

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

Codi	33543
Nom	Tècniques de comunicació social
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	4.5
Curs acadèmic	2023 - 2024

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1311 - Grau de Treball Social	Facultat de Ciències Socials	4	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1311 - Grau de Treball Social	42 - Tècniques de Comunicació Social	Optativa

Coordinació

Nom	Departament
PINAZO HERNANDIS, SACRAMENTO	306 - Psicologia Social

RESUM

Tècniques de Comunicació Social és una assignatura adscrita al Departament de Psicologia Social, pertanyent a la Facultat de Psicologia de la Universitat de València. S'insereix dins de l'especialitat Suport Personal, Educatiu i Familiar (optativa, 4,5 ECTS).

Es vincula de manera especial amb les assignatures següents:

Activitat Psicològica i Comportament Humà, centrada en l'estudi dels processos psicològics que permeten descriure, predir i explicar l'activitat cognitiva i comportamental de l'ésser humà; Desenvolupament Psicològic en el Cicle Vital, l'objectiu de la qual és formar els alumnes en els coneixements rellevants sobre l'activitat psicològica i el comportament que caracteritza les diferents etapes del cicle vital; Introducció a la Psicologia Social, i Interacció Social i Comunicació en Treball Social. En estreta relació amb aquest objectiu, l'assignatura pretén que l'alumne siga capaç d'aplicar els continguts teòrics a diferents àmbits vitals i professionals.



Tècniques de Comunicació Social s'imparteix durant el quart curs del Grau en Treball Social, amb un caràcter acadèmic d'assignatura optativa d'itinerari, i consta de 4,5 crèdits teoricopràctics que equivalen a 300 hores de treball de l'estudiant. Es desenvoluparà al llarg d'11 setmanes i 2 sessions a l'aula, combinant exposicions del professor, exercicis individuals i en grup, seminaris i visionament i comentari de documentals.

Els treballadors socials exerceixen la seua labor professional amb persones, famílies, grups socials i organitzacions amb necessitats que requereixen suport per a aprendre a gestionar la seua vida quotidiana. La comunicació és una eina base de la interacció social, de les relacions amb els altres, continguts explicats tots en la matèria **Tècniques de Comunicació Social**.

Els professionals del treball social tenen en la relació professional una de les seues principals formes d'intervenció. El coneixement i el desenvolupament de destreses relacionades amb la relació i la comunicació interpersonal, grupal i pública resulta essencial per a un adequat exercici de la professió. Les habilitats socials, com a facilitadores de la relació amb els altres, constitueixen un recurs que han de conrear els professionals mateixos i que s'ha de promoure entre els clients o destinataris de la intervenció social.

El programa de l'assignatura pretén facilitar que l'estudiant conega i desenvolupe les habilitats socials i de comunicació necessàries que permeten un exercici eficaç de la professió i de qualitat en la relació amb els usuaris, i que l'estudiant sàpiga desplegar de manera autònoma les destreses de comunicació necessàries per a comunicar-se amb altres professionals, grups, col·lectius i/o entitats, tant de manera oral com per escrit.

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

Atès el seu caràcter de formació optativa, no hi ha requisits previs abans de cursar-la.

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 treballar i valorar de manera conjunta amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats les seues necessitats.
- Capacitat per a planificar, implantar, revisar i avaluar la pràctica del treball social amb persones, famílies, grups, organitzacions, comunitats i amb altres professionals i circumstàncies.
- Capacitat per a ajudar les persones perquè siguen capaces de manifestar les necessitats, punts de vista i circumstàncies.
- Capacitat per a establir relacions professionals a fi d'identificar la forma més adequada d'intervenció.
- Capacitat per a intervenir amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats per ajudar-los a prendre decisions ben fonamentades sobre les seues necessitats, circumstàncies, riscos, opcions preferents i recursos
- Capacitat per a valorar les necessitats i opcions possibles per orientar una estratègia d'intervenció.
- Capacitat per a respondre a situacions de crisi valorant la urgència de les situacions, planificant i desenvolupant accions per fer front a aquestes i revisant els seus resultats.
- Capacitat per a interactuar amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats per aconseguir canvis, per promocionar el seu desenvolupament i per millorar les seues condicions de vida per mitjà de la utilització dels mètodes i models de Treball Social, fent un seguiment amb regularitat dels canvis que es produeixen a fi de preparar la finalització de la intervenció.
- Capacitat per preparar, produir, implementar i avaluar els plans d'intervenció amb persones i amb professionals negociant el subministrament de serveis que han de ser emprats i revisant l'eficàcia dels plans d'intervenció amb les persones implicades a fi d'adaptar-los a les necessitats i circumstàncies canviants.
- Capacitat per a donar suport al desenvolupament de xarxes per fer front a les necessitats i treballar a favor dels resultats planificats examinant amb les persones les xarxes de suport a les quals poden accedir i desenvolupar.
- Capacitat per promoure el creixement, desenvolupament i independència de les persones, identificant les oportunitats per formar i crear grups, utilitzant la programació i les dinàmiques de grups per al creixement personal i l'enfortiment de les habilitats de relació interpersonal.
- Capacitat per a treballar amb els comportaments que representen un risc per a les persones, grups i comunitats, identificant i avaluant les situacions i circumstàncies que configuren aquest comportament i elaborant estratègies de modificació dels mateixos.



