

Grado en Trabajo Social

26106 - Habilidades sociales y de comunicación

Guía docente para el curso 2013 - 2014

Curso: 1, Semestre: 2, Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- **María del Pilar Vicente Serrano** pvicente@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Es muy recomendable que en esta asignatura el estudiante esté dispuesto a tener una participación activa, en la que saque a la luz su propia experiencia en relaciones interpersonales, advierta sus carencias y sea capaz de compartirlas con sus compañeros de grupo. Para el desarrollo de sus habilidades personales y profesionales deberá llevar a cabo un proceso de autoanálisis que le permita reflexionar sobre sus aptitudes, actitudes y sobre su comportamiento en contextos de relación social.

Para superar la asignatura será imprescindible su compromiso de trabajo con el resto de compañeros de grupo; y que desarrolle su motivación, su capacidad de reflexión y su análisis crítico, tanto a nivel personal como en el grupo pequeño y en los debates que se susciten en el grupo grande.

Es muy recomendable que se hagan esfuerzos, en paralelo a lo que sucede en el aula, por ejercitarse sus habilidades comunicativas y sus destrezas sociales en la vida cotidiana, a fin de superar sus miedos y seguir entrenándose en las situaciones de la vida real.

Actividades y fechas clave de la asignatura

Las fechas previstas y las actividades se corresponden con la programación de la profesora Pilar Vicente.

La primera semana se dedica a la presentación del curso, las competencias a alcanzar, metodología y actividades previstas; así como a la revisión bibliográfica de los temas a tratar en la asignatura.

A lo largo del curso, las sesiones expositivas se acompañarán con actividades dinámicas y ejercicios en el aula adecuados al contenido que se esté tratando en la sesión. A través de los debates, exposiciones orales y asistencia, se valorará la participación y motivación del estudiante en la evaluación continua.

Está previsto un examen teórico de la **Unidad temática I: Relaciones Interpersonales y habilidades sociales** y la **Unidad temática II: El proceso de comunicación**, cuyos materiales de clase y las lecturas complementarias se encuentran en el ADD, en el mes de abril.

El examen de las **Unidad temática III: Habilidades sociales y de comunicación** y **Unidad temática IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación**, cuyos materiales de clase y lecturas complementarias se encuentran también en el ADD, está previsto que se lleve a cabo la última semana del mes de mayo. Las fechas se pactan, como se explicitó en su día, con el grupo grande.

Las actividades dinámicas se van desarrollando a lo largo de todo el curso, todas las semanas, en sesiones de dos horas: se

trata de ir resolviendo el caso -que la profesora presenta- en grupos pequeños, de cinco miembros. La resolución del caso, del problema que se plantea o de la dinámica que se trabaja en el aula (*role-playing*, análisis de documentos escritos y visuales, debates estructurados, etc.), no es sino una excusa para la reflexión y el debate posterior sobre los temas que se van tratando.

A la par, existe un seguimiento continuo del llamado **Dossier de prácticas**, que deberán entregar la penúltima semana de curso (semana 14) y exponer en grupo pequeño a la profesora.

Con la entrega y exposición del *Dossier*, la participación en clase, los exámenes, asistencia y los ejercicios individuales, se lleva a cabo la evaluación final del estudiante que ha optado por la evaluación continua.

La última semana del curso (semana 15) se llevará a cabo la evaluación única.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

1:

Es capaz de identificar y ejercitarse en habilidades sociales que faciliten las relaciones interpersonales adecuadas en el contexto profesional.

2:

En un contexto dado, es capaz de aplicar técnicas para lograr una comunicación efectiva.

3:

Es capaz de reconocer las claves comunicativas encaminadas a conseguir una interpretación adecuada de lo analizado.

4:

Es capaz de poner en práctica la escucha activa y estar abierto a comprender las experiencias y emociones de otras personas con las que se comunica, a las que ofrece un feedback útil y comprensible.

5:

Conoce las técnicas assertivas y en una situación concreta es capaz de aplicarlas.

6:

Conoce y ha desarrollado habilidades para hablar en público, realizar entrevistas, comunicarse y tomar decisiones en grupo de una forma eficaz.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura Habilidades sociales y de comunicación es una asignatura básica, fundamental tanto para el desarrollo personal como para el buen desempeño profesional de cualquier persona que en su trabajo tenga que relacionarse directamente con otras personas.

Esta asignatura es eminentemente de aplicación práctica: no sirve de nada conocer la teoría si no se han ejercitado y entrenado las destrezas y habilidades que nos llevan a relacionarnos con los otros de una forma adecuada.

