

## Grado en Trabajo Social

### 26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

Guía docente para el curso 2011 - 2012

Curso: 2, Semestre: 2, Créditos: 6.0

---

## Información básica

---

### Profesores

- **Antonio Eito Mateo** antoni@unizar.es
- **Eva María Garcés Trullenque** emgarces@unizar.es
- **Juan David Gómez Quintero** jdgomez@unizar.es
- **Miguel Montañés Grado** miguelmg@unizar.es
- **María Lourdes Casajús Murillo** lcasajus@unizar.es

### Recomendaciones para cursar esta asignatura

Para cursar esta asignatura sería conveniente haber superado con éxito la asignatura de primero "Habilidades Sociales y de Comunicación", y que los estudiantes sean capaces de relacionar los contenidos de la asignatura con los de las otras materias del Módulo A (Introducción, conceptos, teorías y métodos del Trabajo Social). Es también importante que el alumnado esté motivado ya que las estrategias de aprendizaje de la asignatura están orientadas a "aprender haciendo". Es fundamental poder escribir técnicamente un informe social, exponer en público una presentación y afrontar correctamente las entrevistas diagnósticas propias del trabajo social.

### Actividades y fechas clave de la asignatura

1. **Exámenes** de la evaluación continua (40%)
2. **Trabajo tutelado** para la semana 12 (30%): Diseño, aplicación y análisis de una entrevista diagnóstica.
3. **Actividades prácticas semanales** (30%): Asistencia obligatoria al menos el 80% de las sesiones y entrega del dossier de prácticas en la semana 14.
4. Los estudiantes que por motivos justificados no se presenten a la evaluación continua pueden presentarse a la **evaluación única** en la semana 15. Esta tendrá un valor del 100% y consistirá en la entrega del trabajo escrito, entrega de la carpeta de prácticas y un examen teórico con defensa oral individual.

---

## Inicio

---

### Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

## **El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...**

**1:**

Reconoce la importancia de la comunicación dentro de la relación de apoyo y de las funciones del Trabajo Social.

**2:**

Conoce, maneja y utiliza las principales técnicas de comunicación y de obtención de información del Trabajo Social.

**3:**

Sabe utilizar adecuadamente la documentación profesional, dentro de los límites de la ética profesional e institucional, y con conocimiento de la importancia de las TIC y otras herramientas tecnológicas (bases de datos, SIUSS, etc.)

**4:**

Adquiere herramientas y habilidades para el trabajo interdisciplinar dentro de equipos multidisciplinares, así como para el trabajo en red.

**4:**

Cuenta con herramientas para la mediación, gestión y resolución de conflictos.

## **Introducción**

### **Breve presentación de la asignatura**

Esta asignatura representa un refuerzo a la metodología básica y de intervención del Trabajo Social. Supone una continuidad respecto a la asignatura de Habilidades sociales y de comunicación, asignatura que se recomienda tener superada, tratando de reforzar y profundizar los conocimientos adquiridos en la materia en vistas a desarrollar aquellas habilidades de comunicación específicas al Trabajo Social, y que se han de desarrollar a lo largo del proceso de intervención y en cualquiera de los ámbitos en los que se inscribe la relación de apoyo: las relaciones interpersonales (escucha activa y asertividad, relación empática,...); las relaciones interprofesionales e interinstitucionales; y la resolución de conflictos.

Al mismo tiempo, esta asignatura pretende reforzar el uso de herramientas básicas para el desarrollo de la práctica profesional, como son la entrevista y la visita a domicilio, el uso y manejo de la documentación profesional, y el trabajo de las y los trabajadores sociales en red y en equipos interdisciplinares.

---

## **Contexto y competencias**

---

### **Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura**

#### **La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:**

No se trata de repetir los contenidos ya estudiados sino de abordarlos de una forma teórico-práctica, de manera que el estudiante, futuro profesional, sea capaz de relacionarse de forma eficaz en el trabajo social y en la actividad profesional en general.

Y todo ello, profundizando tanto en el conocimiento de los conceptos propios de habilidades comunicativas, así como en los elementos que la componen y las destrezas pertinentes para la aplicación en el desarrollo de las relaciones interpersonales en el Trabajo Social.

