



DATOS IDENTIFICATIVOS

Habilidades sociais e de comunicación do traballo social

Materia	Habilidades sociais e de comunicación do traballo social			
Código	O05G220V01402			
Titulación	Grao en Traballo Social			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OB	2	2c
Lingua de impartición	Galego			
Departamento	Análise e intervención psicosocioeducativa			
Coordinador/a	de Jesús Rodríguez, María Elena			
Profesorado	de Jesús Rodríguez, María Elena			
Correo-e	elenadejesus@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	A materia pretende proporcionar ao alumnado un coñecemento pormenorizado sobre as habilidades sociais e da comunicación, pilar básico non só no seu desenvolvemento persoal senón, e sobre todo, para o seu futuro exercicio profesional, baseado no traballo conxunto con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades, así como con outros e outras profesionais. Polo tanto, unha boa praxe do Traballo Social debe pasar necesariamente polo coñecemento e manexo de ditas habilidades.			

Competencias de titulación

Código	
A1	Traballar e valorar de xeito conxunto con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades as súas necesidades, limitacións, dificultades, malestares e circunstancias
A2	Analizar situacións sociais obxecto de intervención, planificar, desenvolver, executar, revisar e avaliar a práctica do traballo social con persoas, familias, grupos, organizacións, e comunidades e con outros profesionais
A3	Traballar coas persoas para que sexan autosuficientes e con capacidade para manifestar as súas necesidades, desexos, puntos de vista e circunstancias
A5	Administrar e ser responsable, con supervisión e apoio, da propia práctica dentro da organización
A6	Demostrar competencia profesional no exercicio do traballo social
A7	Establecer relacións profesionais co fin de identificar a forma máis adecuada de intervención
A8	Interactuar con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades para axudarlles a tomar decisións ben fundamentadas achega das súas necesidades, circunstancias, riscos, opcións preferentes e recursos, considerando a diversidade cultural -e polo tanto a especificidade das minorías étnicas, culturais, lingüísticas...-, a esixencia de promover a igualdade entre homes e mulleres, a necesidade de tender cara a unha sociedade ambientalmente sustentable e de defender os valores da paz
A10	Responder a situacións de crise valorando a urxencia das situacións, planificando e desenvolvendo accións para facer fronte ás mesmas e revisando os seus resultados
A11	Interactuar con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades para conseguir cambios, para promover o desenvolvemento dos mesmos e para mellorar as súas condicións de vida por medio da utilización dos métodos e modelos de Traballo Social, facendo un seguimento con regularidade dos cambios que se producen co fin de preparar a finalización da intervención
A12	Preparar, producir, implementar e avaliar os plans de intervención co sistema cliente e os colegas profesionais negociando o fornecemento de servizos que deben ser empregados e revisando a eficacia dos plans de intervención coas persoas implicadas co fin de adaptalos ás necesidades e circunstancias cambiantes. Considerar os deberes éticos da profesión relativos ao sistema cliente a respecto da confianza, a proximidade, a afectividade, as relacións igualitarias, o respecto á diversidade cultural, etc