La comunicación es un proceso básico en las relaciones con los otros, construye nuestro ser social y en él se cimentan todas las habilidades sociales: por la comunicación nos damos a conocer a los demás, y los demás nos ayudan a conocernos.

En esta asignatura, donde lo más importante es *saber hacer y querer hacer*, más que *saber y poder hacer*, se parte de que - como la bibliografía lo demuestra- es posible el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas con un entrenamiento adecuado; por eso, es preciso practicar en el aula, y en los contextos cotidianos, la escucha activa, la empatía, las técnicas assertivas y comunicativas que nos permitan establecer una relación adecuada con las experiencias vitales de otros

individuos con los que deberemos relacionarnos en el ámbito personal y laboral. Se trata de hacer esfuerzos por entender otros puntos de vista y por superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones interpersonales complejas.

El desarrollo y entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación favorece la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal; ofrece claves verbales y no verbales para guiar la interpretación; y facilita llegar a acuerdos en reuniones de toma de decisiones.

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:

La asignatura tiene como objetivo general el desarrollo de habilidades y destrezas sociales y de comunicación para las relaciones interpersonales, que puedan ser aplicadas en cualquier contexto comunicativo. Si se aplican en el ámbito profesional del Trabajo Social, su desarrollo se llevará a la práctica, sobre todo, en el terreno de la entrevista personal, la atención a usuarios de los servicios, las reuniones y sesiones grupales, y la intervención ante un público.

El planteamiento de la asignatura está basado en el *saber hacer*, en poner en práctica los conocimientos teóricos aprendidos para favorecer la comunicación y la comprensión de las personas con quienes nos relacionamos.

Se trata de una asignatura fundamental para interpretar *la realidad* y facilitar la interacción social. Es básica para el ejercicio del Trabajo Social, así como para todos los estudios de la macroárea jurídico-social cuyas salidas profesionales están orientadas al análisis e interpretación del comportamiento humano.

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Se trata de una asignatura básica, de primer curso, que forma parte del Módulo A: El Trabajo Social: concepto, métodos, teorías y aplicación. En este sentido, se considera fundamental para que el futuro trabajador social sea capaz de desarrollar su trabajo de intervención con otras personas - compañeros y usuarios- de una forma adecuada, estableciendo una relación de comunicación eficaz. Por eso, se enmarca en la Materia A3 del plan de estudios: Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social.

Los temas que se abordan en esta asignatura pueden servir tanto para el desarrollo profesional como personal y para ser aplicados en la vida cotidiana. Esta asignatura ve su continuación en la asignatura de 2º curso: Habilidades sociales y de comunicación para el Trabajo Social, en la que se aplican, y se hace, en los temas tratados en esta asignatura al contexto profesional del Trabajo Social, de acuerdo con ejemplos de intervención concretos.

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

- 1:**
Establecer relaciones interpersonales de una forma adecuada al contexto comunicativo
- 2:**
Comprender mejor la dinámica de las relaciones interpersonales e interpretar de una forma más adecuada, y sin prejuicios, las experiencias y el punto de vista de los otros.
- 3:**
Analizar las claves verbales y no verbales de una serie de situaciones personales e interpersonales complejas y saber responder con un estilo de comunicación asertivo.

4: Practicar la escucha activa y la empatía y tomar decisiones teniendo en cuenta las opiniones de los demás.

5:

Realizar entrevistas de una forma adecuada, participar en sesiones grupales de forma activa y aplicar técnicas efectivas de toma de decisiones.

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

El desarrollo de habilidades sociales y de comunicación eficaces es imprescindible para adaptarse a una realidad social compleja y en constante cambio. Adquirir destrezas para las relaciones interpersonales facilita la integración en cualquier puesto de trabajo. La importancia de la inteligencia emocional, de saber expresarse y hablar en público, de escuchar de una manera activa, de establecer una comunicación efectiva y favorecer los acuerdos en las reuniones, es incuestionable. El perfil del trabajador social contempla la importancia de estos requisitos para la intervención social, pero estas competencias no dejan de ser valorables para cualquier actividad profesional en la que se trate con personas.

Evaluación

Actividades de evaluación

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

1:

Evaluación continua:

Los criterios e instrumentos de la evaluación continua serán los siguientes:

a) **Pruebas escritas individuales** (50% de la calificación final).

Criterios de evaluación: Contestaciones correctas a las preguntas o supuestos planteados. Claridad y precisión en las respuestas. Corrección formal. Reflexión y análisis del trabajo individual planteado en el aula. Reseñas de las lecturas complementarias.

