

NOMBRE DE LA ASIGNATURA: HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y COLECTIVA EN TRABAJO SOCIAL

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
OBLIGATORIA	HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y COLECTIVA EN TRABAJO SOCIAL	2º	4º	6	OBLIGATORIA
PROFESORADO			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
Prof. Jerónimo Barranco Navarro			<b>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</b> Departamento de Psicología Social Calle Rector López Argüeta s/n 18071 Granada Teléfono: 958242983 Correo electrónico: jeronimo@ugr.es Despacho Nº 19.		
Prof. José Miguel García Ramírez			<b>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</b> Calle Rector López Argüeta s/n 18071 Granada Teléfono: 958240925 Despacho 23 (profesorado: planta 0).		
			<b>HORARIO DE TUTORÍAS</b>		



	<p><b>Prof. Jerónimo Barranco Navarro</b></p> <p><b>PRIMER CUATRIMESTRE</b></p> <p>Lunes: de 11:00 a 14:00 horas; 20:00 a 21:00 horas.</p> <p><b>SEGUNDO CUATRIMESTRE</b></p> <p>Lunes: de 11.00 a 14:30 horas. De 20:00 a 21:00 horas.  Jueves: de 13:00 a 14:30 horas.  Viernes: de 20:00 a 21:00 horas.</p> <p><b>Prof. José Miguel García Ramírez</b></p> <p><b>SEGUNDO CUATRIMESTRE</b></p> <p><b>FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL</b></p> <p>Viernes: de 18:00 a 21:00 horas.</p>
<b>GRADO EN EL QUE SE IMPARTE</b>	
Grado en TRABAJO SOCIAL	Cumplimentar con el texto correspondiente, si procede
<b>PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)</b>	
Haber cursado las materias de Psicología I y Psicología II	
<p><b>BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)</b></p> <p>Concepto e importancia de las habilidades sociales y de comunicación en el Trabajo Social. Modelos para el entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación. Habilidades sociales, asertividad y conceptos afines. Comunicación verbal y no verbal. Habilidades para conversar y comunicarse con eficacia. La relación de ayuda. Actitudes presentes en la relación de ayuda. Habilidades necesarias en la relación de ayuda: escucha activa y empatía. La habilidad para actuar proactivamente: el hábito de la proactividad. Habilidades para la gestión eficaz de las críticas. Habilidades para hacer peticiones, rechazar peticiones y pedir cambios. Habilidades para afrontar el comportamiento irracional de las personas. Cuando las situaciones nos desbordan emocionalmente. Gestión de de diferentes tipos de conflictos. Habilidades para promover el trabajo en equipo, dirigir reuniones y dinamizar grupos. Habilidades para hablar en público, hacer presentaciones en público y con los medios de comunicación de masas. Habilidades para la comunicación escrita: Informes, trabajos científicos, evaluaciones,</p>	



etc.

## COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

### **a.- Competencias generales:**

Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en los libros de texto avanzados, incluye también conocimientos precedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

a.2. Aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

a.3. Tener capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas importantes de índole social, científico o ético.

a.4. Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no.

a.5. Desarrollar aquellas habilidades necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

### **b.- Competencias específicas:**

b.1. Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.

b.2. Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.

b.3. Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, para promocionar el desarrollo de los mismos y para mejorar sus condiciones de vida por medio de la utilización de los métodos y modelos de trabajo social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.

b.4. Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.

b.5. Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.

b.6. Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.

b.7. Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.



b.8. Capacidad para hacer presentaciones en público y comunicarse en los medios de comunicación de masas con alto grado de eficacia.

b.9. Conocer y poseer habilidades para la comunicación escrita de un informe técnico, científico, diagnóstico, redacción de notas de prensa, etc.

## OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

El **objetivo general** de la asignatura se centra en:

### a) Declarativos o conceptuales:

- Diferentes planteamientos teóricos y los enfoque metodológicos respecto a la comunicación interpersonal y social.
- Los ámbitos de análisis que ofrece la Psicología Social de la Comunicación: perspectiva psicosocial de la interacción humana, sistemas de comunicación, influencia social, eficacia comunicativa, habilidades sociales, habilidades sociales para la comunicación eficaz, conflicto, etc.
- Los principales conceptos psicosociales acuñados por las distintas temáticas investigadas en la Psicología Social de la Comunicación: actitudes, estereotipos, persuasión, conflicto, habilidades sociales y de comunicación, medios de comunicación de masas, grupos, etc.
- Los Modelos explicativos sobre la Psicología de los Grupos y la Tecnología Social que se ha ido desarrollando para la Intervención Social.

### b) Procedimentales:

- Obtener, seleccionar y complementar la información pertinente y adecuada para cada uno de los diferentes temas que conforman el programa de la asignatura.
- Delimitar las ideas básicas de cada uno de los temas.
- Ordenar los conocimientos en mapas conceptuales coherentes, que le faciliten la exposición precisa y razonada de los contenidos de la asignatura.
- Efectuar una correcta aplicación de los procedimientos, técnicas e instrumentos más comúnmente utilizados en Psicología Social de la Comunicación y los enfoques de entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación.
- Efectuar una correcta aplicación de los procedimientos, técnicas e instrumentos más comúnmente utilizados en Psicología de los Grupos y las Técnicas Grupales.
- Delimitar posibles modos de aplicación de la Psicología Social de la Comunicación, haciendo uso para ello de los conocimientos teóricos y los entrenamientos realizados.

### c) Vinculados a actitudes y valores:

- Participar activamente en el proceso de adquisición y maduración de conocimientos, convirtiéndose, en la medida de lo posible, en agentes de su propia formación científica



y profesional.

- Actuar con sentido crítico y ecuanimidad en el ejercicio de sus competencias discentes, buscando siempre una fundamentación científica.
- Desarrollar su trabajo de manera cooperativa, con tolerancia y respeto hacia los Compañeros/as
- Integrar su esfuerzo y capacidades intelectuales, así como los conocimientos adquiridos, en comportamientos coherentes y comprometidos frente a los desafíos de la realidad social y de las expectativas que la sociedad ha elaborado frente a su profesión.

## TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

### TEMARIO TEÓRICO:

#### TEMA 1: HABILIDADES SOCIALES, ASERTIVIDAD Y CONCEPTOS AFINES

##### A) Contenido del tema:

1. Habilidades sociales.
2. Asertividad.
3. Características de las personas asertivas.
4. Conductas no asertivas: inhibición y agresividad.
  - A) Inhibición.
  - B) Consecuencias negativas de la inhibición.
  - C) Inhibición interna y externa.
  - D) Agresividad.
  - E) Problemas derivados de la agresividad.
  - F) Inhibición y agresividad al afrontar conflictos.
5. Cómo aprendemos las conductas no asertivas.
6. Habilidades sociales, asertividad y percepción de la situación personal.
7. Agresividad y adecuación social.
8. Conceptos afines a las habilidades sociales y a la asertividad.
  - A) Autoestima.
  - B) Autoestima y aprobación de los demás.
  - C) Inteligencia emocional.
  - D) Inteligencia emocional intrapersonal.
  - E) Inteligencia emocional interpersonal.
  - F) Empatía.

##### B) Material de estudio:

**Lectura de apoyo:** (Lectura para el examen)

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.9-28). Valencia: ACDE Ediciones.

##### **Lecturas complementarias:**

León, J. M<sup>a</sup>. y Medina, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales (pp.13-23). En F. Gil y J. M<sup>a</sup>. León (eds.), *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.181-212). Madrid: Pirámide.



## TEMA 2: COMUNICACIÓN Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

### A) Contenido del tema:

1. El concepto de comunicación.
2. La comunicación interpersonal.
  - A) Dificultades de la comunicación interpersonal.
  - B) Dificultades relacionadas con las características de nuestra percepción.
  - C) Dificultades en la emisión de los mensajes.
  - D) Dificultades en la percepción e interpretación de los mensajes.
  - E) Comunicación eficaz.
  - F) Nuestros mapas de la realidad.
  - G) Componentes de la comunicación.
3. Principios básicos de la comunicación.
2. Comunicación no verbal
  - A) Características de la comunicación no verbal.
  - B) Importancia de la comunicación no verbal.
  - C) Componentes del lenguaje no verbal: mirada, expresión facial, sonrisa, movimientos de cabeza, posición y orientación corporal, gestos de manos, movimientos de piernas y pies, proximidad o distancia, contacto físico, apariencia y atractivo físico, componentes no verbales del habla, sintonización gestual.