- Capacitat per a analitzar i sistematitzar la informació que proporciona el treball quotidià com a suport per a revisar i millorar les estratègies professionals que han de donar resposta a les situacions socials emergents.
- Capacitat per a utilitzar la mediació com a estratègia d'intervenció destinada a la resolució alternativa de conflictes, en les circumstàncies que així ho requerisquen.
- Capacitat per a dissenyar, implantar i avaluar projectes d'intervenció social.
- Capacitat per a preparar i participar en les reunions de presa de decisions a fi de defensar millor els interessos de les persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats.
- Capacitat per a potenciar les persones, famílies, grups i comunitats a fi que siguen capaços de resoldre les situacions en què es troben.
- Capacitat per a desenvolupar i incorporar a les pràctiques professionals les actituds i habilitats necessàries per a incorporar la perspectiva de gènere.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

RA-9 Coneix els processos bàsics de la comunicació interpersonal i de grup, i de les realitats bàsiques de comunicació.

RA-10 És capaç d'utilitzar les claus verbals i no verbals per guiar la interpretació de processos de comunicació a nivell interpersonal.

RA-11 Ha adquirit destreses per a les relacions interpersonals en el treball social i en l'activitat professional.

RA-12 És capaç d'elaborar i desenvolupar estratègies adequades per a realitzar una intervenció en públic.

RA-13 Coneix i aplica les principals habilitats socials tant en l'àmbit interpersonal com en el de grup.

RA-14 Sap identificar els processos de comunicació que han de guiar els principis d'una correcta entrevista psicosocial.

RA-15 És capaç de dinamitzar diferents grups amb objectius diferents a través de l'aprenentatge dels principis que guien el procés de comunicació social dels grups.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ: FONAMENTACIÓ I PRINCIPALS MODELS TEÒRICS

El primer bloc es planteja com una introducció als elements bàsics de la comunicació, a fi de conèixer els aspectes essencials del procés comunicatiu.

1. La comunicació humana
2. Models teòrics de la comunicació humana
3. Axiomes de la comunicació humana
4. Cognició i comunicació



2. LA COMUNICACIÓ NO VERBAL (CNV) i COMUNICACIÓ VERBAL (CV).

1. COMUNICACIÓ NO VERBAL (CNV)

- 1.1. Cinèsia
- 1.2. Proxèmica
- 1.3. Paralingüística.
1. 4. CNV i emocions. Expressió facial

2. COMUNICACIÓ VERBAL (CV)

- 2.1. Pragmàtica de la comunicació humana
- 2.2. Competència comunicativa, competència pragmàtica
- 2.3. Implicatures i actes de parla. La cortesia

3. HABILITATS SOCIALS: ASSERTIVITAT.

1. Habilitats socials. Definició. Tipologia.
2. Ensenyament de les habilitats socials.
3. Assertivitat. Definició.
4. Ensenyament de l'assertivitat. Drets assertius

4. TÈCNiques PER A PARLAR EN PÚBLIC

1. Tècniques per a parlar en públic: l'orador i l'auditori
2. Tècniques per a parlar en públic: el discurs
3. Tècniques per a parlar en públic: la resolució d'objeccions

5. LA COMUNICACIÓ EN L'ENTREVISTA PSICOSOCIAL

1. Característiques i estils de la relació professional
2. La comunicació en la relació d'ajuda
3. L'entrevista professional. Tipus. Passos. Aspectes (CV i CNV) que cal tenir en compte

6. LA COMUNICACIÓ EN ELS GRUPS

1. Comunicació i interacció social
2. Comunicació intragrupal. Comunicació intergrupala
3. Comunicació en equip. Comunicació en petit grup i en gran grup
4. Comunicació i TIC. Comunicació i xarxes socials
5. Comunicació mediada i suport a la comunicació. Comunicació alternativa

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	45,00	100
Assistència a esdeveniments i activitats externes	1,50	0
Elaboració de treballs en grup	8,00	0
Elaboració de treballs individuals	8,00	0
Estudi i treball autònom	14,00	0
Lectures de material complementari	5,00	0
Preparació d'activitats d'avaluació	10,00	0
Preparació de classes de teoria	8,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	5,00	0
Resolució de casos pràctics	6,00	0
Resolució de qüestionaris on-line	2,00	0
TOTAL	112,50	

METODOLOGIA DOCENT

L'activitat que es durà a terme en aquesta matèria combinarà diferents metodologies didàctiques en funció dels objectius plantejats i de la diversitat de formes de treball proposades: exposicions orals del professor (classes magistrals), treball en equip a l'aula, seminaris i activitats complementàries.