### **Contexto y sentido de la asignatura en la titulación**

La asignatura *Habilidades de Comunicación en Trabajo Social* tiene carácter obligatorio. Se imparte en el segundo cuatrimestre del 2º curso del Grado de Trabajo Social. Forma parte del módulo A del plan de estudios denominado "*El Trabajo Social: Conceptos, Métodos, Teorías y Aplicación*", y en concreto, de la materia *Habilidades Sociales y de Comunicación del Trabajo Social*.

Cualquier ciudadano, pero aún más un profesional del trabajo social y de los servicios sociales, debe adquirir y ser capaz de dominar y manejar las destrezas y habilidades comunicativas, puesto que la clave de la relación de ayuda y el vínculo que se establece está en la comunicación.

La actividad profesional del trabajador social incluye hablar, escuchar y el uso de estrategias y conocimientos para maximizar la eficacia y la eficiencia de su trabajo. Para ello se utilizan procedimientos directos e indirectos de comunicación. El/a trabajador/a social se ve expuesta a múltiples interacciones. Por tanto, el conocimiento de los secretos de la comunicación efectiva resultan de gran interés para el/la trabajadora social

## **Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...**

- 1:**  
-Establecer una relación empática y una comunicación efectiva.
- 2:**  
-Entablar una adecuada relación profesional, identificando la forma más adecuada de intervención.
- 3:**  
-Utilizar, manejar y custodiar adecuadamente la documentación profesional
- 4:**  
-Establecer una relación efectiva con otros profesionales, con otras instituciones y tomar parte activa en reuniones.
- 5:**  
-Aplicar técnicas y herramientas para la mediación ante conflictos.

## **Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:**

Por una parte, estos aprendizajes ayudarán al estudiante a adquirir las actitudes, destrezas y habilidades necesarias para establecer relaciones y desarrollar la actividad profesional de forma eficaz, de manera que establezca una relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de los servicios y un dominio de los recursos de expresión en los contextos específicos.

Por otro lado, en su labor profesional va ser capaz de establecer estrategias de intervención en redes de equipos interdisciplinares y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones, así como también, gestionar y resolver conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.

---

## **Evaluación**

---

### **Actividades de evaluación**

**El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación**

- 1:**  
**Pruebas escritas.**  
En las distintas pruebas que se puedan plantear se deberá mostrar que se dominan los conceptos clave y los contenidos teóricos de manera analítica y precisa. Será necesario aprobar este apartado con un 5 para superar la asignatura en su conjunto, no se harán medias con el resto de apartados por debajo de esta nota.
- 2:**  
**Trabajo tutelado.**  
El tipo y contenido de trabajo se especificará al comienzo del curso, y se darán las instrucciones pertinentes para su realización. Estará relacionado con las prácticas de aula, y se requiere una participación activa del alumando.

El profesorado responsable fijará un calendario de realización en función de las actividades seleccionadas. Estará acompañado por el profesor en las horas de Prácticas tipo VI. El plazo de entrega se fijará a principio de curso.

**3: Supuestos prácticos y situaciones de prueba.**

Se realizarán en el aula, son el soporte del trabajo tutelado y una forma de experimentar situaciones profesionales cotidianas que el alumnado se encontrará en su futura práctica profesional. Las pautas para su realización se especificarán al comienzo de curso.

**Pruebas para estudiantes no presenciales o aquellos que se presenten en otras convocatorias distintas de la primera.**

Los estudiantes que por motivos justificados no se presenten a la evaluación continua pueden presentarse a la **evaluación única** en la semana 15. Esta tendrá un valor del 100% y consistirá en la entrega del trabajo escrito, entrega de la carpeta de prácticas y un examen teórico con defensa oral individual.

---

## **Actividades y recursos**

### **Grupo 1**

---

#### **Presentación metodológica general**

##### **El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

Se pretende que los estudiantes aprendan y desarrollen la habilidades comunicativas específicas al trabajo social, haciendo y reflexionando sobre lo que hacen, lo que requiere dirección y tutela de su trabajo, pero también estudio autónomo y actitud crítica y analítica.

