



## HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN PARA LA RELACION DE AYUDA

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

### GUÍA DOCENTE

#### DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

<b>Denominación:</b>	Habilidades Sociales y de Comunicación para la relación de ayuda
<b>Código:</b>	1202012
<b>Titulación:</b>	Grado en Trabajo Social
<b>Carácter:</b>	Obligatorio
<b>Curso de impartición:</b>	2º
<b>Anual/semestral:</b>	Semestral .Primer semestre
<b>Créditos ECTS:</b>	6
<b>Idioma de impartición:</b>	Español
<b>Curso académico:</b>	2012/2013
<b>Departamento o Departamentos implicados en la docencia:</b>	Trabajo Social y Servicios Sociales

#### CONTEXTUALIZACIÓN:

<b>Presentación breve de la asignatura:</b>	El programa se configura con contenidos relativos a la comunicación humana, la importancia de la escucha y la respuesta así como la técnica de la entrevista usada por el Trabajador Social en la Relación de Ayuda.
<b>Modulo y materia en los que se incluye:</b>	<b>Modulo:</b> El Trabajo Social: conceptos, métodos, técnicas y aplicación. <b>Materia:</b> Habilidades sociales y de Comunicación.
<b>Justificación de su estudio e interrelación con otras del Plan de estudios</b>	Capacita para establecer una relación profesional con aquellas personas que requieren ser ayudadas a afrontar su situación-problema.

	El trabajador Social para realizar su trabajo se sirve de la comunicación humana, así como de las habilidades básicas que se requieren desde el punto de vista profesional.
<b>Recomendaciones o conocimientos previos necesarios.</b>	Conocimientos básicos de comunicación y de habilidades para la intervención individual, grupal o comunitaria.
<b>Interés para el futuro profesional del estudiante</b>	El Trabajo Social forma parte del conjunto de las denominadas Ciencias sociales por lo que en su ejercicio teórico-práctico ha de utilizar adecuadamente la entrevista y saber establecer relaciones profesionales adecuadas que permitan una relación de ayuda acorde con la problemática y las necesidades de las personas que requieren ayuda. Así mismo aporta conocimientos instrumentales para el ejercicio del Trabajo Social.

#### **DATOS BÁSICOS DEL PROFESORADO:**

<b>Profesor/a Responsable</b>	
<b>Nombre , apellidos .</b>	Dña. Mª Luisa REVUELTA ALONSO.
<b>Departamento y área de conocimiento:</b>	Trabajo Social y Servicios Sociales.
<b>Dirección:</b>	Escuela Universitaria de Trabajo Social. C/ CARDENAL LANDAZURI N° 27 24003 LEON
<b>Correo electrónico:</b>	mlreva@unileon.es
<b>Teléfono:</b>	987.23.43.38

#### **TUTORIAS**

<b>Octubre 2012</b>	<b>Tema Primero</b>
<b>Noviembre 2012</b>	<b>Tema Segundo</b>
<b>Diciembre 2012</b>	<b>Tema Tercero y Cuarto</b>
<b>Enero 2013</b>	<b>Tema Quinto</b>
<b>28 de Enero 2013</b>	<b>Finalización de clases teóricas</b>
<b>28 de Enero al 4 de Febrero de 2013</b>	<b>Periodo de exámenes.</b>
<b>28 de Enero al 8 de Febrero de 2013</b>	<b>Periodo de revisión y evaluación de la primera convocatoria ordinaria.</b>
<b>Del 11 al 15 de Febrero de 2013</b>	<b>Periodo de revisión y evaluación de la segunda convocatoria.</b>

