

26106 - Habilidades sociales y de comunicación

Información del Plan Docente

Año académico: 2021/22

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:

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.

Estos planteamientos y objetivos están alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>), de tal manera que la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura proporciona capacitación y competencia para contribuir en cierta medida al logro de los siguientes Objetivos: 5: Igualdad de género; y 10: Reducción de las desigualdades.

De acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), esta asignatura se sustenta en el Principio de Igualdad entre las personas: en las relaciones interpersonales equitativas, y en la creencia y la necesidad de impulsar la paridad entre mujeres y hombres.

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/a trabajador/a social sea capaz de desarrollar su trabajo de intervención con otras personas - compañeros/as y usuarios/as- 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 los temas tratados en este curso 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 alumnado 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 valiosas 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)**: trabajos de aplicación de contenidos, individuales y/o grupales

b) **Trabajo/s correspondiente/s a las prácticas T6 (15%** de la calificación final).

Criterios de evaluación: Profundidad en la reflexión sobre el tema que se aborda. Implicación del/la 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) **Dossier de prácticas T2 (35% de la calificación final)**

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 una reflexión crítica sobre cada una de las actividades que se planteen, 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, a la que también podrán optar los/as estudiantes de evaluación continua que deseen subir su calificación o recuperar una de las partes.

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 individuales propuestos de carácter práctico, de acuerdo con los contenidos de la asignatura. 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 contenido y reflexión personal sobre el tema del que traten.

b) **Para superar la parte práctica (35% de la calificación final): Elaborar un trabajo/taller de 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%)**

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 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 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, y en su entorno personal. Se intenta, pues, que el alumnado *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 grupo y en prácticas individuales*- con un peso del 50% sobre la calificación final.

Los/las estudiantes deberán realizar un intenso trabajo en grupos pequeños (aprox. 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 alumnado para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende actividades EXPOSITIVAS y ACTIVIDADES DINÁMICAS, realizadas en el grupo de clase, en pequeño grupo e individualmente.

LAS ACTIVIDADES EXPOSITIVAS:

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

ACTIVIDADES DINÁMICAS:

Desarrolladas en el aula u *online*, según corresponda: **sesiones semanales de prácticas T2**, en la que se plantean casos para aplicar los contenidos de la asignatura, bien en grupos pequeños o individualmente. En algunos casos, el trabajo ha de exponerse en el grupo de clase para promover el análisis y el debate.

Siguiendo las indicaciones del profesor/a, lo trabajado debe reflexionarse también fuera del aula y trasladarse al **Dossier de Prácticas**, que requiere un seguimiento por parte del profesorado.

Por otro lado, **al margen del trabajo en el aula**, cada estudiante deberá realizar, **el/los trabajos propuestos en las T6**, orientados a que revisen y evalúen su experiencia en habilidades sociales. Son trabajos para que afronten sus dificultades en el desarrollo de habilidades sociales, y puedan mejorarlas.

Las actividades dinámicas están relacionadas con las sesiones teóricas que se trabajan en el aula, y pretenden avanzar en el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas del/la estudiante, además de favorecer la reflexión individual, la habilidad de organizar el trabajo y la participación activa en grupos.

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/la orador/a. El control de la ansiedad. Pautas para la entrevista. Comunicación efectiva en grupos. El proceso de toma de decisiones. Técnicas para tomar decisiones por consenso: los *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**.

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. Bibliografía y normas de trabajos	Actividades expositivas: Presentación del curso, objetivos, planificación de los contenidos y formación de grupos de trabajo Actividades dinámicas: Dinámica en grupo pequeño de "calentamiento": <i>las presentaciones</i>
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, atribuciones causales y evaluación de HH SS.

--	--	--

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: resolución de casos propuestos, <i>role-playing</i> y debates, visionado de videos y simulaciones sobre el proceso de comunicación
------------------------	---	---

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

Semanas 12, 13 y 14	Unidad IV: Aplicaciones de las habilidades de comunicación: Hablar en público Control de la ansiedad La entrevista Comunicación en grupos y 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 15	Entrega y presentación de los trabajos realizados durante el curso Evaluación continua	Evaluación del curso en el grupo de clase y en el pequeño grupo. Ejercicio teórico de evaluación continua.
------------------	---	---

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 imparte en la sesión teórica, 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, o bien ejercicios individuales. Existe un seguimiento de estas actividades dinámicas que se desarrollan, y se recopilan en el llamado *Dossier de prácticas*, que deben entregar la última semana de curso (semana 15), junto a la evaluación de las prácticas realizadas.

Cada estudiante deberá hacer también, **al margen del trabajo en el aula**, el/los trabajo/s propuesto/s **en las prácticas T6**, orientadas a que revisen su experiencia en determinadas habilidades sociales.

Con la entrega del *Dossier de prácticas*, el examen escrito sobre la materia y los trabajos de T6, se lleva a cabo la evaluación final del estudiante que ha optado por la evaluación continua.

4.5. Bibliografía y recursos recomendados