A13	Apoiar o desenvolvemento de redes para facer fronte ás necesidades e traballar a favor dos resultados planificados examinando coas persoas as redes de apoio ás que poidan acceder e desenvolver; en especial, no caso de mulleres (maltratadas, coidadoras habituais de persoas dependentes, enfermas mentais e con outras incapacidades...) e considerando as peculiaridades de Galicia en tanto que é un país con alta dispersión da poboación, agrupación territorial moi diferenciada entre o rural e os espazos urbanos, territorios abandonados e alto envellecemento da poboación (esixencia de maiores redes)
A14	Promover o crecemento, desenvolvemento e independencia das persoas identificando as oportunidades para formar e crear grupos, utilizando a programación e as dinámicas de grupos para o crecemento individual e o fortalecemento das habilidades de relación interpersoal; en especial con colectivos con diversidade multicultural (inmigración, emigración de retorno, minorías étnicas...) e coas mulleres, tendo en conta a súa marxinación historicamente condicionada no ámbito da participación social-cultural e nos órganos de decisión e poder (empowerment)
A15	Traballar cos comportamentos que representan un risco para o sistema cliente identificando e avaliando as situacións e circunstancias que configuran o devandito comportamento e elaborando estratexias de modificación dos mesmos
A16	Analizar e sistematizar a información que proporciona o traballo cotián como soporte para revisar e mellorar as estratexias profesionais que deben dar resposta ás situacións sociais emerxentes
A17	Utilizar a mediación como estratexia de intervención destinada á resolución alternativa de conflitos
A18	Deseñar, implementar e avaliar proxectos de intervención social
A19	Defender as persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades e actuar no seu nome se a situación o requirir
A20	Preparar e participar nas reunións de toma de decisións co fin de defender mellor os intereses das persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades
A25	Xestionar e presentar historias e informes sociais manténdooos completos, fieis, accesibles e actualizados como garantía na toma de decisións e valoracións profesionais; con especial precaución a respecto do dereito dos usuarios e das usuarias á confidencialidade, ao segredo profesional e á protección de datos
A26	Traballar de xeito eficaz dentro de sistemas, redes e equipos interdisciplinares e «multiorganizacionais» co propósito de colaborar no establecemento de fins, obxectivos e tempo de duración dos mesmos contribuíndo igualmente a abordar de xeito construtivo os posibles puntos de vista existentes
A28	Investigar, analizar, avaliar e utilizar o coñecemento actual das mellores prácticas do Traballo Social para revisar e actualizar os propios coñecementos sobre os marcos de traballo
A29	Traballar dentro de estándares acordados para o exercicio do Traballo Social e asegurar o propio desenvolvemento profesional utilizando coñecementos e técnicas profesionais como medio para xustificar decisións, reflexionando criticamente sobre as mesmas e utilizando a supervisión como medio para mellorar e avaliar o exercicio profesional
A30	Xestionar conflitos, dilemas e problemas éticos complexos identificando os mesmos, deseñando estratexias de superación e reflexionando sobre os seus resultados
B1	Capacidade de análise e síntese
B2	Capacidade de organización e planificación
B3	Capacidade reflexiva
B5	Coñecemento da lingua estranxeira
B6	Coñecemento da cultura propia da comunidade
B7	Aprendizaxe e dominio de novas tecnoloxías
B8	Capacidade de xestión da información
B9	Resolución de problemas
B10	Toma de decisións
B11	Traballo en e con equipos diversos
B12	Traballo en equipo de carácter interdisciplinar
B13	Traballo nun contexto internacional
B14	Habilidades nas relacións interpersoais
B15	Recoñecemento e respecto á diversidade e á multiculturalidade
B16	Razoamento crítico
B17	Compromiso ético
B18	Aprendizaxe autónoma
B19	Adaptación a novas situacións
B20	Creatividade
B21	Liderado
B22	Iniciativa e espírito emprendedor
B23	Motivación pola calidade
B24	Sensibilidade cara a temas medio ambientais, igualdade entre home e mulleres, cultura da paz, etc.

Competencias de materia

Resultados previstos na materia

Resultados de Formación
e Aprendizaxe

1. Coñecer e comprender a importancia das habilidades sociais nas relacións interpersonais, os compoñentes básicos das mesmas e o seu entrenamento.	A6 A20 A26	B1 B2 B3 B11 B12 B14 B16
2. Intervir con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades para axudarlles a tomar decisións ben fundamentadas acerca das súas necesidades, circunstancias, riscos, opcións preferentes e recursos.	A1 A7 A8 A10	B10 B14 B20
3. Interactuar con persoas, familias, grupos, organizacións e comunidades para conseguir cambios, para promocionar o desenvolvemento dos mesmos e para mellorar ás súas condicións de vida.	A1 A2 A3 A11 A14 A15 A18	B2 B6 B9 B11 B14 B15 B24
4. Apoiar o desenvolvemento de redes para facer fronte ás necesidades.	A13 A14	B6 B11 B14
5. Promover o crecemento individual e o fortalecemento das habilidades de relación interpersoal.	A3 A5 A14 A16 A25 A28 A29	B5 B7 B8 B13 B14 B15 B18 B21 B22 B23 B24
6. Utilizar a mediación como estratexia de intervención destinada á resolución alternativa de conflitos.	A1 A8 A15 A17 A30	B1 B9 B10 B14 B16 B17 B19 B24
7. Capacidade para apoiar ás persoas para que sexan capaces de manifestar as súas necesidades, puntos de vista e circunstancias.	A3 A19 A20	B14 B15 B24
8. Traballar coas persoas para que sexan autosuficientes e con capacidade para manifestar as súas necesidades, desexos, puntos de vista e circunstancias.	A3 A12 A14	B14 B15 B24