La asignatura se plantea de una forma eminentemente teórico-práctica, donde tras las actividades expositivas por parte del profesorado se realizarán actividades dinámicas en las que se aplicaran las técnicas y habilidades requeridas en el proceso comunicativo

El diseño de estas actividades está pensado para que se apliquen de forma práctica los contenidos teóricos de la materia, en esa necesaria visión y aplicación práctica y analítica de los mismos.

#### **Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)**

##### **El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

**1:**

Actividades expositivas: los estudiantes deben hacer presentaciones públicas en los grupos de prácticas para entrenarse en la expresión oral.

**2:**

Actividades dinámicas: los estudiantes participarán en debates, juegos de roles y uso de materiales audiovisuales para apropiarse de las competencias comunicativas.

**3:**

Trabajo tutelado: los estudiantes diseñarán, aplicarán y analizarán una entrevista diagnóstica real a una persona que esté en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social.

**4:**

Seguimiento y participación mediante recursos de las TIC (ADD, email, blogs,...): estos recursos son fundamentales para desarrollar habilidades básicas de la comunicación.

# Planificación y calendario

## Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Está organizado por semanas donde se combinarán las actividades expositivas con las dinámicas, en función del devenir del curso, las características de cada grupo y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Inicialmente el diseño previsto es el siguiente, pero podrá sufrir modificaciones:

### **1<sup>a</sup> semana**

#### **Introducción: Presentación y contextualización de la asignatura en el módulo y perfil profesional del Trabajo Social**

Diagnóstico inicial de los estudiantes.

### **2<sup>a</sup> 3<sup>a</sup> 4<sup>a</sup> y 5<sup>a</sup> semana**

#### **La entrevista en el Trabajo Social**

- Concepto y tipos de entrevista
- Técnicas y herramientas básicas de la Entrevista
- La Visita Domiciliaria

Planificación y Registro de diferentes tipos de entrevistas.

### **6<sup>a</sup> 7<sup>a</sup> y 8<sup>a</sup> semana**

#### **Diseño y uso de soportes documentales profesionales**

- La Documentación desde la Ética Profesional
- Documentación Básica: Historia, Informe y Ficha Social
- Documentación auxiliar
- Las TIC y la Documentación Profesional. Alcance y limitaciones

Elaboración y Gestión de Documentación Profesional Básica.

### **9<sup>a</sup>, 10<sup>a</sup> y 11<sup>a</sup> semana**

#### **Trabajo en Redes y Equipos**

- Trabajo con Redes: Concepto y Teorías; principales componentes y características
- Trabajo en Equipo: Equipos Multidisciplinares y ámbitos; reuniones de trabajo; proceso y técnicas para la toma de decisiones

Diseño de intervención en Red y Planificación de Reunión de Trabajo.

### **12ª y 13ª semana**

#### **Gestión de Conflictos**

- La Comunicación en la Resolución de Conflictos Interpersonales, Grupales e Intergrupales
- Consenso y Negociación

Resolución de un caso práctico donde se apliquen las técnicas y habilidades de mediación y resolución de conflictos.

### **14ª Semana:**

- Realización de la prueba escrita final o cuestionario para el alumnado de evaluación continua.
- Entrega de trabajos y carpeta personal.

### **15ª Semana:**

- Evaluación Única.

## **Bibliografía**

ACEVEDO IBÁÑEZ, A. Y LÓPEZ, F.A. (1988) El proceso de la entrevista, conceptos y modelos. Limusa, Madrid

BIANCHI, E. (1994) El servicio social como proceso de ayuda. Paidos. Barcelona

BIMBELA PEDROLA, JL. (2006): Cuidando al profesional de la salud : habilidades emocionales y de comunicación. Escuela Andaluza de Salud Pública

- (2007): Cuidando al formador : habilidades emocionales y de comunicación. Escuela Andaluza de Salud Pública

CABALLO, V. E. (2007), Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Séptima edc. , Siglo XXI de España, Madrid.

CARTER, Wendy (1992): Habilidades para la comunicación-Communication skills. Formo Hispania

CASTANYER MAYER-SPIESS, O. (2008), La asertividad: expresión de una sana autoestima, 28º edc., Desclée de Brouwer, S.A, Bilbao.

