

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

Información del Plan Docente

Año académico	2017/18
Centro académico	108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Titulación	274 - Graduado en Trabajo Social
Créditos	6.0
Curso	2
Periodo de impartición	Segundo Semestre
Clase de asignatura	Obligatoria
Módulo	---

1. Información Básica

1.1. 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 utilizar a lo largo del proceso de intervención y en cualquiera de los ámbitos en los que se inscribe la relación de ayuda: 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, el trabajo en equipos interdisciplinarios y la gestión de conflictos.

1.2. Recomendaciones para cursar la 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.

1.3. 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 con cliente o usuario está en la comunicación.

La actividad profesional del trabajador social incluye hablar, escuchar, escribir y usar estrategias y conocimientos para

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

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 le resultarán de gran interés.

1.4. Actividades y fechas clave de la asignatura

1. **Exámenes** de la evaluación continua (50%)
2. **Trabajo tutelado** para la semana 12/13 (20%): Diseño, aplicación y análisis de una o varias entrevistas para un caso individual, grupal o comunitario.
3. **Prácticas semanales y participación** (30%): Es fundamental asistir al menos el 80% de las sesiones y entregar el dossier de prácticas.
4. Los estudiantes que por motivos justificados no se presenten a la evaluación continua pueden presentarse a la **evaluación única**. Esta tendrá un valor del 100% y consistirá en la entrega del trabajo escrito y un examen teórico - práctico.

2. Resultados de aprendizaje

2.1. Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

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

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

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.)

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

2.2. Importancia de los resultados de aprendizaje

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 a ser capaz de establecer estrategias de intervención en redes de equipos interdisciplinarios y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones, así como también, gestionar y resolver conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupal.

3. Objetivos y competencias

3.1. Objetivos

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

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

los elementos que la componen y las destrezas pertinentes para la aplicación en el desarrollo de las relaciones interpersonales en el Trabajo Social.

3.2. Competencias

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

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

4. Evaluación

4.1. Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

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

EVALUACION CONTINUA

Pruebas escritas: 50 % de la nota final

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 cinco (5,0) para superar la asignatura en su conjunto, no se harán medias con el resto de exámenes y apartados por debajo de esta nota.

Trabajo tutelado: 20 % de la nota final

El tipo y contenido del trabajo se especificará al comienzo del curso, y se darán las instrucciones pertinentes para su realización. Estará relacionado con las prácticas de aula, y requerirá una participación activa del alumnado.

El profesorado responsable fijará un calendario de realización en función de las actividades seleccionadas. Estará acompañado por el profesor en las horas asignadas de tipo 6 y podrá integrar los conocimientos de otras asignaturas del curso. El plazo de entrega se fijará a principio de curso.

Supuestos prácticos y situaciones de prueba: 30 %

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. Se podrán presentar en forma de dossier, carpeta o blog.

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

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

EVALUACION UNICA

Los estudiantes que por motivos justificados no se presenten a la evaluación continua pueden presentarse a la **evaluación única**. Esta tendrá un valor del 100% y consistirá en la entrega del trabajo escrito y la presentación de un examen teórico - práctico.

Cada una de las partes de la evaluación tiene el mismo valor que en la evaluación continua. Es obligatorio superar el examen para aprobar la asignatura.

5. Metodología, actividades, programa y recursos

5.1. 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.

5.2. Actividades de aprendizaje

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

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

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

Trabajo tutelado: los estudiantes diseñarán, aplicarán y analizarán entrevistas individuales o grupales de forma presencial a una persona o a miembros de un colectivo en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social.

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

5.3. Programa

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

TEMA 1. Introducción: presentación y contextualización de la asignatura

- La comunicación en el trabajo social
- Niveles de la comunicación
- Percepción de la realidad, autoconocimiento y comunicación

TEMA 2. Habilidades en la mediación y gestión de conflictos

- Gestión del conflicto
- La comunicación no violenta (Marshall Rosenberg)
- El trabajo social en la mediación

TEMA 3. La entrevista diagnóstica en el Trabajo Social

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

TEMA 4: Diseño y uso de soportes documentales profesionales

- La Documentación desde la Ética Profesional
- Documentación Básica: Historia, Informe y Ficha Social
- Documentación auxiliar: escalas de valoración y proyectos de intervención
- Las TIC y la Documentación Profesional. Alcance y limitaciones
- Elaboración y gestión de documentación profesional básica.

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

- Realización de la **prueba escrita final** o cuestionario para el alumnado de evaluación continua.
- **Entrega de trabajos** y prácticas semanales.
- **Evaluación Única.**

5.4. Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

PROGRAMA

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 y 2ª semana. **TEMA 1.** Introducción: presentación y contextualización de la asignatura

3ª 4ª y 5ª semana. **TEMA 2.** Habilidades en la mediación y gestión de conflictos

6ª 7ª, 8ª y 9ª semana. **TEMA 3.** La entrevista diagnóstica en el Trabajo Social

10ª, 11ª y 12ª semana. **TEMA 4:** Diseño y uso de soportes documentales profesionales

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

13ª y 14ª Semana. Realización de la **prueba escrita final** o cuestionario para el alumnado de evaluación continua.
Entrega de trabajos y prácticas semanales.