Contidos

Tema	
Bloque I: A comunicación como eixo da habilidade social	Relacións interpersoais e comunicación. O proceso de comunicación. Errores e barreiras na comunicación. Comunicación verbal e non verbal.
Bloque II: HHSS: aspectos teóricos	Relacións interpersoais e habilidades sociais. Aprendizaxe social e habilidades sociais. Concepto de habilidade social e competencia social. Modelos explicativos das HHSS. Compoñentes das HHSS. Estilos comunicativos. Conductas socialmente habilidosas: autoestima, autoimaxe, asertividade, autocontrol e toma de decisións
Bloque III: HHSS: aspectos metodolóxicos	Técnicas de avaliación das HHSS. Adestramento en HHSS: etapas e métodos. HHSS na infancia, a xuventude e a idade adulta
Bloque IV: Importancia das HHSS e da comunicación na práctica profesional do Traballo Social	Adestramento en habilidades sociais para Traballo Social: habilidades de comunicación na relación de axuda. Manexo de situacións emocionais. Afrontamento da hostilidade, desánimo e indiferencia. Resolución de conflitos e toma de decisións. Traballo en equipo. Dirección de reunións e outras técnicas de discusión ou intercambio de información. Prevención e afrontamento do estrés laboral.

Planificación

Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
---------------	--------------------	--------------

Actividades introductorias	2	0	2
Sesión maxistral	20	0	20
Seminarios	15	0	15
Eventos docentes e/ou divulgativos	2	0	2
Traballos tutelados	0	43	43
Presentacións/exposicións	1	5	6
Titoría en grupo	5	10	15
Probas de tipo test	1.5	45	46.5
Probas de autoavaliación	0.5	0	0.5

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Actividades introductorias	Toma inicial de contacto co alumnado a efectos de: - Presentación da materia (obxectivos, contidos, metodoloxía, criterios de avaliación) e aclaración de posibles dúbidas ao respecto. - Detección de coñecementos previos, expectativas en relación á materia, intereses e motivacións do alumnado.
Sesión maxistral	Exposición dos contidos da materia por parte da profesora, así como das directrices do traballo a desenvolver polo alumnado. Adícanse as derradeiras sesións á súa exposición individual ou grupal.
Seminarios	Actividade eminentemente práctica enfocada á adquisición de coñecementos e habilidades instrumentais en relación coas habilidades sociais e de comunicación, con asistencia específica por parte da profesora ás actividades desenvolvidas polo alumnado.
Eventos docentes e/ou divulgativos	Exposición do labor desenvolvido por profesionais de prestixio para afondar no coñecemento da utilización das habilidades sociais e da comunicación en diversos ámbitos sociais.
Traballos tutelados	O alumnado, preferiblemente en grupo ou, se non é posible esta opción, de xeito individual, elabora un pequeno traballo de investigación ou un proxecto de intervención con grupos (inclúe a procura e recollida de información, lectura e manexo de bibliografía, correcta estruturación e redacción...)
Presentacións/exposicións	Exposición oral por parte do alumnado, previa presentación escrita, dos traballos tutelados realizados.
Titoría en grupo	Entrevistas mantidas polo alumnado coa profesora para asesoramento e desenvolvemento das actividades da materia e do proceso de aprendizaxe.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Actividades introductorias	Modalidades: - Presencial: directamente na aula (aclaración de dúbidas, titorías grupais e individuais para organización, supervisión e seguimento de traballos e actividades realizadas); e fóra da aula, no horario de titorías establecido (cuestións varias a nivel académico, persoal, saídas profesionais...) - Non presencial: a través da plataforma virtual TEMA ou do correo electrónico.
Sesión maxistral	Modalidades: - Presencial: directamente na aula (aclaración de dúbidas, titorías grupais e individuais para organización, supervisión e seguimento de traballos e actividades realizadas); e fóra da aula, no horario de titorías establecido (cuestións varias a nivel académico, persoal, saídas profesionais...) - Non presencial: a través da plataforma virtual TEMA ou do correo electrónico.
Seminarios	Modalidades: - Presencial: directamente na aula (aclaración de dúbidas, titorías grupais e individuais para organización, supervisión e seguimento de traballos e actividades realizadas); e fóra da aula, no horario de titorías establecido (cuestións varias a nivel académico, persoal, saídas profesionais...) - Non presencial: a través da plataforma virtual TEMA ou do correo electrónico.
Traballos tutelados	Modalidades: - Presencial: directamente na aula (aclaración de dúbidas, titorías grupais e individuais para organización, supervisión e seguimento de traballos e actividades realizadas); e fóra da aula, no horario de titorías establecido (cuestións varias a nivel académico, persoal, saídas profesionais...) - Non presencial: a través da plataforma virtual TEMA ou do correo electrónico.
Titoría en grupo	Modalidades: - Presencial: directamente na aula (aclaración de dúbidas, titorías grupais e individuais para organización, supervisión e seguimento de traballos e actividades realizadas); e fóra da aula, no horario de titorías establecido (cuestións varias a nivel académico, persoal, saídas profesionais...) - Non presencial: a través da plataforma virtual TEMA ou do correo electrónico.