CONSEJO GENERAL COLEGIOS de DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL y ASISTENTES SOCIALES 2007, El Informe social y Programa Individual de Atención (PIA) Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales : Siglo Veintiuno, Madrid

CONSEJO GENERAL COLEGIOS de DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL y ASISTENTES SOCIALES (1999). Código deontológico del Trabajo Social. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales Madrid

COSTA, M Y LÓPEZ E. (1994) Manual para el educador social. Vol.1, Habilidades de comunicación en la relación de ayuda Ministerio de Asuntos Sociales, D.L. Madrid

DAVIS, F. (2006) La comunicación no verbal. Alianza, D. L: Madrid

ESCARTIN, M.J; PALOMAR, M SUAREZ, E (1997) Introducción al Trabajo Social II

FERNÁNDEZ, A.; JIMÉNEZ, A. (2006) El informe social: cuestiones a debate. Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga

- GIMENEZ ALVIRA, J.A. (1980). El grupo y su dinámica. ICE. Universidad de Zaragoza. Zaragoza.
- GOLDSTEIN A. (1999). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. SIGLO XXI. Madrid.
- GOLEMAN, (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Cairos, Barcelona.
- HERNÁNDEZ JORGE, Carmen (2005). Habilidades de comunicación para profesionales. ARTE Comunicación Visual, S.L.
- JIMENEZ, A. (2006) Informe social y Programa Individual de Atención (PIA) : documento de trabajo social para la valoración y el acceso a las prestaciones de las personas en situación de dependencia. Colegio Oficial Diplomadas y Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, Málaga.
- LISHMAN, J. ( 1994) Communication in Social Work. Mc Millan, London.
- LOSCERTALES, F (2001): Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos. Universidad de Sevilla. Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías
- LUCÍA MARTÍNEZ, B (2008): Programa de entrenamiento en habilidades de comunicación. Universidad Autónoma de Madrid. Servicio de Publicaciones
- MANUEL DASI, F (1999): Habilidades de comunicación para directivos. Esic Editorial
- MIGUEL SALDAÑA, F (2008): Habilidades de comunicación y apoyo psicológico en situaciones de crisis, desastres y catástrofes. Servymagen Unión.
- MUNDAT JACA,I Y MARTINEZ RIQUELME,J.M.(1994) Conflicto y negociación. Editorial Eduma: Salamanca.
- PAYNE, M. (1993)Working in teams. Mc Millan, London
- ROBERTIS D, C. (2003) Metodología de la intervención en Trabajo Social. Lumen
- ROSSEL, T. (1990) La entrevista en Trabajo Social. Escuela universitaria de Trabajo Social Hogar del Libro. Barcelona
- SCHULER, E. (1998), La asertividad. Gaia, Madrid.
- THREVICNICK, P (2006): Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico. Madrid Narcea
- TOMASO, de Antonio.(1997) La Mediación y el Trabajo social. Editorial espacio: Buenos Aires.
- TRAVI, B. (2006) la dimensión técnico instrumental en Trabajo Social: reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social". Espacio editorial . Buenos Aires
- TSHORNE, P. (1990) La dinámica de grupo aplicada al trabajo social. Obelisco, Barcelona.
- VAN-DER HOFSTADT, C. J., (2005), El libro de las habilidades sociales de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.
- VAN-DER HOFSTADT, C.J. (2003). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos NUÑEZ, T. Y
- LOSCERTALES, F. (1997). El Grupo y su Eficacia. Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos. Barcelona: EUB PÉREZ DE VILLAR, M.J. y Torres, C. (2004). Dinámica de grupos en formación de formadores: casos prácticos. Barcelona: Herder
- VINYAMATA CAMP,E. (1999) Manual de prevención y resolución de conflictos. Editorial Ariel Practicum: Barcelona
- VV.AA.(1992) Trabajadores sociales: su papel y cometidos. Nacional Institute for Social Work. Narcea, Madrid
- VVAA. (1999) Comunicación interpersonal : programa de entrenamiento en habilidades sociales / Mexico: Alfaomega ; Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile .
- WATZLAWICK y otros (1981) Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías, y paradojas Herder, Barcelona
- WATZLAWICK y otros (1992) Cambio, formación y solución de los problemas humanos, Herder, 1981

## Actividades y recursos

### Grupo 2

---

#### Presentación metodológica general

##### **El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

Se pretende que los estudiantes aprendan y desarrollen la habilidades comunicativas específicas al trabajo social, haciendo y reflexionando sobre lo que hacen, lo que requiere dirección y tutela de su trabajo, pero también estudio autónomo y actitud crítica y analítica.

