

## GUÍA DOCENTE

2019/20

### Centro

160 - Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social. Sección Álava

### Ciclo

Indiferente

### Plan

GTRABA10 - Grado en Trabajo Social

### Curso

1er curso

## ASIGNATURA

25929 - Habilidades Sociales y de Comunicación para el Trabajo Social

**Créditos ECTS :** 6

## DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura, Habilidades Sociales y de Comunicación para el Trabajo Social está integrada en el Módulo denominado Fundamentos, metodología, teorías y técnicas de Trabajo Social (54 Ects), relacionándose específicamente con las asignaturas de Técnicas de intervención en Trabajo Social (2º curso) y Trabajo Social Individual-Familiar (2º curso). Tiene, a su vez, relación con otras materias básicas del grado: Filosofía y Trabajo Social, Observatorio de realidades sociales, Psicología para el Trabajo Social, Teoría y análisis de conflictos, Habilidades de resolución de conflictos y Supervisión educativa y ética profesional.

Esta asignatura se centra en el análisis de las habilidades y técnicas para el desarrollo de una comunicación eficaz, así como en el fenómeno comunicativo desde perspectivas generales y presupuestos epistemológicos, teóricos y metodológicos diversos. El conocimiento y la valoración de los elementos de la comunicación a la hora de la adquirir la competencia, nos introducirán en los principios de la comunicación eficaz.

Sus descriptores básicos son: La comunicación para el Trabajo Social. Concepto. Elementos y tipos. El proceso de comunicación. Las habilidades sociales. Concepto y componentes. Habilidades y estrategias básicas implicadas en la comunicación: La asertividad, la empatía, la escucha activa y otras habilidades sociales dirigidas a la intervención, en aras de informar y asesorar, apoyar, interpretar, motivar, orientar y negociar.

## COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

### COMPETENCIA TRANSVERSAL:

Desarrollar la capacidad de comunicar de forma oral y escrita. Descripción: Expresar con efectividad, los pensamientos, emociones y conductas, a través del lenguaje verbal y no verbal, adaptándose al contexto relacional y profesional. En su primer nivel de dominio: Conoce los principios de la comunicación efectiva, y los identifica en su contexto personal y social, pudiendo expresar sus propias ideas con habilidad social (empatía, asertividad y escucha activa) y eficacia comunicativa (coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal).

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

1. Conocer los supuestos y fundamentos teóricos de la comunicación.
2. Adquirir habilidades de comunicación y destrezas para las relaciones interpersonales en el trabajo social y la actividad profesional en general.
3. Adquirir habilidades y técnicas verbales, paralingüísticas y no verbales para guiar la intervención.
4. Adquirir destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas.
5. Aplicar, de forma consciente e intencionada, estrategias de escucha activa, siendo capaz de comprender la dimensión objetiva y subjetiva del problema planteado.
6. Aprender técnicas asertivas de comunicación.
7. Aplicar las alternativas de solución y las habilidades sociales generales que facilitan la comunicación y la competencia social.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. Conoce los principios de la comunicación efectiva, y los identifica en su contexto personal y social.
2. Aplica criterios teóricos y prácticos de la comunicación para responder a problemas contextualizados en Trabajo social.
3. Conoce los elementos de la comunicación y los interpreta en el contexto profesional.
4. Entiende el concepto de empatía desde la reflexión personal y su repercusión en la práctica profesional.
5. Entiende el concepto de escucha activa desde la reflexión personal y su repercusión en la práctica profesional.
6. Entiende el concepto de comunicación asertiva desde la reflexión personal y su repercusión en la práctica profesional.
7. Interpreta y da alternativas de solución en casos reales en los que hay problemas de comunicación.

## CONTENIDOS TEORICO-PRACTICOS

El temario se ajusta al aprobado por la ANECA, en la Memoria verificada de la titulación (2010).

### 1. COMUNICACION Y TRABAJO SOCIAL

- Relación de ayuda como proceso de comunicación.
- Concepto y requisitos de la comunicación.
- Elementos y tipos de comunicación.
- Procesos de comunicación eficaz en los diferentes niveles de intervención.
- Factores que favorecen y dificultan la comunicación.