Avaliación

	Descrición	Cualificación
Seminarios	Asistencia, participación e realización das actividades propostas pola profesora. Puntuación máxima: ata 1.5 puntos do total da nota. É preciso obter como mínimo 0.75 punto neste apartado para superar a proba.	15

Traballos tutelados	Elaboración, grupal ou individual, de pequenas investigacións ou de proxectos de intervención con grupos. Puntuación máxima: ata 2 puntos do total da nota. É preciso obter como mínimo 1 punto neste apartado para superar a proba.	20
Presentacións/exposicións	Exposición, grupal ou individual, de pequenas investigacións ou de proxectos de intervención con grupos. Puntuación máxima: ata 1.5 puntos do total da nota. É preciso obter como mínimo 0.75 punto neste apartado para superar a proba.	15
Probas de tipo test	Realización dun examen tipo test (40 preguntas como máximo con dúas opcións de resposta) sobre os contidos do temario. As preguntas deixadas en branco non se terán en conta na cualificación, que virá dada pola nota resultante de restar os erros dos acertos. Puntuación máxima: ata 5 puntos da nota final. Punto de corte para aprobar este apartado da materia: 20 preguntas.	50

Outros comentarios sobre a Avaliación

REQUISITO PARA PRESENTARSE ÁS PROBAS DE AVALIACIÓN:

O alumnado deberá entregar a súa ficha debidamente cumprimentada nun prazo máximo de tres semanas facendo constar expresamente a modalidade elixida, o que implica contactar necesariamente coa profesora a principios de curso para comunicarlle a súa elección e poder ser convenientemente avaliado.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN:

Aplicaranse dous sistemas de avaliación tomando como criterio diferencial a asistencia ou non ás clases presenciais e ás titorías grupais, dado que a planificación deste proceso de ensino-aprendizaxe esixe a presenza do alumnado sobre todo en aquelas relacionadas coa adquisición de competencias procedementais e actitudinais, o que implica facer un seguimento das asistencias mediante controles. Quen sen notificalo teña una asistencia por debaixo do 80% será considerado a tódolos efectos como non asistente, salvo causa debidamente xustificada (enfermidade ou pasamento dun familiar achegado).

*** Modalidade asistencial:** A nota final virá dada pola suma das puntuacións obtidas nos distintos apartados especificados no cadro superior, sendo preciso ter superados cada un deles ailladamente.

*** Modalidade non asistencial:** A avaliación e a superación da materia virá determinada polo exame final teórico-práctico (50% da nota final, sendo necesario obter como mínimo 2.5 puntos dos 5 que integran este apartado) e pola realización dun traballo tutelado pola profesora que haberá que presentar na data de exame da convocatoria oficial, previa a súa exposición (50% restante da nota, sendo preciso acadar como mínimo 2.5 puntos do total dos 5 que se poden obter neste apartado). A nota final virá dada pola suma das puntuacións obtidas nos dous apartados, sendo preciso superar cada un deles ailladamente.

SEGUNDA CONVOCATORIA:

As competencias non superadas, derivadas da totalidade e/ou de parte das probas/actividades obxecto de avaliación, poderán ser recuperadas na convocatoria de xullo, gardándose a nota da parte superada, tanto na modalidade asistencial como na non presencial.

Segundo a normativa vixente, con independencia da súa asistencia ou non ás clases o alumnado gozará de condicións equivalentes de avaliación

Bibliografía. Fontes de información

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Caballo, V. (2002): Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI. (5º ed.).

Roca, E. (2007): *Cómo mejorar las Habilidades Sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. ACDE Psicología, Valencia.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Alberi, R. e Emmons, M. (2006): *Con todo tu derecho. Cómo proclamar nuestros propios derechos sin dejarnos manipular y sin manipular a los demás*. Barcelona: Obelisco.