La asignatura se plantea de una forma eminentemente teórico-práctica, donde tras las actividades expositivas por parte del profesorado se realizarán actividades dinámicas en las que se aplicaran las técnicas y habilidades requeridas en el proceso comunicativo

El diseño de estas actividades está pensado para que se apliquen de forma práctica los contenidos teóricos de la materia, en esa necesaria visión y aplicación práctica y analítica de los mismos.

#### **Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)**

##### **El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

- 1:** Actividades expositivas: los estudiantes deben hacer presentaciones públicas en los grupos de prácticas para entrenarse en la expresión oral.
- 2:** Actividades dinámicas: los estudiantes participarán en debates, juegos de roles y uso de materiales audiovisuales para apropiarse de las competencias comunicativas.
- 3:** Trabajo tutelado: los estudiantes diseñarán, aplicarán y analizarán una entrevista diagnóstica real a una persona que esté en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social.
- 4:** Seguimiento mediante recursos de las TIC (ADD, email, blogs,...): estos recursos son fundamentales para desarrollar habilidades básicas de la comunicación.

#### Planificación y calendario

##### **Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos**

Está organizado por semanas donde se combinarán las actividades expositivas con las dinámicas, en función del devenir del curso, las características de cada grupo y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Inicialmente el diseño previsto es el siguiente, pero podrá sufrir modificaciones:

##### **1ª semana**

##### **Introducción: Presentación y contextualización de la asignatura en el módulo y perfil profesional del Trabajo Social**

Diagnóstico inicial de los estudiantes.

## **2<sup>a</sup> 3<sup>a</sup> 4<sup>a</sup> y 5<sup>a</sup> semana**

### **La entrevista en el Trabajo Social**

- Concepto y tipos de entrevista
- Técnicas y Herramientas básicas de la Entrevista
- La Visita Domiciliaria

Planificación y Registro de diferentes tipos de entrevistas.

## **6<sup>a</sup> 7<sup>a</sup> y 8<sup>a</sup> semana**

### **Diseño y Uso de Soportes documentales Profesionales**

- La Documentación desde la Ética Profesional
- Documentación Básica: Historia, Informe y Ficha Social
- Documentación auxiliar
- Las TIC y la Documentación Profesional. Alcance y limitaciones

Elaboración y Gestión de Documentación Profesional Básica.

## **9<sup>a</sup>, 10<sup>a</sup> y 11<sup>a</sup> semana**

### **Trabajo en Redes y Equipos**

- Trabajo con Redes: Concepto y teorías; principales componentes y características
- Trabajo en Equipo: Equipos Multidisciplinares y ámbitos; Reuniones de trabajo; proceso y Técnicas para la Toma de Decisiones

Diseño de intervención en Red y Planificación de Reunión de Trabajo.

## **12<sup>a</sup> y 13<sup>a</sup> semana**

### **Gestión de Conflictos**

- La Comunicación en la Resolución de Conflictos Interpersonales, Grupales e Intergrupales
- Consenso y Negociación

Resolución de un caso práctico donde se apliquen las técnicas y habilidades de mediación y resolución de conflictos.

## **14<sup>a</sup> Semana:**

- Realización de la prueba escrita final o cuestionario para el alumnado de evaluación continua.

- Entrega de trabajos y carpeta personal.

## **15ª Semana:**

- Evaluación Única.

# **Bibliografía**

## **Bibliografía Básica**

ACEVEDO IBÁÑEZ, A. Y LÓPEZ, F.A. (1988) El proceso de la entrevista, conceptos y modelos. Limusa, Madrid

BIANCHI, E. (1994) El servicio social como proceso de ayuda. Paidos. Barcelona

BIMBELA PEDROLA, JL. (2006): Cuidando al profesional de la salud : habilidades emocionales y de comunicación. Escuela Andaluza de Salud Pública

- (2007): Cuidando al formador : habilidades emocionales y de comunicación. Escuela Andaluza de Salud Pública

CABALLO, V. E. (2007), Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Séptima edc. , Siglo XXI de España, Madrid.