Para superar la asignatura se requiere superar esta parte con un 5 sobre 10.

b) **Situaciones y trabajos individuales** (15% de la calificación final).

Criterios de evaluación: Precisión en el uso de los conceptos, términos y convenciones. Uso adecuado del vocabulario y del lenguaje escrito. Coherencia y estructura en la exposición de las ideas principales que se transmiten. Profundidad en el tratamiento de los temas y aportación de reflexiones individuales relevantes para el proceso de aprendizaje de la asignatura.

c) **Situaciones y trabajo en grupo pequeño** (35%)

Criterios: participación y análisis de casos, role-playing, simulaciones, trabajo en dinámicas de grupo, revisiones bibliográficas, trabajo escrito grupal. En sus intervenciones y en el trabajo escrito el alumnado debe mostrar claridad, capacidad de síntesis, aportación de ideas o materiales y sustentación teórica de sus opiniones.

Las actividades llevadas a cabo deberán trasladarse al denominado "dossier de prácticas grupal", que requiere un análisis y reflexión grupal sobre cada una de las actividades realizadas, además de una valoración de la misma, en donde se incluyan los aspectos más relevantes que aporta al proceso de aprendizaje.

2:

Evaluación única:

Los estudiantes que lo soliciten al profesor, al inicio del cuatrimestre, podrán acogerse a una evaluación única. También realizarán esta evaluación única los estudiantes que no superen alguna de las partes de la evaluación continua.

Los criterios e instrumentos de la evaluación única serán los siguientes:

- a) **Examen escrito, reseñas y análisis críticos de tres libros** (60% de la calificación final).

Examen escrito. Criterios de evaluación: Contestaciones correctas a las preguntas o supuestos planteados. Claridad y precisión en las respuestas. Corrección formal.

Realización de un resumen y análisis crítico de tres libros. Criterios de evaluación: Precisión en el uso de los conceptos, términos y convenciones. Uso adecuado del vocabulario y del lenguaje escrito. Coherencia y estructura en la exposición de las ideas principales que se transmiten en cada obra. Profundidad en el tratamiento de los temas y aportación de materiales complementarios que sustenten el análisis crítico realizado.

- b) **Elaboración de un trabajo personal y presentación oral** (40% de la calificación final).

El alumno elaborará un trabajo de un aspecto relevante relacionado con los contenidos de la asignatura que será acordado con el profesor. Además de la elaboración escrita del mismo, este trabajo deberá ser presentado de forma oral.

Criterios de evaluación: Sustentación teórica del trabajo y profundidad en el tratamiento del tema, Precisión en el uso de los conceptos, términos y convenciones, Uso adecuado del vocabulario y del lenguaje escrito, Coherencia y estructura en la exposición de las ideas principales que se transmiten. Presentación oral detallada y clara.

Para aprobar la asignatura es preciso superar ambas partes.

La fecha de la evaluación única se fijará dentro de la última semana lectiva del cuatrimestre de acuerdo con el calendario académico del Grado.

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

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

La adquisición y el entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación requiere, además de unos conocimientos teóricos, que se consiguen a través de las lecciones magistrales y del análisis y reflexión sobre el propio comportamiento en situaciones de relación concretas, ejercitarse en las destrezas y en el desarrollo de habilidades que están relacionadas con la práctica y el *poder y saber hacer*.

Así, el alumnado, no sólo debe adquirir conocimientos teóricos a partir de las actividades expositivas y lecturas del material sobre el tema, sino que es preciso que ponga en práctica esos conocimientos y se entrene para aplicarlos en su vida profesional, así como en su entorno personal. Se intenta, pues, que el estudiante *aprenda haciendo* y analizando su experiencia en grupo, con reflexión y análisis crítico. De ahí que, en el planteamiento metodológico de la asignatura se considere la práctica - trabajada en el llamado *Dossier de Prácticas*- con un peso del 40% de la calificación final.

Los/las estudiantes deberán realizar un intenso trabajo en grupos pequeños (cinco personas), donde resolverán problemas, casos, simulaciones, *role-playing*, etc. con el objetivo de adquirir y mejorar aptitudes y actitudes en el ámbito de la comunicación interpersonal. El trabajo en grupo es paralelo al trabajo individual autónomo que deben ir desarrollando a lo largo de todo el curso.

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, que se concretan en los temas que se desarrollan en las IV Unidades

Temáticas:

Unidad 1: Relaciones interpersonales y habilidades sociales

Contenidos: Relaciones humanas, percepción social e impresiones. Concepto y Elementos que componen las habilidades sociales.