15ª Semana. **Evaluación Única.**

5.5. Bibliografía y recursos recomendados

- BB** Acevedo Ibáñez, A. y López Martín, A.F.A. (1990). El proceso de la entrevista: Conceptos y modelos (4ª ed.). México: Limusa.
- BB** Bianchi, E. (Comp.). (1994). El servicio social como proceso de ayuda. Barcelona: Paidós.
- BB** Bimbela Pedrola, J.L. (2007). Cuidando al cuidador: Habilidades emocionales y de comunicación (8ª ed.). Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- BB** Caballo Manrique, V.E. (2015). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (2ª ed. corr., 10ª reimp.). Madrid: Siglo XXI de España.
- BB** Castanyer Mayer-Spiess, O. (2004). La asertividad: Expresión de una sana autoestima (22ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- BB** Consejo General de Colegios, Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (2007). Informe social y Programa Individual de Atención (PIA). Madrid: Autor y Siglo Veintiuno.
- BB** Consejo General del Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social. Madrid: Autor.
- BB** Costa Cabanillas, M. y López Méndez, E. (1994). Manual para el educador social. Vol.1, Habilidades de comunicación en la relación de ayuda (2ª ed.). Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- BB** Davis, F. (2006). La comunicación no verbal. Madrid: Alianza.
- BB** De Tommaso, A.H. (2004). Mediación y trabajo social (1ª ed., 2ª reimp.). Buenos Aires: Espacio.
- BB** Escartín Caparrós, M.J., Palomar Villena, M. y Suárez Soto, E. (2007). Introducción

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

- al trabajo social. II, Trabajo social con individuos y familias. Alicante: Aguaclara. Fernández Cano, A.M. y Jiménez Sánchez, A.M. (2006). El informe social: Cuestiones a debate (ed. rev. y act.). Málaga: Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga.
- BB**
- Giménez Alvira, J.Á. (1980). El grupo y su dinámica: Introducción para educadores. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, ICE.
- BB**
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, J. y Klein, P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia: Un programa de enseñanza. Barcelona: Martínez Roca.
- BB**
- Goleman, D. (2009). La práctica de la inteligencia emocional (20ª ed.). Barcelona: Kairós.
- BB**
- Hidalgo Carmona, C.G. y Abarca Melo, N. (1999). Comunicación interpersonal: Programa de entrenamiento en habilidades sociales (3ª ed.). México: Alfaomega; Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- BB**
- Hofstadt Román, C.J. Van-der (2005). El libro de las habilidades de comunicación: Cómo mejorar la comunicación personal (2ª ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- BB**
- Hofstadt Roman, C.J. Van-der. (2003) El libro de las habilidades de comunicación [recurso electrónico] cómo mejorar la comunicación personal / Carlos J. Van-der Hofstadt Roman. [Libro electrónico] Madrid : Ediciones Díaz de Santos, (2003).
- BB**
- Lucía, B., Arranz, V y Aguado, D. (2008). Habilidades de comunicación: Programa de entrenamiento. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Autónoma de Madrid.
- BB**
- Manuel Dasi, F. de y Martínez-Villanova Martínez, R. (2007). Habilidades de comunicación para directivos (3ª ed. rev. y act). Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.
- BB**
- Miranda Aranda, M. (Coord.). (2013). Aportaciones al trabajo social. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- BB**
- Munduate Jaca, L. y Martínez Riquelme, J.M. (2003). Conflicto y negociación (2ª ed.). Madrid: Pirámide.
- BB**
- National Institute for Social Work. (1992). Trabajadores sociales: Su papel y cometidos. Madrid: Narcea.
- BB**
- Núñez, T. y Loscertales, F. (2006). El grupo y su eficacia: Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos (3ª ed. rev.). Barcelona: EUB.

26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

- BB** Payne, M. (1993). Working in teams. London: Mc Millan.
- BB** Robertis, C. de (2006). Metodología de la intervención en trabajo social. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- BB** Rogers, Carl (2004) El proceso de convertirse en persona : mi técnica terapéutica. Barcelona Paidós.
- BB** Rogers, Carl R. (2004). El proceso de convertirse en persona : mi técnica terapéutica . 17ª ed. Barcelona [etc.] : Paidós
- BB** Rosenberg, Marshall B. (2016). Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida (3ª ed. ampliada). Vallromanes (Barcelona): Acanto.
- BB** Rossell, T. (1998). La entrevista en el trabajo social (4a. ed., 1a. ed. en Biblària). Barcelona: Escuela Universitaria de Trabajo Social y Biblària.
- BB** Schuler, E. (2002). Asertividad (2ª ed.). Madrid: Gaia.
- BB** Torres Medina, C. y Pérez de Villar Ruiz, M.J. (1999). Dinámica de grupos en formación de formadores: Casos prácticos. Barcelona: Herder.
- BB** 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. Buenos Aires: Espacio.
- BB** Trevithick, Pamela. (2010). Habilidades de comunicación en intervención social : manual práctico . 3ª ed. Madrid : Narcea.
- BB** Tschorne, P. (1990). La dinámica de grupo aplicada al trabajo social. Barcelona: Obelisco.
- BB** Vinyamata Camp, E. (1999). Manual de prevención y resolución de conflictos: Conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel.
- BB** Watzlawick, P., Beavin, J.H. y Jackson, D.D. (2008). Teoría de la comunicación humana: Interacciones, patologías y paradojas (1ª ed., 14ª imp.). Barcelona: Herder.
- BB** Watzlawick, P., Weakland, J.H. y Fisch, R. (2007). Cambio: Formación y solución de los problemas humanos (1ª ed., 12ª imp.). Barcelona: Herder.