

## 26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2022/23

**Asignatura:** 26117 - Habilidades de comunicación en el trabajo social

**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

**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 profundiza en conceptos propios de la dimensión comunicativa del trabajo social así como las habilidades pertinentes para la comunicación profesional a nivel inter-personal, grupal y comunitario. Se aborda de manera específica la dimensión digital de la comunicación profesional. El objetivo es que los futuros profesionales, sean capaces de relacionarse de forma eficaz en el ejercicio de su disciplina así como en la actividad profesional que es cada vez más interdisciplinar.

1. Desarrollar la capacidad autoexpresiva del alumnado a través de la mejora de su comunicación oral y escrita
2. Facilitar herramientas de escucha, atención y comprensión de los conocimientos e informaciones producidas por autores, docentes y compañeros
3. Fomentar la atención y la comunicación efectiva y afectiva entre el/la futuro/a profesional y la persona usuaria.
4. Conocer y aplicar correctamente las técnicas propias de la entrevista diagnóstica, de la visita domiciliaria y de la documentación profesional del trabajo social y los servicios sociales
5. Identificar los marcos éticos y normativos de la gestión de la documentación profesional
6. Explorar y vislumbrar las potencialidades que ofrece la digitalización de los servicios sociales y del trabajo social

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 a su logro. En especial, la asignatura dedica un tema a la gestión de los conflictos y aporta claves indispensables para la comunicación no violenta, lo cual nos vincula directamente con el **Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas**

### 1.2. 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 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 la comunicación efectiva le resultará de gran interés y utilidad.

### 1.3. 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.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

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

- Expresarse de manera oral y escrita ante personas individuales y grupos.
- 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.
- Aplicar técnicas y herramientas de la comunicación no violenta para la gestión de conflictos y la mediación.

### 2.2. Resultados de aprendizaje

**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.

### 2.3. 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 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. Evaluación

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

**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.

**Supuestos prácticos y situaciones de prueba: 50 %**

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 ocasional o periódica y preferiblemente en papel.

La participación en el aula resulta fundamental para desarrollar y evaluar las competencias en la comunicación.

**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.

## 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:**

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 aplicarán las técnicas y habilidades requeridas en el proceso comunicativo

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

### 4.2. Actividades de aprendizaje

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

Actividades expositivas (T1) : los estudiantes deben hacer presentaciones públicas en los grupos de prácticas para entrenarse en la expresión oral.

Actividades dinámicas (T2) : los estudiantes participarán en debates, juegos de roles y uso de materiales audiovisuales para apropiarse de las competencias comunicativas.

Actividades dinámicas (T6) : 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, en tanto que son actividades realizadas por el estudiante de manera independiente. El profesorado responsable fijará un calendario de realización en función de las actividades seleccionadas y podrá integrar los conocimientos de otras asignaturas del curso. El plazo de entrega se fijará a lo largo del curso.

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

### 4.3. Programa

#### **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. 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 3. Habilidades en la mediación y gestión de conflictos**

- Gestión del conflicto
- La comunicación no violenta
- El trabajo social en la mediación

#### **TEMA 4: Diseño y uso de soportes documentales profesionales**

- Marco ético y legislativo
- Documentación Básica: Historia. Informe y Ficha Social

- Documentación auxiliar: escalas de valoración y proyectos de intervención
- Las TIC y la Documentación Profesional. Trabajo Social Digital: Alcance y limitaciones

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

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

6ª 7ª, 8ª y 9ª semana. **TEMA 3.** Habilidades en la mediación y gestión de conflictos

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

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.**

1. **Evaluación continua** (50%). La asistencia a las sesiones teóricas es obligatoria en un 80%.
2. **Prácticas semanales y participación** (50%): Es fundamental asistir al menos el 80% de las sesiones y entregar las prácticas solicitadas por el profesorado.
3. 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.

#### 4.5. Bibliografía y recursos recomendados