Unidad II: El proceso de comunicación

Contenidos: Elementos que intervienen en la comunicación. Convencer, persuadir y manipular. Comunicación Verbal, Comunicación no verbal, Comunicación paraverbal. Factores que favorecen y dificultan la comunicación: barreras en la comunicación. La escucha activa

Unidad III: Habilidades sociales y comunicativas

Contenidos: Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo. La empatía y la comprensión del Otro. La asertividad y técnicas asertivas. El control de la ansiedad. Cómo mejorar nuestra comunicación.

Unidad IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación

Contenidos: Hablar en público. Realizar entrevistas. Comunicación efectiva en reuniones y toma de decisiones en grupo.

2:

ACTIVIDADES DINÁMICAS. que se desarrollan en el aula, a propuesta de la profesora.

Se prevén **10 sesiones** en las que se propone trabajar en grupos pequeños, de cinco personas, los casos, dramatizaciones, solución de problemas, simulaciones, análisis de documentos escritos y visuales, etc.

En la mayoría de los casos, el trabajo en pequeño grupo ha de ponerse en común en el grupo grande y, a partir de ahí, se propicia el debate y el análisis. Todo lo trabajado en el grupo pequeño, más lo sucedido en el grupo grande, vuelve a reflexionarse y se traslada al **Dossier de Prácticas**, que requiere un seguimiento por parte de la profesora.

Las actividades dinámicas constan el el ADD una vez que se han propuesto en clase. La temática sobre la que tratan está totalmente relacionada con las sesiones teóricas anteriores, y pretenden avanzar en el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas del estudiante, además de favorecer la habilidad de organizar el trabajo y la participación activa en el grupo.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Está previsto que todas las **sesiones expositivas** tengan una duración de **2 horas a la semana**.

Todas las sesiones de **actividades dinámicas** tienen prevista una duración de **2 horas semanales**.

Semana 1	Módulo de Introducción: Presentación del curso y organización del trabajo Introducción a los contenidos de la asignatura y a la planificación de actividades. Búsqueda bibliográfica y normas de citas	Actividades expositivas: Presentación del curso, planificación de los contenidos y formación de grupos de trabajo Actividades dinámicas: Dinámica en grupo pequeño: Indagación bibliográfica: práctica en Biblioteca/Internet Estructurar la programación de la asignatura, de acuerdo con las bibliografía consultada
-----------------	---	---

Semanas 2, 3, 4	Unidad I: Relaciones interpersonales y Habilidades sociales. Relaciones humanas, percepción social e impresiones Relaciones interpersonales y Atribución causal Concepto y Elementos que componen las habilidades sociales	Actividades expositivas de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point Actividades dinámicas a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: Análisis y resolución de casos sobre percepción y atribuciones causales, aplicación de cuestionario de evaluación de HH SS y cuestionario para indagar en el estilo personal
------------------------	--	--

Semanas 6, 7, 8	Unidad II: El proceso de comunicación Características del proceso. Elementos que intervienen. Comunicación verbal, no verbal y paraverbal Barreras y filtros en la comunicación Informar, convencer, persuadir y manipular. Cómo mejorar nuestra comunicación El proceso de escucha activa	Actividades expositivas de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point Actividades dinámicas a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: role-playing y debates, visionado de videos y simulaciones sobre el proceso de comunicación
------------------------	--	---

Semana 9, 10	Unidad III: Habilidades sociales y de comunicación Estilos pasivo, agresivo y asertivo Las técnicas asertivas La empatía y la comprensión del Otro. Competencias emocionales. Inteligencia emocional El control de la ansiedad	Actividades expositivas de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point Actividades dinámicas a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: simulaciones y dinámicas de grupo. Análisis de película.
---------------------	--	--

Semanas 11, 12 y 13	Unidad IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación: Hablar en público Realizar entrevistas Comunicación en grupos y reuniones. Roles que favorecen el acuerdo y la toma de decisiones.	Actividades expositivas de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point. Actividades dinámicas a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: exposiciones orales de los estudiantes, dinámicas para tomar decisiones en grupo y dramatizaciones. Presentaciones en público
----------------------------	---	--

Semana 14	Entrega y presentación oral de los trabajos realizados durante el curso	Evaluación del curso por el gran grupo. Autoevaluación Entrevista con los grupos pequeños, para la evaluación grupal
------------------	--	--

Semana 15	Evaluación única	Repetición de pruebas pendientes, para quienes sigan la evaluación continua Evaluación única, para quienes lo hayan solicitado
------------------	-------------------------	---