### 2. HABILIDADES SOCIALES

- Concepto de habilidad y competencia social
- Componentes de la habilidad social: Componentes conductuales, paralingüísticos y verbales. Habilidades cognitivas

### 3. HABILIDADES Y ESTRATEGIAS BASICAS IMPLICADAS EN LA COMUNICACION

- Asertividad
  - Concepto de asertividad..
  - Habilidades para una comunicación asertiva:
- Empatía
  - Concepto de Empatía
  - Estrategias
- Escucha activa
  - Definición, objetivos y tipos de escucha activa
  - Técnicas para mejorar esta habilidad social

### 4. OTRAS HABILIDADES SOCIALES DIRIGIDAS A LA INTERVENCION

- Suministrar información, explicar y proporcionar asesoramiento
- Ofrecer apoyo: tranquilizar y animar
- Interpretar y recontextualizar (Otra perspectiva de la situación)
- Orientación y persuasión, consejo. Motivación para el cambio
- Orientación psicológica y social (Counselling)
- Negociar objetivos, acciones.

## METODOLOGÍA

### Tipos de docencia

- Clases magistrales: Promueven las competencias basadas en conocimientos vinculadas a la materia (conceptos, teorías, modelos sobre la comunicación interpersonal), proporcionando las bases para el trabajo autónomo del alumnado.
- Prácticas en el aula: Fomentan la aplicación de conocimientos teórico-prácticos, mediante el análisis de casos, la realización de dinámicas, el role playing, y la exposición de trabajos y lecturas.
- Trabajo autónomo: Permite adquirir capacidades de búsqueda, selección, análisis, síntesis, estructuración y razonamiento crítico. Potencia la creatividad y contribuye a mejorar la gestión de la información.
- Tutorías individuales y/o grupales: Acompañan, afianzan y apoyan el aprendizaje autónomo del alumnado. Permiten orientar, suministrar información, supervisar los trabajos, así como contrastar avances y dificultades del alumnado.

Tanto las prácticas de aula, como el trabajo autónomo y las tutorías promueven las competencias vinculadas al saber ser y al saber hacer.

## TIPOS DE DOCENCIA

Tipo de Docencia	M	S	GA	GL	GO	GCL	TA	TI	GCA
Horas de Docencia Presencial	30		30						
Horas de Actividad No Presencial del Alumno	45		45						

<b>Leyenda:</b>	M: Magistral	S: Seminario	GA: P. de Aula
	GL: P. Laboratorio	GO: P. Ordenador	GCL: P. Clínicas
	TA: Taller	TI: Taller Ind.	GCA: P. de Campo

## SISTEMAS DE EVALUACIÓN

- Sistema de evaluación continua
- Sistema de evaluación final

## HERRAMIENTAS Y PORCENTAJES DE CALIFICACIÓN

- Prueba escrita a desarrollar 35%
- Trabajos individuales 20%
- Trabajos en equipo (resolución de problemas, diseño de proyectos) 25%
- Exposición de trabajos, lecturas... 20%

## CONVOCATORIA ORDINARIA: ORIENTACIONES Y RENUNCIA

La definición de las tareas y de los requisitos de presentación se realizará en clase y estará accesible a través de la plataforma egela.

Cada prueba ha de ser aprobada para poder aprobar la asignatura.

Las condiciones para ser evaluado/a serán:

- Entregar los trabajos dentro del plazo señalado.

- Entregar los trabajos cumpliendo los requisitos de forma indicados.
- Escribir con corrección. No se corregirán trabajos ni pruebas escritas con faltas de ortografía u otras incorrecciones textuales o lingüísticas relevantes.

#### SOLICITUD DE EVALUACIÓN FINAL:

Se basa en la "NORMATIVA REGULADORA DE LA EVALUACIÓN DEL ALUMNADO EN LAS TITULACIONES OFICIALES DE GRADO POR LA UPV/EHU" (BOPV, 13 De marzo de 2017), la cual señala que "en todo caso el alumnado tendrá derecho a ser evaluado mediante el sistema de evaluación final, independientemente de que haya participado o no en el sistema de evaluación continua. Para ello, el alumnado deberá presentar por escrito al profesorado responsable de la asignatura la renuncia a la evaluación continua, para lo que dispondrán de un plazo de 9 semanas para las asignaturas cuatrimestrales y de 18 semanas para las anuales, a contar desde el comienzo del cuatrimestre o curso respectivamente, de acuerdo con el calendario académico del centro" (art. 8.3.).