CARTER, Wendy (1992): Habilidades para la comunicación-Communication skills. Formo Hispania

CASTANYER MAYER-SPIESS, O. (2008), La asertividad: expresión de una sana autoestima, 28º edc., Desclée de Brouwer, S.A, Bilbao.

CONSEJO GENERAL COLEGIOS de DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL y ASISTENTES SOCIALES 2007, El Informe social y Programa Individual de Atención (PIA) Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales : Siglo Veintiuno, Madrid

CONSEJO GENERAL COLEGIOS de DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL y ASISTENTES SOCIALES (1999). Código deontológico del Trabajo Social. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales Madrid

COSTA, M Y LÓPEZ E. (1994) Manual para el educador social. Vol.1, Habilidades de comunicación en la relación de ayuda Ministerio de Asuntos Sociales, D.L. Madrid

DAVIS, F. (2006) La comunicación no verbal. Alianza, D. L: Madrid

ESCARTIN, M.J; PALOMAR, M SUAREZ, E (1997) Introducción al Trabajo Social II

FERNÁNDEZ, A.; JIMÉNEZ, A. (2006) El informe social: cuestiones a debate. Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga

GIMENEZ ALVIRA, J.A. (1980). El grupo y su dinámica. ICE. Universidad de Zaragoza. Zaragoza.

GOLDSTEIN A. (1999). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. SIGLO XXI. Madrid.

GOLEMAN, (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Cairos, Barcelona.

HERNÁNDEZ JORGE, Carmen (2005). Habilidades de comunicación para profesionales. ARTE Comunicación Visual, S.L.

JIMENEZ, A. (2006) Informe social y Programa Individual de Atención (PIA) : documento de trabajo social para la valoración y el acceso a las prestaciones de las personas en situación de dependencia. Colegio Oficial Diplomadas y Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, Málaga.

LISHMAN, J. ( 1994) Communication in Social Work. Mc Millan, London.

LOSCERTALES, F (2001): Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos. Universidad de Sevilla. Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías

LUCÍA MARTÍNEZ, B (2008): Programa de entrenamiento en habilidades de comunicación. Universidad Autónoma de Madrid. Servicio de Publicaciones

MANUEL DASI, F (1999): Habilidades de comunicación para directivos. Esic Editorial

MIGUEL SALDAÑA, F (2008): Habilidades de comunicación y apoyo psicológico en situaciones de crisis, desastres y catástrofes. Servymagen Unión.

MUNDATE JACA,I Y MARTINEZ RIQUELME,J.M.(1994) Conflicto y negociación. Editorial Eduma: Salamanca.

PAYNE, M. (1993)Working in teams. Mc Millan, London

ROBERTIS D, C. (2003) Metodología de la intervención en Trabajo Social. Lumen

ROSSEL, T. (1990) La entrevista en Trabajo Social. Escuela universitaria de Trabajo Social Hogar del Libro. Barcelona

SCHULER, E. (1998), La asertividad. Gaia, Madrid.

THREVICNICK, P (2006): Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico. Madrid Narcea

TOMASO, de Antonio.(1997) La Mediación y el Trabajo social. Editorial espacio: Buenos Aires.

TRAVI, B. (2006) la dimensión técnico instrumental en Trabajo Social: reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social". Espacio editorial . Buenos Aires

TSHORNE, P. (1990) La dinámica de grupo aplicada al trabajo social. Obelisco, Barcelona.

VAN-DER HOFSTADT, C. J., (2005), El libro de las habilidades sociales de comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.