### B) Material de estudio:

**Lecturas de apoyo:** (Lecturas para el examen)

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.63-80). Valencia: ACDE Ediciones.

Talavera, C. (1995). *La atención al usuario de la administración pública* (pp.25-52). Granada: Colección: Análisis y Comentarios, Ediciones Adhara, CEMCI.

**Lectura complementaria:**

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.190-212). Madrid: Pirámide.

## TEMA 3: HABILIDADES PARA CONVERSAR Y COMUNICARSE CON EFICACIA

### A) Contenido del tema:

1. Conversaciones y comunicación.
2. Iniciar conversaciones.
3. Mantener conversaciones.
4. Finalizar conversaciones.
5. Habilidades para conversar y comunicarse de forma eficaz:
  - A) Habilidad para hacer preguntas.
  - B) Habilidad para utilizar la información que nos ofrecen los demás.
  - C) Darnos a conocer (autorrevelación): Niveles de comunicación.
  - D) Escucha activa.
  - E) Hacer y recibir elogios de forma asertiva.
  - F) Creencias irracionales acerca de hacer y recibir elogios y alternativas asertivas.
  - G) Mostrarse de acuerdo en lo posible.



H) Utilizar mensajes que faciliten la comunicación.

**B) Material de estudio:**

**Lectura de apoyo:** (Lectura para el examen)

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.83-99). Valencia: ACDE Ediciones.

**Lectura complementaria:**

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.261-06; 355-363). Madrid: Pirámide.

**TEMA 4: HABILIDADES PARA LA RELACIÓN DE AYUDA: ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA**

**A) Contenido del tema:**

1. La relación de ayuda: significado.
2. Estilos de relación de ayuda.
3. Habilidad para escuchar activamente: Técnicas de escucha.
4. Habilidad para empatizar. Técnicas para mostrar empatía.

**B) Material de estudio:**

**Lecturas de apoyo:** (Lecturas para el examen)

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.241-261). Madrid: Pirámide.

Castellanos, M. (2004). La relación de ayuda en las situaciones sanitarias (pp.179-203). En M<sup>a</sup> P. Acinas, *Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario (I)*. Alcalá La Real: Edit. Formación Alcalá.

**Lectura complementaria:**

Bermejo, J.C. y Carabias, R. (1998). *Relación de ayuda y enfermería*. Santander: Sal Terrae, Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud.

**TEMA 5: LA HABILIDAD PARA ACTUAR PROACTIVAMENTE: EL HÁBITO DE LA PROACTIVIDAD**

**A) Contenido del tema:**

1. Ser proactivos. Principios de la visión personal.
2. El espejo social.
3. Entre estímulo y respuesta.
4. Tomar la iniciativa.
5. Actuar o soportar la acción.
6. Escuchando nuestro lenguaje.
7. Círculo de preocupación/ círculo de influencia.
8. Control directo, indirecto e inexistente.
9. Ampliando el círculo de influencia.
10. Los tener y los ser.

**B) Material de estudio:**

**Lectura de apoyo:** (Lectura para el examen)



Covey, S.R. (1992). *Los 7 hábitos de la gente eficaz* (pp.75-108). Barcelona: Paidós.

**Lectura complementaria:**

Covey, SW.R. (1992). *Los 7 hábitos de la gente eficaz*. Barcelona: Paidós.

**TEMA 6: HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE LAS CRÍTICAS**

**A) Contenido del tema:**

- 1 Las críticas: significado e importancia.
- 2 Las reacciones ante las críticas.
- 3 Habilidades para responder asertivamente ante las críticas.
- 4 Habilidades para afrontar y gestionar comportamientos inapropiados
- 5 Criterios y principios para criticar bien.
- 6 Estrategias y habilidades para criticar.
- 7 Entrevista de deliberación y control para resolver problemas: estrategias y habilidades.

