicos y la sistematización de la información.

El Código deontológico del Trabajo Social así como las investigaciones consultadas señalan cuáles son los instrumentos específicos del Trabajo social. Hay que conocerlos y especialmente saber diseñarlos, en diferentes formatos, atendiendo a las características específicas de cada organización y/o ámbito de intervención. De la misma manera para establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones por medio de la palabra se trabajará cómo construir y exponer un discurso en público de forma clara con un estilo adecuado a los destinatarios, así como fundamentar y saber conducir debates y reuniones de equipo para la toma de decisiones.

## **3. El trabajo en red y las nuevas tecnologías en los procesos de comunicación.**

Las tecnologías de comunicación y el Trabajo Social: aplicaciones informáticas en Trabajo Social. Las tecnologías de comunicación al servicio de las personas. Redes sociales y colectivos vulnerables: la brecha digital. Las adaptaciones en la Universitat de València

El acceso a las TIC es fundamental para acceder a la información y al conocimiento así como posibilitar la educación, el desarrollo y la inclusión social. Su uso es una oportunidad para multiplicar la capacidad



de relación y comunicación. Las Ciencias Sociales y el Trabajo Social tienen mucho que decir en este escenario cambiante que repercute directamente en las personas. Asimismo se precisará el concepto y las consecuencias de la denominada " brecha digital".

## 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 elaboren los y las estudiantes sobre aprendizajes y competencias básicas y específicas. Ponderación entre 0.0 y 40.0
3. Se valorara la asistencia y la participación activa del estudiantado 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.

## REFERENCIAS

### Básicas

- CEAPAT CENTRO DE REFERENCIA ESTATAL DE AUTONOMIA PERSONAL Y AYUDAS TÉCNICAS  
[www.ceapat.es](http://www.ceapat.es)
- DEL CAÑO, ESCODA et al (2012) El informe social: teoría y práctica. València. Tirant Humanidades.
- ESCODA, E (coord.) (2012) Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. València. Tirant Humanidades.
- FERNÁNDEZ, A. i JIMÉNEZ, A. (2006) El informe social: cuestiones a debate. Córdoba. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social.
- GUINOT, C. (coord.) (2008) Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo Social. Bilbao. Deusto.
- MOLINA, J.P. (2011) Introducción a la comunicación institucional a través de Internet. Madrid .Grupo 5.
- TORRES D. i POLO J. M. (2001) Manual de Internet para trabajadores sociales. Huesca. Mira Editores.
- TREVITHICK, P. (2002) Habilidades de comunicación en intervención social. Madrid. Narcea.
- VALLEJO-NÁJERA, J. (2005) Aprender a hablar en público hoy. Madrid. Planeta



### Complementarias

- Agencia Nacional de Protección de Datos  
<https://www.aepd.es/>
- CASAS, P. (2009) El sexto sentido o la osadía de provocar el cambio desde la praxis reflexionada. Zaragoza. XI Congreso Estatal de Trabajo Social.
- CASTELLS, M. (2001) Internet y la sociedad en red. Dins la lliçó inaugural del programa de doctorat sobre la societat de la informació i el coneixement. Barcelona. UOC.
- COLOM, D. (2005) Libro verde del trabajo social: Instrumentos de documentación técnica.. Madrid. Consejo general de Diplomados en trabajo Social y Asistentes Sociales.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL (1985) Dos documentos básicos en trabajo social: estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social. Madrid. Colección Trabajo Social, serie documentos.
- DIAZ, A., PIÑERO, A, RESTREPO P. ((1986) Un modelo de Ficha Social: manual de utilización. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en trabajo Social.
- GAITÁN, L. (2009) Constantes y variables de una profesión siempre construyéndose. Zaragoza. XI Congreso Estatal de Trabajo Social.
- HUERTAS BAILÉ, A. i PERONA PÁEZ, J. (1999) Redacción y locución en medios audiovisuales. Barcelona. Bosch.
- LOPEZ y TATO (2010) La importancia de la comunicación en Servicios Sociales. Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 92
- Oficina de Seguridad de Internauta  
<https://www.osi.es/es/guia-de-privacidad-y-seguridad-en-internet>
- PINAZO, S. i PASTOR, Y. (2006) Psicología social de la comunicación. Ed. Pirámide. Madrid.
- SERRANO, P. (2013) La comunicación jibarizada. Barcelona. Atalaya
- RECAS, repertorio de casos sociales de la Universidad de Huelva  
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/4808>
- ROMANO, V. (2007) La formación de la mentalidad sumisa. El viejo topo

### ADENDA COVID-19

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

**FITXA D'ADDENDA DE LA GUIA DOCENT 2on quadrimestre CURS 2020-21**



<b>Nom d'assignatura</b>	COMUNICACIÓ PROFESSIONAL (33499)
<b>Titulació</b>	GRAU EN TREBALL SOCIAL

### 1. 1. CONTINGUTS/ CONTENIDOS/ CONTENTS

*Se mantienen los contenidos de la guía docente original.*

### 1. 2. VOLUM DE TREBALL I PLANIFICACIÓ TEMPORAL DE LA DOCÈNCIA

*Se mantienen las actividades y volumen de trabajo de la guía docente original. La planificación de sesiones (presenciales y/o síncrona) se especificará a principio del cuatrimestre.*

### 1. 3. METODOLOGIA DOCENT /METODOLOGÍA DOCENTE /TEACHING METHODOLOGY

*PARA TODO EL ESTUDIANTADO*

*Sólo asignaturas de segundo y tercero:*

- El grupo se subdividirá en dos y mientras un subgrupo seguirá presencialmente, el otro lo hará por videoconferencia síncrona.

*Todas las asignaturas:*

- *Las tutorías individuales 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 (seleccionar):*

- Seguir clases por videoconferencia síncrona. El profesorado activará la cámara para que los/las estudiantes/as que no puedan asistir a clase puedan seguir la sesión.
- Trabajos individuales asignados
- Tutoría por videoconferencia

#### **1. 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 on line*

#### **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.*