

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

<b>Codi</b>	33499
<b>Nom</b>	Comunicació professional
<b>Cicle</b>	Grau
<b>Crèdits ECTS</b>	4.5
<b>Curs acadèmic</b>	2022 - 2023

**Titulació/titulacions**

<b>Titulació</b>	<b>Centre</b>	<b>Curs</b>	<b>Període</b>
1311 - Grau de Treball Social	Facultat de Ciències Socials	2	Segon quadrimestre

**Matèries**

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

**Coordinació**

<b>Nom</b>	<b>Departament</b>
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 de la titulació de grau en Treball Social.

**Quines són les seues forteses?** Aprofundeix en els aspectes comunicatius visibles i invisibles que ha de considerar el/la treballador/a social en el treball quotidià per ser un/a professional eficaç. Com a éssers humans sempre estem comunicant, encara que no sempre siga intel·ligible per a nosaltres mateixos i per als altres. Aconseguir entendre el que s'està comunicant i saber emprar les tècniques adients significa utilitzar tot el que està a la nostra disposició per a aproximar-nos a l'experiència de les persones amb les que treballem.



**Quin és el seu contingut?** L'assignatura abordarà la íntima relació entre la comunicació professional i la representació social del treball social, analitzant les competències i responsabilitats professionals en la intervenció. També aprofundirà en els interlocutors i interlocutores comunicatius del treball social i en les habilitats del/de la professional en la conducció de tècniques i estratègies com ara conferències, debats, reunions de treball. Es treballaran els documents que s'utilitzen en la pràctica diària i la necessitat de generar informació útil a través del tractament de les dades informatives arrellegades amb els documents de registre professionals; s'analitzarà també la importància del treball en xarxa així com l'ús de TIC abordant els canvis importants en la comunicació que el Treball Social ha d'incorporar a les seues habilitats professionals per a posar-les al servei d'una intervenció eficaç.

## 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. Es considera continuació d'Interacció Social i Comunicació en Treball Social amb qui conforma una unitat que possibilita les habilitats comunicatives i socials pròpies del treball social.

## COMPETÈNCIES

### 1311 - Grau de Treball Social

- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arrellegar 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 puguen 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-33. Ha desenvolupat habilitats per dissenyar suports documentals i documentar els processos d'intervenció social, entre les quals elaborar, presentar i compartir històries i informes socials mantenint-los complets, fidels, accessibles i actualitzats com a garantia de la presa de decisions i valoracions professionals.
- R.A-34. És capaç d'establir un contacte efectiu amb individus i organitzacions per mitjà de la paraula parlada i escrita, en paper i per mitjans electrònics; i fer-ho de forma correcta i clara amb un estil adequat als destinataris, a la finalitat i al context de comunicació.
- R.A-35. És capaç de gestionar un debat i avaluar els punts de vista i les proves aportades per altres.
- R.A-36. És capaç de fer la preparació i participar activament en reunions de presa de decisions.
- R.A-37. És capaç de participar en xarxes i equips interdisciplinaris i interinstitucionals per establir acords de cooperació i abordar de manera constructiva els possibles desacords.
- R.A-38. És capaç d'aplicar les tecnologies de la comunicació i la informació en l'aplicació de serveis.

Així mateix un objectiu d'aprenentatge és que siga capaç d'utilitzar un llenguatge no sexista en la comunicació oral i escrita.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. La comunicació i el Treball Social

Els interlocutors i les interlocutores del treball social: individus i organitzacions: els objectius els canals i els sorolls en la comunicació.

La comunicació professional i la representació social del Treball Social.

El Treball Social és un producte de la interacció entre l'ésser humà i la Societat, determinat pel context de referència. Serà fonamental comprendre les representacions socials que hi ha del mateix, com s'han gestat, i la seua influència per a generar l'escenari futur del Treball Social: Com ens veu la Societat?, les persones usuàries? Com es veuen els i les treballadores socials? Quins seran els reptes i desafiaments de futur?. En este escenari divers i plural on actua el Treball Social coexisteixen interlocucions diverses les característiques del quals cal definir, així com guiar cap a una comunicació accessible i no discriminatòria. Tot això contribuirà a establir un contacte efectiu amb individus i organitzacions

### 2. Lús de la comunicació i escrita en Treball Social



La comunicació professional oral: les característiques de la comunicació davant un públic

La comunicació professional escrita: la comunicació interna i externa.

El disseny dels documents i la seua utilitat en el Treball Social. La protecció de dades personals.

Els instruments de registre específics en Treball Social: història, fitxa i informe social. Els formats electrònics i la sistematització de la informació.