**TEMA 7: HABILIDADES PARA HACER Y RECHAZAR PETICIONES Y PEDIR CAMBIOS**

**A) Contenido del tema:**

- 1 Hacer peticiones.
- 2 Hacer peticiones de forma asertiva.
- 3 Cómo ser persuasivos.
- 4 Rechazar peticiones: habilidades para decir NO o negarse ante la petición.
- 5 Pedir cambios de conducta.
- 6 Pedir cambios de conducta como alternativa a las críticas.
- 7 Cómo pedir cambios de conducta de forma asertiva.

**B) Material de estudio:**

**Lectura de apoyo:** (Lectura para el examen)

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.103-116; 139-149). Valencia: ACDE Ediciones.

**Lectura complementaria:**

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.269-306). Madrid: Pirámide.

**TEMA 8: HABILIDADES PARA AFRONTAR EL COMPORTAMIENTO IRRACIONAL DE OTRAS PERSONAS**

**A) Contenido del tema:**

- 1 Las personas difíciles: tipos de personas difíciles.
- 2 Cómo responder al comportamiento irracional de otras personas.
- 3 Influencia de nuestros pensamientos en nuestra respuesta al comportamiento irracional de otras personas.
- 4 Técnicas cognitivas para responder al comportamiento irracional de otras personas.
- 5 Otras técnicas para manejar comportamientos irracionales.

**B) Material de estudio:**

**Lectura de apoyo:** (Lectura para el examen)



Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.172-187). Valencia: ACDE Ediciones.

**Lectura complementaria:**

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.278-285; 317-322; 340-355). Madrid: Pirámide.

**TEMA 9: CUANDO LAS SITUACIONES NOS PERTURBAN EMOCIONALMENTE: HABILIDADES PARA EL AUTOCONTROL EMOCIONAL**

**A) Contenido del tema:**

1. Cuando las emociones nos perturban.
2. ¿Emociones negativas?
3. Controlar la emoción es parte del problema.
4. La aceptación es parte de la solución.
5. Naturaleza y evolución de la respuesta emocional.
6. Técnicas básicas de afrontamiento.
7. Estrategias y habilidades para afrontar el enfado o la hostilidad.
8. Las reacciones de pena y aflicción.
9. Fases de la experiencia de duelo.
10. Criterios y reglas para el afrontamiento del duelo.

**B) Material de estudio:**

**Lecturas de apoyo:** (Lectura para el examen)

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.382-397). Madrid: Pirámide.

**Lecturas complementarias:**

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.191-204). Valencia: ACDE Ediciones.

Costa, M. y López, E. (2009). *Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos* (pp.425-486). Madrid: Pirámide.

Etxebarría, I. (2005). La regulación de emociones (pp.449-476). En P. Fernández y N. Ramos, *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.

**TEMA 10: GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES: CLAVES Y HABILIDADES**

**A) Contenido del tema:**

1. Conflictos de necesidades e intereses.
2. Tipos de conflicto.
3. Actitudes ante los conflictos.
4. Actitudes y habilidades para la gestión eficaz de conflictos.

**B) Material de estudio:**

**Lecturas de apoyo:** (Lectura para el examen)

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales* (pp.120-133). Valencia: ACDE Ediciones.

Barranco, J. (2015). Claves y herramientas para la gestión positiva del conflicto interpersonal (pp. 241-258). En B. Cruz, J. Bembibre y J. Barranco (coords.), *Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención*



social. Granada: Libros del genio Maligno, Serie Académica, nº 3.

**Lecturas complementarias:**

Costa, M. y López, E. (2009). *Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos* (pp.517-564). Madrid: Pirámide.

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling* (pp.416-433). Madrid: Pirámide.

