

## 26106 - Habilidades sociales y de comunicación

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2020/21

**Asignatura:** 26106 - Habilidades sociales y de comunicación

**Centro académico:** 108 - Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

**Titulación:** 274 - Graduado en Trabajo Social

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 1

**Periodo de impartición:** Segundo semestre

**Clase de asignatura:** Formación básica

**Materia:** Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos 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.

### 1.2. 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.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Es muy recomendable que en esta asignatura el/la 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/as 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 ejercitar 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.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

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

Establecer relaciones interpersonales de una forma adecuada al contexto comunicativo

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.

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.

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

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

## 2.2.Resultados de aprendizaje

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

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

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

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

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.

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

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

## 2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje

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.

## 3.Evaluación

### 3.1.Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

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

#### Evaluación continua:

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

a) **Prueba escrita individual (T1. 50%** de la calificación final), para garantizar el aprendizaje de la **parte teórica**.

Criterios de evaluación: Contestaciones correctas a las preguntas o supuestos planteados. Claridad y precisión en las respuestas. Corrección formal. Precisión en el uso de los conceptos y términos. Reflexión y análisis en las contestaciones y capacidad para asociar y relacionar los temas tratados.

Para superar esta prueba se requiere alcanzar la calificación de 5 sobre 10.

Para superar la **parte práctica (T6 y T2):**

b) **3 trabajos individuales (15%** de la calificación final. Max. 0,5 sobre la nota final cada uno de los trabajos).

Criterios de evaluación: Profundidad en la reflexión individual sobre el tema que se aborda. Implicación del estudiante para trasladar su experiencia individual en la práctica de habilidades sociales. Uso adecuado del vocabulario y del lenguaje escrito. Coherencia y estructura en la exposición de las ideas principales que se transmiten. Aportación de reflexiones individuales relevantes para el proceso de aprendizaje de la asignatura.

c) **Trabajo en grupo pequeño (35%)**

Criterios: participación y análisis profundo de casos, *role-playing*, simulaciones y dinámicas de grupo planteadas. En sus intervenciones en el aula y en el trabajo escrito el alumnado se debe mostrar claridad, reflexión, aportación de ideas y sustentación teórica de sus opiniones.

Las actividades llevadas a cabo en pequeño grupo 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 la práctica al proceso de aprendizaje.

#### Evaluación única:

Los/las estudiantes podrán acogerse a una evaluación única.

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

a) **Para superar la parte teórica (65% de la calificación final): Examen escrito (50%) y 3 prácticas de análisis y reflexión personal propuestas (15%).**

**Examen escrito.** Criterios de evaluación: Contestaciones correctas a las preguntas o supuestos planteados. Claridad y precisión en las respuestas. Corrección formal. Para superar la asignatura es necesario superar el examen escrito, al menos, con un 5.0.

**Realización de 3 trabajos de análisis teórico-práctico, de acuerdo con lecturas recomendadas.** 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 reflexión personal sobre el tema del que traten.

b) **Para superar la parte práctica (35% de la calificación final): Elaboración de un trabajo/taller sobre el entrenamiento en Habilidades Sociales, relacionado con los contenidos de la asignatura (20%) y superar - al menos con un 5.0- la parte práctica en el examen (15%)** para confirmar que trabajo/taller se han resuelto de forma personal y que se sabe aplicar la teoría de la asignatura.

Si es necesario, se podrá exigir que los trabajos prácticos sean presentados de forma oral.

Criterios de evaluación: En cuanto al trabajo/taller, 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, y coherencia y estructura en la exposición de las actividades que se propongan, de acuerdo con los objetivos y la metodología. En cuanto al examen práctico, responder de forma adecuada, demostrando que se ha interiorizado la teoría y sabe aplicarse.

Para aprobar la asignatura **es preciso superar ambas partes, la teórica y la práctica.**

La fecha de la evaluación única se fijará en el calendario académico del Grado.

## 4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1. 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 consigan 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 del *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 y en las prácticas individuales*- con un peso del 50% sobre 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.

### 4.2. Actividades de aprendizaje

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades EXPOSITIVAS y ACTIVIDADES DINÁMICAS, realizadas en el grupo grande, en pequeño grupo e individualmente.**

#### LAS ACTIVIDADES EXPOSITIVAS:

Se concretan en los temas que se desarrollan en las IV Unidades Temáticas, expuestos por el profesor/a, y cuyo material y lecturas complementarias se suben al ADD.

#### ACTIVIDADES DINÁMICAS:

**Desarrolladas en el aula: está prevista una sesión, de una hora semanal (T2)**, en la 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 algunos 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 en trabajo fuera del aula y se traslada al **Dossier de Prácticas**, que requiere un seguimiento continuo por el profesorado.

Las actividades dinámicas constan en el ADD, una vez que se han propuesto en clase. La temática sobre la que tratan está totalmente relacionada con las sesiones teóricas que se trabajan en el aula, 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.

Por otro lado, **al margen del trabajo en el aula**, cada estudiante deberá realizar, **a lo largo del curso, 3 trabajos individuales propuestos (T6)**, vinculados con los temas de la asignatura, orientados a que revisen y evalúen su experiencia individual en determinadas habilidades sociales. Son trabajos de revisión y autoevaluación para que afronten

sus dificultades en el desarrollo de habilidades sociales y puedan mejorarlas. Los trabajos individuales seleccionados podrán ser expuestos en clase, en una fecha determinada.