## COMPETENCIAS:

### Competencias transversales o genéricas

- **Expresión escrita:** saber expresarse con claridad en la redacción de escritos adecuando el estilo del lenguaje al interlocutor y utilizando vocabulario específico y relevante.
- **Expresión oral:** saber expresarse con claridad en conversaciones y debates adecuando el estilo del lenguaje al interlocutor y utilizando vocabulario específico y relevante.
- **Trabajo en equipo:** Capacidad de compromiso con un equipo, de colaboración y trabajo solucionando conflictos que puedan surgir; capacidad de conocer y valorar las distintas perspectivas y aportaciones procedentes de otras disciplinas, capacidad de desarrollar el trabajo en torno a objetivos compartidos
- **Toma de decisiones y resolución de problemas:** localización del problema, identificar causas y alternativas de solución selección y evaluación de las más idónea.
- **Pensamiento crítico:** capacidad de analizar, sintetizar y extraer conclusiones de un artículo (ya sea de opinión o científico )
- **Creatividad:** capacidad de innovación, iniciativa, fomento de ideas .
- **Habilidad de documentación:** consulta de bases de datos relevantes en el campo profesional, consulta de revistas específicas, navegación “experta” por Internet.
- **Aprendizaje autónomo:** capacidad de conocer el propio modo de aprendizaje, capacidad de utilizar las estrategias y técnicas adecuadas.
- **Habilidades de relación interpersonal:** capacidad para relacionarse adecuadamente con los demás
- **Adaptación a nuevas situaciones.**
- **Sensibilidad hacia temas medioambientales:** capacidad de observar y valorar las condiciones del entorno y su influencia en la calidad de vida.

### Competencias específicas y resultados de aprendizaje

- Establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones por medio de la palabra hablada y escrita, en papel y por medios electrónicos; y hacerlo de forma correcta y clara con un estilo adecuado a los destinatarios, a la finalidad y al contexto de comunicación.
- Gestionar un debate y evaluar los puntos de vista y las pruebas aportadas por otros.
- Adquirir destrezas para las relaciones interpersonales en el Trabajo Social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista personal, las reuniones y sesiones grupales y la intervención ante un público.
- Adquirir destreza para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, de forma especial con aquellas que presenten necesidades de comunicación.
- Dominar la escucha activa, siendo capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones personales e interpersonales complejas.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer y utilizar las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e inter-grupal.</li> <li>- Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención y de aclarar y negociar la finalidad de tales contactos y los límites de su implicación.</li> <li>- Habilidades para diseñar soportes Documentales y documentar los procesos de intervención social, entre ellas la de elaborar, presentar y compartir historias e informes sociales, manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.</li> <li>- Participar dentro de redes y equipos Inter.-disciplinares e interinstitucionales con el fin de establecer acuerdos de cooperación y abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos.</li> <li>- Preparar y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones.</li> </ul>
<b>CONTENIDOS</b>	<p>Habilidades Sociales básicas. Habilidades Sociales en el Trabajo Social para: la entrevista, la escucha activa, la relación empática, la gestión de conflictos. Gestión de debates. Participación activa en reuniones de toma de decisión. Trabajo en redes y en equipos interdisciplinares.</p>

<p><b>Parte A</b> <b>Temas de que consta</b></p>	<p><u>1.- LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: ASPECTOS Y PROBLEMAS</u></p> <p>1.1. Introducción</p> <p>1.2. Importancia de la Comunicación para el ser humano</p> <p>1.3.- Concepto de la Comunicación</p> <p>1.4.- Contenido de la Comunicación</p> <p style="padding-left: 20px;">1.4.1.- Contenido personal</p> <p style="padding-left: 40px;">1.4.1.- Sentimiento</p> <p style="padding-left: 40px;">1.4.2.- Contenido explicativo</p> <p style="padding-left: 40px;">1.4.3.-Descripción de hechos o de comportamientos personales</p> <p style="padding-left: 20px;">1.4.2.-Contenido interpersonal</p> <p>1.5.- Canales de la Comunicación</p> <p style="padding-left: 20px;">1.5.1. Lenguaje Verbal</p> <p style="padding-left: 20px;">1.5.2. Lenguaje no verbal</p> <p>1.6. El canal visual de la comunicación</p> <p style="padding-left: 20px;">1.6.1. Expresión del rostro</p> <p style="padding-left: 20px;">1.6.2. El contacto visual</p> <p style="padding-left: 20px;">1.6.3. Postura corporal, gestos y movimientos del cuerpo</p> <p style="padding-left: 20px;">1.6.4. Distancia interpersonal y fenómenos espaciales</p> <p style="padding-left: 20px;">1.6.5. Aspecto extremo</p> <p>1.7. Relación entre Comunicación verbal y no verbal</p> <p style="padding-left: 20px;">1.7.1. Funciones del lenguaje no verbal</p> <p style="padding-left: 20px;">1.7.2. El lenguaje no verbal necesita del verbal</p>
--	--