**TEMA 11: HABILIDADES PARA PROMOVER EL TRABAJO EN EQUIPO, DIRIGIR REUNIONES Y DINAMIZAR GRUPOS**

**A) Contenido del tema:**

1. PROMOVER Y DINAMIZAR EL TRABAJO EN EQUIPO
  - A) La unión hace la fuerza.
  - B) Una tupida red de canales de comunicación.
  - C) Estrategias y habilidades para fortalecer los canales de comunicación.
  - D) Estrategias y habilidades para promover la cooperación en el trabajo en equipo.
  - E) Gestionar las discrepancias y las perspectivas diferentes de los miembros del equipo.
  
2. HERRAMIENTAS Y HABILIDADES PARA DINAMIZAR LAS REUNIONES
  - A) Importancia de las reuniones.
  - B) Tipos y objetivos de las reuniones.
  - C) Procedimientos para la gestión eficaz de reuniones.
  - D) Preparar la coordinación y dirección de la reunión.
  - E) Conducción y dinamización de las reuniones: roles, funciones y conductas.
  - F) El seguimiento de las reuniones: resultados y procesos.

**B) Material de estudio:**

**Lecturas de apoyo:** (Lecturas para el examen)

Costa, M. y López, E. (2009). *Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos* (pp.323-374). Madrid: Pirámide.

Gil, F. (2003). Reuniones de grupo (pp.35-58). En *Técnicas grupales en contexto organizacionales*, F. Gil y C. M<sup>a</sup> Alcover (Coords.). Madrid: Pirámide.

**Lecturas complementarias:**

Costa, M. y López, E. (2009). *Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos* (pp. 397-421). Madrid: Pirámide.

**TEMA 12: HABILIDADES PARA HABLAR Y HACER PRESENTACIONES EN PÚBLICO Y CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS**

**A) Contenido del tema:**

1. HABILIDADES PARA HABLAR Y HACER PRESENTACIONES EN PÚBLICO
  - A) Preparar la intervención: claves y estrategias.
  - B) Iniciar la intervención.
  - C) Claves y habilidades para el desarrollo de la charla y la conclusión de la misma.



## 2. COMO REALIZAR UNA RUEDA DE PRENSA

- A) Cómo relacionarse con los medios y con los profesionales de la comunicación.
- B) Cómo preparar una rueda de prensa.
- C) La comunicación en situaciones de crisis.

### B) Material de estudio:

#### **Lecturas de apoyo: (NO SON LECTURAS PARA EL EXAMEN)**

Hofstadt, C.J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación* (pp.115-131). Madrid: Díaz de Santos.

Valls, A. (2002). *Las 12 habilidades directivas clave* (pp.135-144). Barcelona: Gestión 2000.

Urcola, J.L. (2003). *Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales*. (261-284). Madrid: ESIC.

#### **Lecturas complementarias:**

Urcola, J.L. (2003). *Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales*. Madrid: ESIC.

## TEMA 13: HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN ESCRITA: INFORMES, DIAGNÓSTICOS, ETC.

**NOTA IMPORTANTE:** El entrenamiento de las habilidades de comunicación escrita se irá facilitando en el transcurso del curso basándose en la metodología de aprendizaje que se utiliza dentro y fuera del aula y en los sistemas de evaluación.

#### **Bibliografía de apoyo: (NO SON LECTURAS PARA EL EXAMEN)**

Bell, J. (2005). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación. Guía para investigadores en educación y ciencias sociales*. Barcelona: Gedisa.

Cremer, Ph. y Lea, M.R. (2001). *Escribir en la Universidad*. Barcelona: Gedisa.

García, G. y Ramírez, J.M. (2009). *Manual práctico para elaborar proyectos sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Lumen.

Martín, G.W. (1998). *Cómo comunicarse mejor por escrito*. Barcelona: Deusto.

Madrazo, P.G. y Moragón, C. (1991). *Hablar y escribir*. Madrid: Pirámide.