En nuestro caso, la notificación de renuncia de la evaluación continua se realizará por escrito y se entregará a la profesora, debiéndose ajustar a las 9 semanas que señala la normativa.

En este caso el sistema de EVALUACION FINAL será el siguiente:

- Prueba escrita a desarrollar: 70%
- Trabajo individual: 30%.

Fecha límite para proponer la lectura o trabajo individual será la 9ª semana a partir del inicio de la asignatura. En las dos modalidades de evaluación, cada prueba ha de ser aprobada para poder aprobar la asignatura.

#### RENUNCIA A CONVOCATORIA:

En el caso de evaluación continua, el peso de la prueba final es inferior al 40% de la calificación de la asignatura, por lo que el alumnado podrá renunciar a la convocatoria en un plazo que, como mínimo, será hasta un mes antes de la fecha de finalización del período docente de la asignatura correspondiente. Esta renuncia deberá presentarse por escrito ante el profesorado responsable de la asignatura (12.2 art.).

Cuando se trate de evaluación final: "la no presentación a la prueba fijada en la fecha oficial de exámenes supondrá la renuncia automática a la convocatoria correspondiente" (art. 12.3).

#### TENER EN CUENTA:

Se consideran prácticas fraudulentas o deshonestas en las pruebas de evaluación o en la elaboración y presentación de trabajos académicos evaluables en la UPV/EHU, las siguientes conductas: Plagiar trabajos, esto es, copiar obras ajenas sin citar su procedencia o fuente empleada, y presentarlos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a evaluación académica (Punto 2.a.).

En caso de copiar o realizar corta-pega sin mencionar al autor-a, se seguirá la normativa fijada por la UPV/EHU. Ante la comprobación fehaciente de copia en una prueba de evaluación, ésta se calificará con la puntuación de suspenso a cada estudiante implicada o implicado, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponder. Si la comprobación se produce durante el desarrollo de la prueba, ésta se podrá interrumpir inmediatamente para la persona implicada (art. 11.3.).

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA: ORIENTACIONES Y RENUNCIA

Los requisitos y criterios de evaluación para la convocatoria extraordinaria son los mismos que en la convocatoria ordinaria.

### MATERIALES DE USO OBLIGATORIO

Materiales disponibles en e-gel.

### BIBLIOGRAFIA

#### Bibliografía básica

- ACHOTEGUI, J. (2015): Intervención psicológica y psicosocial con inmigrantes, minorías y excluidos sociales. Edic. El mundo de la mente. Figueras
- COSTA, M. eta LOPEZ L. (1996): Manual para el educador social: Afrontando situaciones.I, Centro de estudios del menor. Subdirección General del menor y familia, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- DAVIS, F. (2003): La comunicación no verbal, Alianza, Madrid.
- GARTZIA, J. (2008): Jendaurrean hizlari. Alberdania. Zarautz.
- JAUREGI, P. eta HUEGUN, A. (2005): Sentitu: hezitzaileak harreman-trebetasunak lantzen. Utriusque Vasconiae. Donostia.
- KELLY, J. A. (2000): Entrenamiento de las habilidades sociales, Desclée de Brouwer, Bilbao.
- MARAÑON, M. (2014): Jendaurrean Hitz Egitea. Traketsetik Abilera. Anaya Editoriala, Bilbo.
- TREVITHICK, P. (2002): Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico, Narcea, Madrid.
- VALLES, A. eta VALLES, C. (1994): Programas de habilidades sociales, EOS, Madrid.

- VAN DER HOFSTADT, C.J. (2003): El libro de las habilidades de comunicación, Diaz de Santos, Madril.
- Ezeiza Ramos, Joseba; Aldezabal Roteta, Izaskun; Elordui Urquiza, Agurtzane; Zabala Unzalu, Igone; Ugarteburu Gastañares, Iñaki; Elozegi Aduriz, Kristina (2010): PREST-Unibertsitateko komunikazio-gaitasunen eskuliburua. EHUko Ikasmaterialen Sarea. <http://testubiltegia.ehu.es/>

&#1012;