El Codi deontològic del Treball Social així com les investigacions consultades assenyalen quins són els instruments específics del Treball social. Cal conèixer-los i especialment saber dissenyar-los, en diferents formats, atenent a les característiques específiques de cada organització i/o àmbit d'intervenció. De la mateixa manera per a establir un contacte efectiu amb individus i organitzacions per mig de la paraula es treballarà com construir i exposar un discurs en públic de forma clara amb un estil adequat als destinataris, així com fonamentar i saber conduir debats i reunions d'equip per a la presa de decisions

### 3. El treball en xarxa i les noves tecnologies en els processos de comunicació.

Les tecnologies de comunicació i el Treball Social: aplicacions informàtiques en Treball Social. Les tecnologies de comunicació al servei de les persones. Xarxes socials i col·lectius vulnerables: la bretxa digital. Les adaptacions a la Universitat de València

L'accés a les TIC és fonamental per a accedir a la informació i al coneixement així com possibilitar l'educació, el desenvolupament i la inclusió social. El seu ús és una oportunitat per a multiplicar la capacitat de relació i comunicació. Les Ciències Socials i el Treball Social tenen molt a dir en este escenari canviant que repercuteix directament en les persones. Així mateix es precisarà el concepte i les conseqüències de la denominada " bretxa digital".

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>112,50</b>	

## METODOLOGIA DOCENT

L'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 cadascun dels blocs que consta l'assignatura s'alternen totes les modalitats referenciades. Cal destacar que per a desenvolupar habilitats per a cada un dels temes 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 és 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 i competències bàsiques i específiques. Ponderació entre 0.0 i 40.0
- 3.- Es valora l'assistència i la participació activa 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.

Per aprovar l'assignatura cal superar les proves 1 i 2

Vos recordem que:

El plagi és "l'acció de la deshonestat a l'hora de copiar en allò substancial les obres d'altres que les presenten com a pròpies" (Reducindo et al., 2017, p. 300). I, el ciberplagi "es produeix quan una obra es presenta com a resultat d'un treball personal quan realment és informació parcial, mitjanament o totalment copiada d'un autor sense crèdits ni bibliografia. Sol passar amb textos [...] en línia" (Sarrià i De Francisco, 2018, p. 4).

No involucrar-se en pràctiques com les referides implica fer un ús responsable i ètic de la informació utilitzada en treballs acadèmics. Les Normes APA-7a Edició són l'instrument imprescindible per aconseguir l'honestat acadèmica tal com vos indicarem en els treballs d'avaluació continuada que presentareu al llarg del semestre.



Dit això, a partir del segon semestre del primer curs, en totes les assignatures es prestarà especial atenció, en l'avaluació continuada dels treballs, al compliment de les pràctiques d'honestedat acadèmica i respecte a la propietat intel·lectual de tercers, mitjançant l'ús de la citació i presentació de treballs acadèmics, seguint els estàndards de l'edició APA-7.

## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- CEAPAT Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas [www.ceapat.es](http://www.ceapat.es)
- Consejo General de Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social [http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo\\_deontologico\\_2012.pdf](http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf)
- Del Caño, Escoda et al (2012). El informe social: teoría y práctica. Tirant Humanidades.
- Escoda, E (coord.) (2012). Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. Tirant Humanidades.
- Guinot, C. (coord.) (2008). Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo Social. Deusto.
- Molina, J.P. (2011). Introducción a la comunicación institucional a través de Internet. Grupo 5.
- Trevithick, P. (2002). Habilidades de comunicación en intervención social. Narcea.
- Vallejo, J. (2005). Aprender a hablar en público hoy. Planeta

### Complementàries

- Agencia Nacional de Protección de Datos <https://www.aepd.es/>
- Colom, D. (2005). Libro verde del trabajo social: Instrumentos de documentación técnica. CGTS.
- Gaitán, L. (2009). Constantes y variables de una profesión siempre construyéndose. XI Congreso Estatal de Trabajo Social.
- López y Tato (2010). La importancia de la comunicación en Servicios Sociales. Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 92
- Pinazo, S. y Pastor Y. (2006). Psicología social de la comunicación. Pirámide.
- Serrano, P. (2013). La comunicación jibarizada. 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
- Unitat d'Igualtat UV. (2011). Guia dus per a un llenguatge igualitari. Universitat de València [https://www.uv.es/igualtat/webnova2014/GUIA\\_VAL.pdf](https://www.uv.es/igualtat/webnova2014/GUIA_VAL.pdf)
- UVDiscapacitat. (2021). Guia Universitària d'UV Discapacitat. Universitat de València [https://www.uv.es/upd/doc/doc%20proprios/Miniguia\\_UVdiscapacitat\\_val.pdf](https://www.uv.es/upd/doc/doc%20proprios/Miniguia_UVdiscapacitat_val.pdf)
- Vicente, E., Arredondo, R. y Rodríguez, C. (coord). 2019. III Informe de los Servicios Sociales en España. Consejo General de Trabajo Social. [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE\\_III\\_WEB.pdf?fbclid=IwAR39cEBTVr2EmUhC0QAKzoTpOkaNAJRuzfH-A8p1513ydPsmBM0YsTLnUww](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf?fbclid=IwAR39cEBTVr2EmUhC0QAKzoTpOkaNAJRuzfH-A8p1513ydPsmBM0YsTLnUww)