### TEMARIO PRÁCTICO:

El alumnado realizará una serie de actividades prácticas que complementen al temario teórico en las cuales se emplearán diversas metodologías (estudio de casos, observación y evaluación de situaciones de interacción, dinámicas de grupos, debates, trabajo individual y en pequeños grupos). De manera especial, en las sesiones de clase y fuera del aula, se entrenarán las habilidades que se especifican en el programa, además de proporcionar modelos para el desarrollo de las mismas apoyándonos en el visionado de videos y grabaciones que el mismo alumnado realizará. Tanto las cuestiones teóricas



como las habilidades correspondientes a los temas 11, 12 y 13, tienen un carácter transversal en el temario teórico y práctico. Con esto queremos decir que son cuestiones que en el desarrollo de las sesiones se irán entrenando al realizar trabajos en equipo, coordinar actividades en grupo, dirigir reuniones y hablar en público (presentaciones individuales en clase) y grabaciones de situaciones de interacción aplicando las diferentes habilidades sociales y de comunicación interpersonal y colectiva estudiadas.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Berjano, E.; Pinazo, S. y Benedito, M.A. (1997). *Técnicas de comunicación en la acción social*. Valencia: Cristóbal Serrano.
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Valencia: Tirant lo Blanch
- Buceta, L. (1992). *Fundamentos psicosociales de la información*. Barcelona: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Carrascosa, J.L. (2003). *Inform-acción. Comunic-acción*. Ediciones Arcadia.
- Castanyer, O. (1999). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: DDB.
- Castanyer, O. (2008). *¿Por qué no logro ser asertivo?* Bilbao: DDB.
- Castells, M. (1997). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. La sociedad red. Madrid: Alianza. Vol. 1.
- Corraliza, J.A. (1988). *El sistema de la comunicación interpersonal*. En M.T. Sanz: Psicología de la comunicación. Madrid: UNED.
- Cuesta, U. (2000). *Psicología Social de la Comunicación*. Madrid: Cátedra.
- Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Páiros.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Kagelmann, H.J. y Wenninger, G. (1986). *Psicología de los Medios de Comunicación*. Barcelona: Herder.
- Nelly, G.A. (1998). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: DDB.
- León, J. M<sup>a</sup>. y Medina, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales (pp.13-23). En F. Gil y J. M<sup>a</sup>. León (eds.), *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.
- Loscertales, F. y Núñez, T. (2000). *¿Cómo nos comunicamos?* Sevilla: Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla. (Formato CD-Rom).
- Loscertales, F. y Núñez, T. (coord.)(2001). *Comunicación y Habilidades Sociales para la intervención en grupos*. Córdoba: Fonoruz.
- Marcé, F. (1990). *Conducta y Comunicación*. Barcelona: PPU.
- Mattelart, A. (1998). *La mundialización de la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Mayor, J. y Pinillos, J.L. (1991). *Tratado de Psicología General: Comunicación y Lenguaje*. Madrid: Alhambra. (vol.2).
- Moral, F. e Igartua, J.J. (2005). *Psicología Social de la Comunicación. Aspectos teóricos y*



*prácticos*. Málaga: Aljibe.

Morales, J. F. et al (2007). *Psicología Social*. Madrid: McGraw Hill.

Mucchielli, A. (1998). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Paidós.

Mucchielli, A. (1998). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Paidós.

Munné, F. (1993). *Entre el individuo y la sociedad*. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento *interpersonal*. Barcelona: PPU.

Munné, F. (1995). *La interacción social. Teorías y ámbitos*. Barcelona: PPU.

Musitu, G. (1996). *Psicología de la comunicación*. Madrid: UNED.

Ovejero, A. (1997). *Psicología de las multitudes, desastres y pánico*. En A. Ovejero, *El individuo en la masa. Psicología del comportamiento colectivo*. Oviedo: Nobel.

Reboloso, E. (1994). Conducta colectiva y movimientos colectivos. En J.F. Morales (coord.). *Psicología Social*. Madrid: McGraw-Hill.

Robins, A. (1999). *Poder sin límites*. Barcelona: Grijalbo.

Verdecer, R. (1999). *¡Comunícate!* Méjico: Thomson.

Wimmer, R.D. y Dominick, J.R. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*. Barcelona: Bosch.

Wolf, M. (1994). *Los efectos sociales de los media*. Barcelona: Paidós.