- Bimbela, J.L. y Navarro, B. (2005): *Cuidando al formador. Habilidades emocionales y de comunicación*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Bimbela, J.L. (2008): *Gimnasia emocional: pasamos a la acción*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Bisquerra R. (1999): *Educación Emocional y Bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Boada i Grau, Joan -dir. y coord.- (2009): *Solución de los conflictos en empresas y organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Carr, A. (2007). *Psicología Positiva. La ciencia de la felicidad*. Barcelona: Paidós.
- Castanyer, O. (1998): *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Cautela, J.R y Groden, J. (1989): *Técnicas de relajación. Manual práctico para adultos, niños y educación especial*. Barcelona: Martínez Roca.
- Cibanal, J.M.; Arce, M.C.y Carballal, M.C. (2003). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en Ciencias de la Salud*. Madrid: Harcourt-Elsevier Science.
- Costa, M. y López, E. (1991): *Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. Manual para el educador*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Covey, S. (1997): *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Paidós.
- Davis, F. (1998): *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Diego, R. de y Guillén, C. (2009): *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Ellis, A. y Grieger, R. (1981): *Manual de terapia racional emotiva*. Bilbao: Descleé de Brower.
- Fernández, J.M.y Ortiz, M.M. (2008): *Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide.
- Gallardo, P. y Gallardo, J.A. (2008): *Inteligencia emocional y programas de educación emocional*. Sevilla: Ed. Deportiva Wanceulen.
- Gil, F. y Alcover, C.M. -coords.- (2004): *Técnicas grupales en contextos organizacionales*. Madrid: Pirámide.
- Goffman, E. (1987). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrurtu.
- Goleman, D.: (1996): *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D.: (2006): *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós.
- Inglés, C.J. (2009): *Programa Pehia. Enseñanza de habilidades interpersonales para adolescentes*. Madrid: Pirámide.
- Maganto, C (coord.) y Maganto, J.M. (2010): *Cómo potenciar las emociones positivas y afrontar las negativas*. Madrid: Pirámide.
- Martínez, A. y Marroquín, M. (1997): *Programa Deusto 14-16: Desarrollo de habilidades sociales*. Bilbao: Mensajero.
- Marín, M. y Garrido, M.Á. -coords.- (2008): *El grupo desde la perspectiva psicosocial Conceptos básicos*. Madrid: Pirámide.
- Mckay, M. y Fanning, P. (1991): *Autoestima, evaluación y mejora*. Barcelona: Martínez Roca.
- Moraleda, M. (1995): *Comportamientos sociales hábiles en la infancia y adolescencia*. Valencia: Promolibro.
- Naranjo, F. (1994): *La Comunicación en el ámbito social-laboral*. Madrid: GPS
- Nardone, G., Giannotti, E. y Rocchi, R. (2003): *Modelos de familia. Conocer y resolver los problemas entre padres e hijos*. Barcelona: Herder.
- Nardone, G. (2006): *Corrígeme si me equivoco. Estrategias de diálogo en la pareja*. Barcelona: Herder.
- Núñez, T. y Loscertales, F. (1996): *El grupo y su eficacia. Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos*. Barcelona: EUB.
- Ovejero, A. (1998). *Las relaciones humanas. Psicología Social teórica y aplicada*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ovejero, A. (1999). Las habilidades sociales y su entrenamiento: un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema*, 2 (2), 93-112.

- Quiles, M.N.; Morera, M. D. y Rodríguez, R. (2009): *Psicología social: procesos interpersonales*. Madrid: Pirámide.
- Roche, R.(2010): *La comunicación para parejas inteligentes. Cómo comunicarse y tomar decisiones*. Madrid: Pirámide.
- Rosenberg, M.B. (2000): *Comunicación no violenta. Cómo utilizar el poder del lenguaje para evitar conflictos y alcanzar soluciones pacíficas*. Barcelona: Urano.
- Segura, M. (2002): *Ser persona y relacionarse: habilidades cognitivas y sociales y crecimiento moral*. Madrid: Narcea.
- Simón, P. y Albert. L. (1989): *Las relaciones interpersonales*. Barcelona: Herder.
- Soldevila, A. (2009): *Emociónate. Programa de educación emocional*. Madrid: Pirámide.
- Tschorne, P. (2005): *Dinámica de grupo en trabajo social*. Salamanca: Amarú
- Vallés, A. (1994): *Programa de reforzamiento en las habilidades sociales, autoestima y solución de problemas (I, II, III)*. Madrid: EOS
- Vallés, A. y Vallés, C. (1997): *Programa de solución de conflictos interpersonales (I, II, III)*. Madrid: EOS.
- Vallés, A. (2009): *La inteligencia emocional de los padres y de los hijos*. Madrid: Pirámide.
- Van-der Hofstadt, C.J.(1999): *Habilidades de comunicación aplicada. Guía para la mejora de las habilidades de comunicación personal*. Valencia: Promolibro.
- Zacarés, J.J. y Serra, E. (1998): *La Madurez Personal: Perspectivas desde la Psicología*. Madrid: Pirámide.

Recomendacións

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Psicoloxía: Desenvolvemento humano no ciclo vital/O05G220V01301

Psicoloxía: Psicoloxía social/O05G220V01303

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Psicoloxía: Psicoloxía básica/O05G220V01103

Socioloxía: Socioloxía xeral/O05G220V01203