	1.7.3. El lenguaje verbal necesita del no verbal
<b>Parte B</b> <b>Temas de que consta</b>	<u>2. - EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN</u> 2.1. Concepto de proceso 2.2. El proceso dinámico y circular de la comunicación 2.3. Algunas reflexiones y profundizaciones sobre los procesos de la conducta comunicativa. 2.3.1. Procesos básicos del Emisor 2.3.1.1. Elaboración del modelo cognoscitivo 2.3.1.2. El proceso de la codificación 2.3.2. Los procesos del receptor 2.3.2.1. La descodificación 2.3.2.2. Medios para una buena descodificación.
<b>Parte C</b> <b>Temas de que consta</b>	<u>3.- UN INSTRUMENTO OPERATIVO PARA UNA COMUNICACIÓN FUNCIONAL: LA ESCUCHA ACTIVA</u> 3.1. Concepto de escucha 3.2. Importancia y necesidad de una escucha auténtica 3.3.- Carls ROGERS: Un maestro de la escucha 3.4. Errores frecuentes en la escucha 3.4.1. Escuchar no es esperar a que el otro termine de hablar 3.4.2. Escuchar no es proceso natural 3.4.3. Escuchar no es lo mismo que oír 3.4.4. Escuchar no es cuestión de buena voluntad 3.4.5. Para escuchar no basta con "atender o entender las palabras" 3.5. Obstáculos para una escucha eficaz 3.5.1. Filtros culturales 3.5.2. Contexto físico de la escucha 3.5.3. Situación personal del orientador 3.5.4. Conflictos emocionales 3.5.5. Preocupación por la respuesta 3.5.6. Miedo a pedir clarificaciones
<b>Parte D</b> <b>Temas de que consta</b>	<u>4. La destreza de responder</u> 4.1. Introducción 4.2. Clasificación de las respuestas 4.2.1.- Respuestas de apoyo 4.2.1.1. Conductas de acogida 4.2.1.2. Expresiones de acogida 4.2.1.3. Estímulos a la comunicación

	4.2.2.- Respuestas empáticas 4.2.3.Respuestas perjudiciales o egocéntricas
--	---

<b>Parte E</b> <b>Temas de que consta</b>	<p><u>5.-LA ASERTIVIDAD Y SU SINONIMO: LAS HABILIDADES SOCIALES</u></p> <p>5.1. Concepto de Asertividad.</p> <p>5.2. Tabla de Derechos asertivos.</p> <p>5.3. Habilidades sociales básicas.</p> <p>5.3.1.Habilidades de recepción de Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Escuchar activamente</li> <li>· Hacer preguntas</li> <li>· Empatizar</li> <li>· Resumir</li> </ul> <p>5.3.2.Habilidades de Emisión de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aportar información útil.</li> <li>· incentivar</li> </ul> <p>5.3.3.Habilidades asertivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Emitir mensajes yo</li> <li>· Cambiar de tema. Cortar la conversación.</li> <li>· Formular y denegar peticiones.</li> <li>· Emitir y recibir críticas.</li> </ul> <p>5.3.4.Habilidades de autocontrol emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Técnicas de reestructuración cognitiva.</li> <li>· Técnicas de solución de problemas</li> <li>· Técnicas de enfrentamiento a la hostilidad.</li> </ul>
--	---

## METODOLOGIA DOCENTE

<b>CLASES MAGISTRALES</b>	<p>Consisten en la exposición de contenidos teóricos y prácticos mediante presentaciones o explicaciones del profesor, así como orientación sobre fuentes de información y claves de lectura.</p> <p>El objetivo de este método de enseñanza y aprendizaje es orientar el estudio proporcionando a los estudiantes bases suficientes para preparar trabajos teóricos y prácticos de forma autónoma, así como para desarrollar actividades presenciales de trabajo dirigido. Con el fin de que los estudiantes sigan las clases de forma activa, tratando de entender y preguntar, dispondrán previamente de un guión de contenidos y objetivos de aprendizaje de la sesión, y/o materiales didácticos y recursos bibliográficos.</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	Son sesiones presenciales supervisadas en las que, tanto de