Les sessions es desenvoluparan de manera dinàmica i participativa.

– **LLIÇÓ MAGISTRAL PARTICIPATIVA.** Exposició docent:

Les dissertacions del professorat empraran com a suport les noves TIC i diversos mitjans audiovisuals (vídeos, documentals).

Mitjançant aquestes exposicions el professorat introduirà les diferents unitats didàctiques, les sessions que les componen, els objectius i les competències que cal adquirir i les diferents pràctiques grupals. Mitjançant aquesta tècnica s'aniran desenvolupant els continguts de l'assignatura que ha de conèixer l'estudiantat.

– **DEBATS I DISCUSSIONS PARTICIPATIUS.** Pràctiques de grup:



En cada unitat didàctica es desenvoluparan pràctiques de grup de dos tipus:

a) Petit grup (PG)

b) Gran grup (GG)

- Exercicis pràctics individuals
- ACTIVITATS DE TIPUS EXPOSITIU. PER PART DEL PROFESSOR (EXPOSICIÓ DE TEMES, SEMINARIS); PER PART DE L'ESTUDIANTAT (EXPOSICIÓ DE TREBALLS INDIVIDUALS O EN GRUP).
- ACTIVITATS PRACTIQUES: JOCS DE ROLS, RESOLUCIÓ DE CASOS, TALLERS.
- TUTORITZACIÓ INDIVIDUAL I/O DE GRUP, PRESENCIAL I/O VIRTUAL.
- ELABORACIÓ DE MAPES CONCEPTUALS I QUADRES SINÒPTICS.
- Durant el desenvolupament de l'assignatura, l'estudiantat s'exercitarà en:
 - Recerques d'exploració en línia.
 - Recerca de documentació.
 - Resolució de problemes.
 - Tècniques d'argumentació.
 - Tècniques d'entrevistes.
 - Exposicions temàtiques.
 - Maneig de debat.
 - Redacció d'assajos i informes.
 - Visionament crític d'audiovisuals: pel·lícules i documentals.

AVALUACIÓ

La finalitat de l'avaluació d'aquesta matèria és que l'alumnat:



- demostre els coneixements de tècniques de comunicació adquirits,
- que siga capaç d'utilitzar procediments i tècniques de la comunicació, i
- que siga capaç de buscar informació i treballar-hi.

Per a l'avaluació es té en compte:

- L'**avaluació contínua** del treball realitzat per l'estudiantat al llarg del curs.
- La **realització de proves tipus test**, adreçades a constatar els coneixements més específics.
- Es valora l'**assistència i la participació** de l'estudiantat tant en les classes a l'aula com en les tutories i en les activitats complementàries (seminaris, etc.).

El sistema de qualificacions s'ajusta a la legislació vigent.

Tenint en compte els criteris generals establerts en el disseny dels estudis del Grau en Treball Social, l'avaluació (en 1 y 2 convocatòria) es basa en:

-**Avaluació contínua** del treball realitzat pels estudiants al llarg del curs, sobretot pel que fa a les competències de treball individual i en equip, a la identificació de conceptes i processos clau, així com a la preparació i resolució d'exercicis i problemes. Aquesta activitat és obligatoria i no recuperable.

Ponderació entre 0.0 i 30.0

-**Proves objectives de tipus test** que permeten avaluar una base ampla de coneixements i diferenciar en diferents nivells d'adquisició de competències i aprofundiment en els coneixements.

Ponderació entre 0.0 i 40.0

- **Avaluació de supòsits pràctics**. Aquesta activitat és obligatoria i no recuperable.

Ponderació entre 0.0 i 20.0

- Es valorarà l'**assistència i la participació** dels estudiants tant a les sessions presencials a l'aula com en les tutories i en les activitats complementàries. Ponderació entre 0.0 i 10.0. Aquesta activitat és **no recuperable**.



Ponderació entre 0.0 i 10.0.

L'assistència a l'Activitat Formativa Complementària aprovada per la CAT programada per al curs per a l'itinerari/menció Suport Personal, Educatiu i Familiar, forma part de l'avaluació i és activitat avaluable i es considera una de les activitats formatives de Treball Autònom de l'Estudiant/a.