### **Bibliografía de profundización**

- ALANIZ, R. (1997). Autoestima, afirmación, y el cambio de orientación entre los estudiantes universitarios hispanos de acuerdo con el orden de nacimiento y sexo. MS, Texas A& M University-Kingsville. En <http://proquest.umi.com>
- ALCORTA-GARZA, A.; HOJAT, M.; TAVITAS-HERRERA, S.E. (coords) (2005): Validación de la escala de Empatía Médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos, en *Salud mental*, 28, 5, 57-63.
- ANDER-EGG, E. (1992): Introducción al trabajo social. Madrid. Siglo XXI de España.
- BARBERO, J.M. (2002): El trabajo social en España. Ed. Mira. Zaragoza.
- BATSON, G.; GOFFMAN, E. (1981): La nueva comunicación. Barcelona. Kairós.
- BELTRAN, S.; BENEVANT, J.A. (2009): Formación en competencias socioemocionales. Libro del Formador. Madrid. Muralla.
- BERMEJO, J.C; MARTINEZ, A. (2006): Motivación e intervención social. Cómo trabajar con personas resistentes al cambio. Santander. Sal Terrae.
- BIERIERNACKI, P. (1990): Recovery from opiate addiction without treatment: A summary, en National Institute on Drug Abuse: Research Monograph Series, 98, 113-119.
- BIRDWHISTELL, RAY, L.; DESMONTS, A.; ROMAGUERA I RAMIÓ, J. (1979): El lenguaje de la expresión corporal. Barcelona. Gustavo Gili.
- BRICKMAN, P. (coords.) (1982): Models of helping and coping, en *American Psychologist*, 37, 368-384.
- BROWNELL, K.D. (coords.) (1986): Understanding and preventing relapse, en *American Psychologist*, 41, 765-782.
- CABALLO, V. E. (1987). Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Valencia. Promolibro.
- CARRETERO, J. (1996): Trabajo social y habilidades, en *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 7, 7-34.
- CATALAN, J. L. (1987). Negociación. Recuperado en julio de 2011, en [http://www.juntospodemos.com/mod.php?t=psccap4\\_1&r=Negociaci%F3n](http://www.juntospodemos.com/mod.php?t=psccap4_1&r=Negociaci%F3n)

### **Revistas**

Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social

Bits: Boletín informativo trabajo social

<http://www.uclm.es/bits/sumario/sumario.asp>

Cuadernos de Trabajo Social

<http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2&id=CUTS>

Discurso y Sociedad

[www.dissoc.org](http://www.dissoc.org)

Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social

<http://www.trabajosocialmalaga.org/revistadts/>

Humanismo y trabajo social (Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad de León)

[http://www4.unileon.es/trabajo\\_social/revista.asp](http://www4.unileon.es/trabajo_social/revista.asp)

Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales.

<http://www.margen.org/>

RAZÓN Y PALABRA: Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación.

[Www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)

Perspectivas: revista de trabajo social

<http://www.revistaperspectiva.com/edicion.php>

Portularia: Revista de Trabajo Social

<http://www.uhu.es/publicaciones/revistas/portularia/muestra.php?reg=4>

Trabajo social hoy

<http://www.comtrabajosocial.com/>

Trabajo social y salud

<http://www.revistadetrabajosocialysalud.es/>

### **Direcciones de internet de interés**

Psicológica (URL: [www.uv.es/psicologica](http://www.uv.es/psicologica))

Cognitiva (URL: [www.pinkerton.catchword.com](http://www.pinkerton.catchword.com))

Applied Cognitive Psychology (URL: [www3.interscience.wily.com](http://www3.interscience.wily.com))

Cognitive Psychology (URL: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com))

<http://historiasdecasaabierta.blogspot.com>

[www.dissoc.org](http://www.dissoc.org)

Counselling: [http:// www.galene.es/counselling.html](http://www.galene.es/counselling.html); <http://www.aeco-españa.es>; <http://www.counsellors.es>

Taller de habilidades sociales: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS.htm>

Mapa de habilidades sociales: [http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/1\\_h\\_sociales/habilidades\\_mapa.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/1_h_sociales/habilidades_mapa.htm)

Comunicación y HHSS: <http://www.vgt-aena.galeon.com/comunicadion.html>

El arte de relacionarse <http://www.revista.consumer.es/web/es/20010101/interiormente>

Algunos trucos para mejorar las habilidades sociales: <http://www.cop.es/colegiados/A-00512/habil.html>

Asertividad en el trabajo: <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>

[http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_667.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_667.htm)

[http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo\\_s.asp?texto=art3a001](http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp?texto=art3a001)

### **OBSERVACIONES**