DE TRABAJO DIRIGIDO	<p>forma individual como en grupo, el estudiante se convierte en el motor principal de la clase.</p> <p>El objetivo es que contraste a través de una serie de tareas (lectura fuentes primarias; libros, textos o artículos de autores relevantes en la materia, análisis de artículos de prensa, exposiciones orales y/o escritas...) contenidos teórico-prácticos expuestos en las clases magistrales, El profesor atenderá las consultas y dudas que surjan durante la realización de los trabajos, estimulando el proceso de razonamiento de los estudiantes, de forma que en lo posible sean ellos mismos quienes resuelvan sus dudas con una metodología de trabajo cooperativo. Se fomenta la presentación ante el grupo de los trabajos realizados</p>
ACTIVIDADES DE TUTORÍA	<p>Consisten en tiempos de seguimiento realizados por el profesor con el objetivo de acompañar el aprendizaje del estudiante, revisando contenidos y materiales presentados en las clases, y aclarando dudas en el desarrollo del trabajo autónomo del estudiante. Pueden ser horas de tutoría personal o grupal</p>
EVALUACIÓN	<p>Es el conjunto de pruebas escritas, orales, prácticas, trabajos, utilizados en la evaluación del progreso del estudiante. Pueden ser empleadas por los propios estudiantes para evaluar sus rendimientos en la materia, y/o por el profesor para evaluar los resultados del aprendizaje.</p>
TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE	<p>Incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos (estudiar exámenes, trabajo en biblioteca, lecturas complementarias como artículos y/o libros, análisis de contenido de textos, etc...), así como de preparación de los trabajos teóricos y prácticos para entregar o exponer en las clases (resúmenes de lecturas, resolución de cuestiones, etc).</p>

#### **DISTRIBUCION DEL VOLUMEN DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE:**

<b>Actividad</b>	<b>Créditos</b>	<b>Horas</b>
Actividades expositivas de profesor y alumnos (exposición teórica, seminarios, presentación de trabajos)	2	50 hs.
Actividades dinámicas (resolución de casos, prácticas en aula o fuera de ella, etc.).	0,75	19 hs.
Actividades autorizadas individuales o en pequeños grupos.	0,75	19 hs.
Otros (trabajo en equipo, actividades de evaluación, estudio personal)	2,5	62,5 hs
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>150 Horas</b>

<b>Actividad</b>	<b>Horas presenciales</b>	<b>Horas no presenciales</b>
Exposición de contenidos	68 horas	
Trabajos en el aula y presentación de los mismos.	30 Horas	
Tutorías individuales y grupales	10	
Ejercicios individuales, lectura y estudio personal.		28
Evaluación	14	

### **EVALUACION DE LA ADQUISICION DE COMPETENCIAS**

<b>Aspectos evaluables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exámenes escritos: Ensayo, pruebas objetivas o semiobjetivas, resolución de problemas, pruebas de respuesta breve, etc.</li> <li>- Exámenes orales: Intercambios orales en el aula, entrevista, debate, pruebas orales, etc.</li> <li>- Observación: Escalas de observación, en donde se registran conductas que realiza el alumno en la ejecución de tareas o actividades que se correspondan con las competencias.</li> <li>- Situaciones de prueba: Tratan de simular la realidad profesional, de tal modo que reflejen situaciones parecidas a las que se va a encontrar el alumno.</li> <li>- Técnicas basadas en la participación del alumno: Tratan de implicar al alumno en el propio proceso de evaluación.</li> <li>- Tutorías individuales y en pequeños grupos.</li> </ul>
----------------------------	---

### **EVALUACION DE LA ADQUISICION DE COMPETENCIAS**

<u>Aspectos evaluables</u>	<u>Criterios de evaluación</u>	<u>Procedimientos</u>	<u>Valor relativo</u>
Contenidos Teórico-prácticos	Conocimiento y comprensión de la materia	Examen final escrito	70%
Realización de	Se evaluarán:	Valoración de la	



trabajos individuales y grupales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos adquiridos</li> <li>- Habilidades desarrolladas para la recogida y gestión de la información</li> <li>- Corrección ortográfica, gramática y verbal.</li> <li>- Puntualidad en la entrega.</li> <li>- Actitudes mostradas por el estudiante en función de la modalidad del trabajo( individual, grupal, en el aula, fuera de ésta....)tales como activo, participativo, crítico, responsable con las tareas encomendadas...etc.</li> <li>- Capacidad d expresión oral</li> </ul>	metodología del trabajo, de la exposición oral del mismo. Análisis de la dinámica grupal.	
Asistencia a las actividades presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación activa en las actividades.</li> <li>- Valoración del interés mostrado en las actividades presenciales.</li> <li>- Capacidad de trabajar en grupo.</li> <li>- Recogida de firmas</li> <li>- Entrega de trabajos realizados en el aula</li> </ul>	<u>Valoración de las actividades presenciales</u>	<u>30%</u>