ALUMNAT QUE NO ASSISTEIX A CLASSE

L'avaluació dels alumnes que **no hagen anat a les classes** durant el curs (en 1 y 2 convocatòria) es basarà en:

- **Prova objectiva tipus test.**
- **Ponderació entre 0.0 i 70%** de la nota total

Normes APA y mides antiplagi

El plagi és "l'acció de deshonestat al moment de copiar en el substancial obres alienes presentant-les com a pròpies" (Reducindo et al., 2017, p. 300). I, el ciberplagi "ocorre quan es presenta un treball com a fruit del treball personal quan realment és informació copiada parcial, mitjana o totalment d'un autor sense cap mena de crèdits o bibliografia. Normalment succeeix amb textos [...] en línia" (Sarrià i De Francisco, 2018, p. 4).

No incórrer en pràctiques com les referides implica fer un ús responsable i ètic de la informació que s'utilitza en els treballs acadèmics. Les Normes APA-7a Edició són l'instrument imprescindible per aconseguir l'honestat acadèmica tal com us indicarem en els treballs d'avaluació contínua que presenteu al llarg del quadrimestre.

Dit l'anterior, a partir del segon quadrimestre de primer curs, en totes les assignatures es prestarà especial atenció, en l'avaluació contínua de treballs, al compliment de les pràctiques d'honestat acadèmica i respecte per la propietat intel·lectual de tercers, mitjançant l'ús de la citació i presentació de treballs acadèmics, seguint normes APA-7a edició.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- BERJANO, E. & PINAZO, S. (2001): Interacción social y comunicación. Tirant lo Blanch.



- BERMEJO, J. C. (1998). Apuntes de la relación de ayuda. Sal Terrae.
- CIBANAL, J. et alii (2006). Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud. Elsevier.
- JIMÉNEZ, F. (1991). La comunicación interpersonal: ejercicios educativos. Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación.
- MADRID, J. (2005): Los procesos de la relación de ayuda. Desclee de Brouwer.
- ONGALLO, C. (2007). Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Dyckinson.
- PERPIÑÁ, C (Coor) (2012). Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar. Pirámide.
- SHELTON, N. & SHARON, B. (2006). Haga oír su voz sin gritar. Asertividad. Fundación Confemetal.
- SPERBER, D. & D. WILSON (1994): La relevancia. Visor.
- TREVITHICK, P. (2002). Habilidades de comunicación en intervención social. Narcea.

Complementàries

- PINAZO, S. & BERJANO, E.(2001). Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios. Tirant lo Blanch.
- SMITH, M.J. (1981). Cuando digo no, me siento culpable. Grijalbo.
- KELLY, J.A. (1987). Entrenamiento en habilidades sociales. Desclee de Brouwer.
- HIGHAM, P. (2006). Social Work: Introducing Professional Practice. Sage.
- FERNSTERHEIM, J. (1982). No digas sí cuando quieres decir no. Grijalbo.
- CARNEGIE, D. (1988). Cómo hablar bien en público. Edhasa.
- CABALLO, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI.
- ÁLVAREZ, J.T. (1987). Historias y modelos de la comunicación en el siglo XXI. Ariel.
- GOFFMAN, E. (1971). Ritual de la interacción. Tiempo Contemporáneo.
- FERNÁNDEZ-DOLS, J.M. (1994). El comportamiento no verbal. En J.F. Morales (ed.): Psicología social. McGraw-Hill.
- CASTANYER, O. (1996). La asertividad: expresión de una sana autoestima. DDB.
- GIL, F.; LEÓN, J.M. & JARANA, L. (coord.) (1995). Habilidades sociales y salud. Eudema.
- GIL, F. & LEÓN, J.M. (1998). Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención. Síntesis.
- MARTÍNEZ, A. & MARROQUIN, E. (1997). Programa DEUSTO 14-16. Desarrollo de las habilidades sociales. Mensajero.
- MEDINA, S.; LEÓN J.M. & GIL, F. (2000). El entrenamiento en habilidades sociales: un instrumento para la integración social de personas ciegas y deficientes visuales. Universidad y Cooperación.
- MONJAS, I. (1993). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS). CEPE.
- MONJAS, I. (2007). Cómo promover la convivencia. Programa de asertividad y habilidades sociales. CEPE.
- OLZA, M. (1994). Habilidades sociales. En J. F. Morales & M. Olza: Psicología social y trabajo social. McGraw-Hill.
- HABERMAS, J. (1984). Teoría de la acción comunicativa. Taurus.
- LEVINSON, S. (1983). Pragmática. Teide



- AUSTIN, J. L. (1982). Cómo hacer cosas con palabras. Paidós.
- SEARLE, J. R. (1969). Actos de habla. Cátedra.
- SEARLE, J. R. (1975). Una taxonomía de los actos ilocucionarios. Teorema, VI (1): 43-77.
- NGUYEN, K, MURILLO, G, KILLEN, R & JONES, L. (2017). Presentaciones memorables. Crea experiencias únicas que cautiven a tu audiencia. Urano.