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

- Argyle, M. (1994). Psicología del comportamiento interpersonal. Madrid: Alianza.
- Ballester Arnal, R. & Gil Llario, M.D. (2002). Habilidades sociales: Evaluación y tratamiento. Madrid: Síntesis.
- Berjano Peirats, E. & Pinazo Hernandis, S. (2001). Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Caballo, V.E. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (7^a ed.). Madrid: Siglo XXI de España.
- Calonge, C. (2004). El poder de la comunicación inteligente. Madrid [etc.]: Prentice Hall.
- Carrasco Giménez, T.J. & Luna Adame, M. (2001). Habilidades para la vida. Madrid: Paraninfo.
- Castanyer Mayer-Spiess, O. (2004). La asertividad: Expresión de una sana autoestima (22^a ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Davis, F. (2006). La comunicación no verbal. Madrid: Alianza.
- De Bono, E. (1998). El pensamiento lateral: Manual de creatividad. Barcelona [etc.]: Paidós.
- De Bono, E. (2012). Seis sombreros para pensar (1^a ed. en esta presentación, 3^a imp.). Barcelona: Paidós.
- Dilts, R.B. (2008). El arte de comunicar: PNL para hacer presentaciones eficaces. Barcelona: Rigden Institut Gestalt.
- Fritzen, S.J. (1994). La ventana de Johari: Ejercicios de dinámica de grupo, de relaciones humanas y de sensibilización (4^a ed.). Santander: Sal Terrae.
- Gardner, H. (2004). Mentes flexibles: El arte y la ciencia de saber cambiar nuestra opinión y las de los demás. Barcelona: Paidós.
- Gil, F. & León, J.M. (Eds.). (1998). Habilidades sociales: Teoría, investigación e intervención. Madrid: Síntesis.
- Grupo CRIT . (2006). Culturas cara a cara: Relatos y actividades para la comunicación intercultural. Madrid: Edinumen.
- Hofstadt Román, C.J. van-der. (2005). El libro de las habilidades de comunicación: cómo mejorar la comunicación personal (2^a ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Kelly, A. (1998). Entrenamiento en habilidades sociales. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Kelly, J.A. (2004). Entrenamiento de las habilidades sociales: Guía práctica para intervenciones (7^a ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Labrador Encinas, F.J., Cruzado Rodríguez, J.A. & Muñoz López, M. (2008). Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. Madrid: Pirámide.
- Monjas Casares; M.I. (Dir.). (2007). Cómo promover la convivencia: Progama de asertividad y habilidades sociales (PAHS). Madrid: CEPE.
- Morgado, I. (2007). Emociones e inteligencia social: Las claves para una alianza entre los sentimientos y la razón (1^a ed., 2^a reimp.). Barcelona: Ariel.
- Núñez, T. & Loscertales, F. (2006). El grupo y su eficacia: Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos (3^a ed. rev.). Barcelona: EUB.
- Olivares Rodríguez, J. & Méndez Carrillo, F.X. (1999). Técnicas de modificación de conducta (2^a ed. rev.). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ovejero Bernal, A. (1998). Las relaciones humanas: Psicología social teórica y aplicada. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Pastor Ruiz, Y. (Coord.). (2006). Psicología social de la comunicación: Aspectos básicos y aplicados. Madrid: Pirámide.
- Pease, A. & Pease, B. (2006). El lenguaje del cuerpo: Cómo interpretar a los demás a través de sus gestos. Barcelona: Amat.
- Redorta, J. (2007). Entender el conflicto: La forma como herramienta. Barcelona: Paidós.
- Roca Villanueva, E. (2007). Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima, e inteligencia emocional. Valencia: ACDE.
- Roca, E. (2007). Cómo mejorar tus habilidades sociales: Programa de asertividad, autoestima, e inteligencia emocional. Valencia: ACDE.
- Rubio, Á. (2003). Cómo ser un buen orador: Intervenir con éxito ante el público y los medios de comunicación. Barcelona: Gestión.
- Shelton, N. & Burton, S. (2004). Haga oír su voz sin gritar: Asertividad. Madrid: Fundación Confemetal.
- Soleto Muñoz, H. & Otero Parga, M. (Coords). (2007). Mediación y solución de conflictos: Habilidades para una necesidad emergente. Madrid: Tecnos.
- Torres Medina, C. & Pérez de Villar Ruiz, M.J. (1999). Dinámica de grupos en formación de formadores: Casos prácticos. Barcelona: Herder.
- Trevithick, P. (2002). Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico. Madrid: Narcea.
- Wainwright, G.R. (1993). El lenguaje del cuerpo (4^a. ed.). Madrid: Pirámide.
- Zamanillo, T. (2008). Trabajo social con grupos y pedagogía ciudadana. Madrid: Síntesis.