### 4.3. Programa

#### Unidad I: Relaciones interpersonales y habilidades sociales

**Contenidos:** Relaciones humanas, percepción social e impresiones. Factores y fenómenos que influyen en la percepción social. Relaciones interpersonales en la sociedad del presente: las relaciones de género. Introducción a la Atribución Causal y al Análisis transaccional. Concepto y Elementos que componen las habilidades sociales. La formación en habilidades sociales.

#### Unidad II: El proceso de comunicación

**Contenidos:** Elementos que intervienen en la comunicación. Comunicación verbal. Convencer, persuadir y manipular. Barreras y filtros en la comunicación. Comunicación no verbal. Comunicación paraverbal. Comunicación efectiva: La ventana de Johari y el proceso de *feedback*. Mejorar 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*. Inteligencia emocional. La asertividad y técnicas asertivas.

#### Unidad IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación

**Contenidos:** Elaborar un discurso. Hablar en público: el orador. El control de la ansiedad. Pautas para la entrevista. Comunicación efectiva en reuniones. El proceso de toma de decisiones en grupo. Técnica para tomar decisiones por consenso: *Seis sombreros para pensar*.

### 4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave

#### 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 **1 hora semanal**.

<p><b>Semana 1</b></p>	<p><b>Módulo de Introducción: Presentación del curso y organización del trabajo</b></p> <p>Introducción a los contenidos de la asignatura y a la planificación de actividades.</p> <p>Bibliografía y normas de trabajos</p>	<p><b>Actividades expositivas:</b> Presentación del curso, planificación de los contenidos y formación de grupos de trabajo</p> <p><b>Actividades dinámicas:</b></p> <p>Dinámica en grupo pequeño de "calentamiento": la presentación</p>
------------------------	---	---

<p><b>Semanas 2, 3, 4</b></p>	<p><b>Unidad I: Relaciones interpersonales y Habilidades sociales.</b></p> <p>Relaciones humanas, percepción social e impresiones.</p> <p>Relaciones interpersonales y Atribución causal</p> <p>Concepto y Elementos que componen las habilidades sociales</p>	<p><b>Actividades expositivas</b> de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point</p> <p><b>Actividades dinámicas</b> a desarrollar en el aula, en pequeño grupo:</p> <p>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</p>
-------------------------------	--	---

	<p><b>Unidad II: El proceso de comunicación</b></p> <p>Características del proceso. Elementos que intervienen.</p>	<p><b>Actividades expositivas</b> de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point</p>
--	--	---

<b>Semanas 6, 7, 8</b>	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	<b>Actividades dinámicas</b> a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: <i>role-playing</i> y debates, visionado de videos y simulaciones sobre el proceso de comunicación
------------------------	--	---

<b>Semana 9, 10, 11</b>	<b>Unidad III: Habilidades sociales y de comunicación</b> Estilos pasivo, agresivo y asertivo Las técnicas asertivas La empatía y la comprensión del <i>Otro</i> . Competencias emocionales. Inteligencia emocional	<b>Actividades expositivas</b> de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point y videos  <b>Actividades dinámicas</b> a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: simulaciones y dinámicas de grupo.
-------------------------	---	--

<b>Semanas 12, 13 y 14</b>	<b>Unidad IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación:</b> Hablar en público Control de la ansiedad La entrevista Comunicación en grupos y toma de decisiones	<b>Actividades expositivas</b> de los contenidos de la unidad por parte del profesor/a, apoyadas por power point.  <b>Actividades dinámicas</b> a desarrollar en el aula, en pequeño grupo: exposiciones orales de los estudiantes, dinámicas para tomar decisiones en grupo y dramatizaciones.  Presentaciones en público
----------------------------	---	--

<b>Semana 15</b>	<b>Entrega y presentación oral de los trabajos realizados durante el curso</b>	Evaluación del curso por el gran grupo. Autoevaluación Entrevista con los grupos pequeños, para la evaluación grupal
------------------	--	--

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 del profesor/a sobre los temas del programa se acompañarán con actividades dinámicas y ejercicios en el aula** adecuados al contenido que se esté impartiendo en la sesión, puesto que esta asignatura es eminentemente práctica.

Los materiales de clase y lecturas complementarias se encuentran, con antelación, en el ADD para que puedan trabajarse.

Las **actividades dinámicas** que se corresponden con las T2 se van desarrollando a lo largo de todo el curso, todas las semanas, en sesiones de una hora de duración: se trata de ir resolviendo ejercicios prácticos en grupos pequeños, de cinco miembros. La resolución del caso, del problema que se plantea, el análisis sobre un tema, o la dinámica que se trabaja en el aula (*role-playing*, análisis de documentos escritos y visuales, debates estructurados, etc.), es el punto de partida para la reflexión y el debate posterior sobre los temas que se van estudiando.

Existe un seguimiento continuo de esas actividades dinámicas, a través del llamado **Dossier de prácticas de grupo**, que deberán revisar a lo largo del semestre, al menos, en dos ocasiones, y entregar la última semana de curso (semana 15), junto a la evaluación de todas las actividades prácticas realizadas.

Cada estudiante deberá hacer también, **a lo largo del curso, 3 trabajos individuales propuestos**, orientados a que revisen su experiencia individual en determinadas habilidades sociales. Los trabajos individuales seleccionados podrán ser expuestos en clase, en una fecha determinada.

Con la entrega del *Dossier*, el examen escrito sobre la materia y los 3 ejercicios individuales, se lleva a cabo la evaluación final del estudiante que ha optado por la evaluación continua.

#### 4.5. Bibliografía y recursos recomendados