Sistema de calificaciones: Según el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre,(BOE nº: del 18 de Septiembre de 2003), por el que se establece el Sistema Europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional .Se incluye el artículo específico para mayor claridad del alumno y del profesor

#### Artículo 5. Sistema de calificaciones.

1. La obtención de los créditos correspondientes a una materia comportará haber superado los exámenes o pruebas de evaluación correspondientes.
2. El nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes se expresará con calificaciones numéricas que se reflejarán en su expediente académico junto con el porcentaje de

distribución de estas calificaciones sobre el total de alumnos que hayan cursado los estudios de la titulación en cada curso académico.

3. La media del expediente académico de cada alumno será el resultado de la aplicación de la siguiente fórmula: suma de los créditos obtenidos por el alumno multiplicados cada uno de ellos por el valor de las calificaciones que correspondan, y dividida por el número de créditos totales obtenidos por el alumno.

4. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

0-4,9: Suspenso (SS).

5,0-6,9: Aprobado (AP).

7,0-8,9: Notable (NT).

9,0-10: Sobresaliente (SB).

5. Los créditos obtenidos por reconocimiento de créditos correspondientes a actividades formativas no integradas en el plan de estudios no serán calificados numéricamente ni computarán a efectos de cómputo de la media del expediente académico.

6. La mención de "Matrícula de Honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los alumnos matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola "Matrícula de Honor"

## BIBLIOGRAFIA

- AA.VV. 'Hombre en crisis y relación de ayuda' Ed. ASETES, Madrid 1986.
- AA.W. "II Centro de Ascolto". Documento de la Cáritas Ambrosiana. Milán. Junio 1.988
- AA.W. Ponencias del material del Seminario dado en Julio de 1986 en Madrid, sobre la Entrevista de Ayuda. Organizado por la Subcomisión de la Familia y el Instituto Universitario Matrimonio y Familia.
- Regalare l'ascolto. Material del Seminario sobre los Principios y Valores del Trabajo Social. Palermo . Diciembre de 1 990.
- BERLO K.D. "El proceso de la Comunicación". Ed. Ateneo. Argentina 1.987.
- BIESTEK. F. Versión española de SAEZ SAGASETA M. "Las relaciones de Casework". Ed. Aguilar. Madrid 1966.

- BONET J.V. "Sé amigo de ti mismo". Ed.Sal Terrae. Santander.1996
- CASTANYER O. "La asertividad: expresión de una sana autoestima". Ed. Decleé de Brower. Bilbao 1996
- CIAN L. "Liberare L' empatía per diventare capaci de accoglienza e di condivisione". Material del Seminario dado en Diciembre de 1 990 en Palermo.
- COSTA CABANILLA. M y LOPEZ MENDEZ, E. "Manual para el Educador Social' Habilidades de comunicación en la Relación de Ayuda. Ed. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid 1 991.
- DAVIS, F. " La comunicación no verbal" Alianza Editorial. Madrid 1998
- HEINNEMAN "Pedagogía de la comunicación no verbal". Ed. Herder. Barcelona 1979.
- KLAUS A. "Práctica de la Dinámica de Grupo".Ed. Herder. Barcelona 1978.
- MARINA, J.A. " Aprendiendo a convivir" Ed. Ariel. Tercera Edición. Barcelona. 2006
- MARROQUIN, M. "La Relación de Ayuda en R. CARKHUFF", Ed. Mensajero 2ª Ed. Bilbao 1991.
- MELENDO, M. "Comunicación e integración personal". Ed. Sal Terrae. Santander 1985.
- PONTICELLI Mª "La comunicazione interpersonale, aspetti e problemi" en Lineamenti Servizio Sociale. Ed. Astrolabio. Roma . 1987
- PONTICELLI Mª "II Coloquio en Lineamenti di Servizio Sociale. Ed. Astrolabio. Roma. 1987.