VAN-DER HOFSTADT, C.J. (2003). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos NUÑEZ, T. Y

LOSCERTALES, F. (1997). El Grupo y su Eficacia. Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos. Barcelona: EUB PÉREZ DE VILLAR, M.J. y Torres, C. (2004). Dinámica de grupos en formación de formadores: casos prácticos. Barcelona: Herder

VINYAMATA CAMP,E. (1999) Manual de prevención y resolución de conflictos. Editorial Ariel Practicum: Barcelona

VV.AA.(1992) Trabajadores sociales: su papel y cometidos. Nacional Institute for Social Work. Narcea, Madrid

VVAA. (1999) Comunicación interpersonal : programa de entrenamiento en habilidades sociales / Mexico: Alfaomega ; Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile .

WATZLAWICK y otros (1981) Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías, y paradojas Herder, Barcelona

WATZLAWICK y otros (1992) Cambio, formación y solución de los problemas humanos, Herder, 1981

---

## **Actividades y recursos**

### **Grupo 3**

---

#### **Presentación metodológica general**

**El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:**

#### **Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)**

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

# Planificación y calendario

## Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

## Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Acevedo Ibáñez, Alejandro. *El proceso de la entrevista : conceptos y modelos* / Alejandro Acevedo Ibáñez y Alba Florencia A. López M. . 4a. ed. México : Limusa, 1990
- Bimbela Pedrola, José Luis. *Cuidando al cuidador : Habilidades emocionales y de comunicación* / José Luis Bimbela Pedrola . 8<sup>a</sup> ed. Granada : Escuela Andaluza de Salud Pública, 2007
- Caballo, Vicente E.. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* / por Vicente E. Caballo . 7a. ed. Madrid [etc.] : Siglo XXI de España, 2007
- CARTER, Wendy (1992). *Habilidades para la comunicación-Communication skills*. Formo Hispania.
- Castanyer Mayer-Spiess, Olga. *La asertividad: expresión de una sana autoestima* / Olga Castanyer Mayer-Spiess . [22a. ed.] Bilbao : Desclée de Brouwer, 2004
- Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social : Texto aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999 Madrid : Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, [1999]
- Costa Cabanillas, Miguel. *Manual para el educador social. Vol.1, Habilidades de comunicación en la relación de ayuda* / Miguel Costa Cabanillas, Ernesto López Méndez . 2a. ed. Madrid : Ministerio de Asuntos Sociales, D.L. 1994
- Davis, Flora. *La comunicación no verbal* / Flora Davis ; [traducción, Lita Mourglier] . Madrid : Alianza, D.L. 2006
- De Tommaso, Antonio Horacio. *Mediación y trabajo social* / Antonio Horacio de Tommaso . 1a. ed., 2a. reimp. Buenos Aires : Espacio, 2004
- El servicio social como proceso de ayuda / Elisa Bianchi (compiladora) . 1a. ed. Barcelona : Paidós, 1994
- Escartín Caparrós, María José. *Introducción al trabajo social. II, (Trabajo social con individuos y familias)* / Ma. José Escartín Caparrós, Manuela Palomar Villena, Esperanza Suárez Soto . Alicante : Aguaclara, 2007
- Fernández Cano, Ana María. *El informe social : cuestiones a debate* / Ana Ma. Fernández Cano, Antonio M. Jiménez Sánchez . Ed. rev. y act. Málaga : Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, D.L. 2006
- Giménez Alvira, José Angel. *El grupo y su dinámica : (introducción para educadores)* / José Angel Giménez Alvira . 1a. ed. Zaragoza : Universidad, ICE, 1980
- Goleman, Daniel. *La práctica de la inteligencia emocional* / Daniel Goleman ; traducción del inglés de Fernando Mora y David González Raga . 20a. ed. Barcelona : Kairós, 2009
- *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia : un programa de enseñanza* / Arnold P. Goldstein... [et al.] ; traducción de Aurora Sáenz ; revisión de Esteve Martínez Mallén . Barcelona : Martínez Roca, D.L. 1989
- HERNÁNDEZ JORGE, Carmen (2005). *Habilidades de comunicación para profesionales*. ARTE Comunicación Visual, S.L.
- Hidalgo Carmona, Carmen Gloria. *Comunicación interpersonal : programa de entrenamiento en habilidades sociales* / Carmen Gloria Hidalgo Carmona, Nureya Abarca Melo . [3a. ed.] Mexico : Alfaomega ;|aSantiago de Chile : Universidad Católica de Chile, 1999
- Hofstadt Román, Carlos J. van-der. *El libro de las habilidades de comunicación : [cómo mejorar la comunicación personal]* / Carlos J. van-der Hofstadt Román. . 2a. ed. Madrid : Díaz de Santos, 2005
- Hofstadt Román, Carlos J. van-der. *El libro de las habilidades de comunicación : [cómo mejorar la comunicación personal]* / Carlos J. van-der Hofstadt Román. . 2a. ed. Madrid : Díaz de Santos, 2005
- *Informe social y Programa Individual de Atención (PIA)* / Consejo General de Colegios, Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid : Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales : Siglo Veintiuno, 2007
- LISHMAN, J. ( 1994). *Communication in Social Work.* , London: Mc Millan.
- LOSCERTALES, F. (2001). *Comunicación y habilidades sociales para la intervención en grupos*. Sevilla: Universidad, Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías.
- Lucía, Beatriz.. *Habilidades de comunicación : programa de entrenamiento* / Beatriz Lucía, Virginia Arranz, David Aguado.. Madrid : Servicio de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Madrid, 2008.
- Manuel Dasi, Fernando de. *Habilidades de comunicación para directivos* / Fernando de Manuel Dasi, Rafael Martínez-Villanova Martínez . 3a. ed. rev. y act Pozuelo de Alarcón, Madrid : ESIC, 2007
- MIGUEL SALDAÑA, F. (2008). *Habilidades de comunicación y apoyo psicológico en situaciones de crisis, desastres y catástrofes*. Servymagen Unión.
- Munduate Jaca, Lourdes. *Conflictos y negociación* / Lourdes Munduate Jaca, José M. Martínez Riquelme . 2<sup>a</sup> ed. Madrid : Pirámide, 2003
- Núñez, Trinidad. *El grupo y su eficacia : técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos* / Trinidad Núñez, Felicidad Loscertales . 3a. ed. rev. Barcelona : EUB, D.L. 2006
- PAYNE, M. (1993) *Working in teams*. London: Mc Millan.
- Robertis, Cristina de. *Metodología de la intervención en trabajo social* / Cristina de Robertis ; con la colaboración de Bernardette Blanc [et al.] . Buenos Aires : Lumen Humanitas, 2006
- Rossell, Teresa. *La entrevista en el trabajo social* / Teresa Rossell ; prólogo de Ramón Bassols . 4a. ed., 1a. ed. en Biblià ria

- Barcelona : Escuela Universitaria de Trabajo Social : Biblè ria, 1998
- Schuler, Eric.. Asertividad / Eric Schuler . 2a. ed. Madrid : Gaia, 2002
  - Torres Medina, Carmen. Dinámica de grupos en formación de formadores : casos prácticos / Carmen Torres Medina, Ma José Pérez de Villar Ruiz . Barcelona : Herder, D.L. 1999
  - Trabajadores sociales : su papel y cometidos / National Institute for Social Work ; prólogo de Miguel Juárez Gallego . Madrid : Narcea, 1992
  - Travi, Bibiana. La dimensión técnico instrumental en trabajo social : reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social / Bibiana Travi . 1a. ed. Buenos Aires : Espacio, 2006
  - Trevithick, Pamela.. Habilidades de comunicación en intervención social : manual práctico / Pamela Trevithick.. [1a.ed.] Madrid : Narcea, D.L.2002.
  - Tschorne, Patricia. La dinámica de grupo aplicada al trabajo social / Patricia Tschorne . Barcelona : Obelisco, 1990
  - Vinyamata Camp, Eduard. Manual de prevención y resolución de conflictos : Conciliación, mediación, negociación / Eduard Vinyamata Camp . 1a. ed. Barcelona : Ariel, 1999
  - Watzlawick, Paul. Cambio : formación y solución de los problemas humanos / Paul Watzlawick, John H. Weakland y Richard Fisch ; prefacio de Milton H. Erickson . 1a. ed., 12a. imp. Barcelona : Herder, 2007
  - Watzlawick, Paul. Teoría de la comunicación humana : Interacciones, patologías y paradojas / Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin y Don Jackson . 1<sup>a</sup> ed., 14<sup>a</sup> imp. Barcelona : Herder, 2008