Wright, Ch.R. (1986). *Comunicación de Masas*. México: Paidós.

#### **BIBLIOGRAFIA ESPECÍFICA**

Bermejo, J.C. y Carabias, R. (1998). *Relación de ayuda y enfermería*. Santander: Sal Térrea, Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud.

Cabero, J.; Loscertales, F. y Núñez, T. (1999). *La prensa en la formación de docentes*. Barcelona: EUB.

Callejo, J. (1995). *La audiencia activa. El consumo televisivo. Discursos y estrategias*. Madrid: CIS.

Castellanos, M. (2004). La relación de ayuda en las situaciones sanitarias (pp.179-203). En M<sup>a</sup> P. Acinas, *Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario (I)*. Alcalá La Real: Edit. Formación Alcalá.

Costa, M. y López, E. (2006). *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling*. Madrid: Pirámide.

Costa, M. y López, E. (2009). *Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos* (pp.323-374). Madrid: Pirámide.

Fernández Berrocal, P. y Ramos Díaz, N. (2001). *Corazones inteligentes*. Barcelona: Kairós.

Gil, F. y Alcover, C.M<sup>a</sup>. (2003). (Coords.). En *Técnicas grupales en contexto organizacionales*. Madrid: Pirámide.

González, R. y Núñez, T. (2000) *¿Cómo se ven las mujeres en TV?* Sevilla: Padilla Editores.

Hofstadt, C.J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación*. Madrid: Díaz de Santos.

Loscertales y otros (1999). *La comunicación con el enfermo*. Granada: Alhulia.

Loscertales, F. (2005). *Los medios y las personas*. Madrid: Concejalía de Área de Gobierno y



Empleo y Atención a la Ciudadanía.

Loscertales, F. y Núñez, T. (2002). *Violencia en las aulas. El cine como espejo social*. Barcelona: Octaedro.

Loscertales, F. y Núñez, T. (2005). *Más bonita que ninguna*. Madrid: Concejalía de Área de Gobierno de Empleo y Atención a la Ciudadanía.

Núñez, T. (2005). *La televisión, ¿intrusa o invitada?* Madrid: Concejalía de Área de Gobierno de Empleo y Atención a la Ciudadanía.

Núñez, T. y Loscertales, F. (2003, edición ampliada). *El grupo y su eficacia*. Barcelona: EUB.

Núñez, T. y Loscertales, F. (2005). *El cine, ¿espejo de la realidad?* Madrid: Concejalía de Área de Gobierno de Empleo y Atención a la Ciudadanía.

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales*. Valencia: ACDE Ediciones.

Silverstone, R. (2002). *Televisión y vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

Urcola, J.L. (2003). *Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales*. Madrid: ESIC.

Valls, A. (2002). *Las 12 habilidades directivas clave*. Barcelona: Gestión 2000.

### LECTURAS COMPLEMENTARIAS

Hernández, G. (1999). *Ortografía. Norma y estilo*, Madrid: SGEL, 8.ª ed.

Montolío, E., coord. (1999). *Manual de escritura académica*, vol.1, Barcelona: Ariel (Ariel Practicum).

Palacios, J.A. y Bueno, A. (1996): *Buena ortografía*. Madrid: Playor (colección Textos y Recuperación).

Cassany, D. (1995). *La cocina de la escritura*. Barcelona: Anagrama.

Álvarez, M. (1993). *Tipos de escrito I: Narración y descripción*. Madrid: Arco/Libros (Cuadernos de Lengua Española).

Alcoba, S., coord. (1999). *La oralización*. Barcelona: Ariel Practicum.

### ENLACES RECOMENDADOS

Píxel-Bits. Revista de Medios y Educación Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla. [www.sav.us.es/pixelbit](http://www.sav.us.es/pixelbit)

Intervención Psicosocial. Revista sobre igualdad y calidad de vida (Vol. 7 nº 3. 1998.

Monográfico sobre Medios de Comunicación).

Psicología Social: <http://goto/psicosocial>. Universidad de Las Palmas.

Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática: <http://www.iiiisci.org/journal/risci>

Revista Latina de Comunicación Social: <http://www.ull.es/publicaciones/latina>

Revista Comunicar, editada por la Universidad de

Huelva. [http://www.emakunde.es/images/upload/Mercedes\\_Bengoechea.pdf](http://www.emakunde.es/images/upload/Mercedes_Bengoechea.pdf)

Blanco, A. (1998). La psicología, ¿esa tonta útil? <http://www.elpais.es>

Cimbranos, F. (2005). Televisión, interacciones sociales y poder. *Revista de Intervención Psicosocial*. <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=10013>



Núñez, T. y Loscertales, F. (2004). Arrinconando estereotipos en la televisión. Un análisis transnacional. Revista Iberoamericana.

## METODOLOGÍA DOCENTE

### CLASES TEÓRICAS

- Aproximación a la materia de forma estructurada y conocimiento de las claves necesarias para comprender los contenidos teóricos y prácticos.
- Estimulación del debate y la discusión sobre distintos relacionados con la materia.
- Estimulación del debate y la discusión sobre distintos asuntos relacionados con la materia utilizando diferentes técnicas grupales: trabajo en pequeños grupos, discusiones guiadas en grupo, Torbellino de ideas, estudios de casos, visionado de videos, etc.
- Creación en los estudiantes de una actitud interrogativa ante los contenidos que se exponen.

### PRÁCTICAS: ENTRENAMIENTO

ESTRUCTURA DEL ENTRENAMIENTO y procesos implicados en las habilidades sociales y de comunicación intrapersonal, interpersonal y colectiva:

- En las sesiones de clase se darán Instrucciones sobre el objetivo/s de la(s) práctica(s) a realizar y se informará sobre la habilidad (s) objeto de entrenamiento (**Instrucciones**).
- A continuación, el profesor demostrará las conductas adecuadas para el desarrollo de la habilidad/s (**Modelado**). En la siguiente fase, el alumnado, a modo individual, en parejas, pequeños grupos o en gran grupo, practicará las conductas (**Ensayo**). Por último, se ofrecerá **Feedback /Refuerzo (evaluación)** con la finalidad de moldear y mantener la conducta adquirida. Todas estas fases del entrenamiento se desarrollarán de forma individual, en parejas, en grupos pequeños y en gran grupo.
- Para el **ENTRENAMIENTO** también se utilizarán otras técnicas grupales y didácticas tales como: visionado de videos, role-playing, estudio de casos y estudio de incidentes críticos, diagnóstico e identificación de actitudes y habilidades mediante cuestionarios y observación participante.
- **Entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación para hablar en público.** Se entrenarán habilidades de comunicación para hablar en público facilitando que el alumnado de forma individual durante un tiempo de 10 minutos haga una presentación personal en público. A continuación de la exposición, tanto el grupo como el profesor, de acuerdo con un protocolo de evaluación, ofrecerá retroalimentación al alumno/a. También, el propio alumno/a que ha hecho la presentación, se autoevaluará en base al mismo formato de evaluación que ha



utilizado el grupo.

También se podrán entrenar estas habilidades con grabaciones en video que el alumno/a hará haciendo una presentación de sí mismo/a y acompañando un informe de la presentación de acuerdo con el protocolo de evaluación.

- **Desarrollo de habilidades para trabajar en equipo.** En las sesiones de prácticas se plantearán tareas y problemas para que el alumnado las analice y resuelva en pequeños grupos.
- **Memoria sobre las sesiones de clase.** Mediante esta práctica se persigue que el alumno/a reflexione y evalúe los conocimientos teóricos, las habilidades que se han entrenado y los beneficios o aprendizajes que le ha reportado dichos entrenamientos. Esta actividad también permitirá al alumno/a reflexionar sobre las relaciones y aplicaciones de las habilidades estudiadas y entrenadas con el trabajo que desarrollan los profesiones del Trabajo Social en los distintos ámbitos de la intervención social.

### TUTORÍAS

- Individuales o con pequeños grupos de estudiantes.
- A nivel presencial o virtual.
- Irán enfocadas a hacer un seguimiento del proceso de aprendizaje del alumnado, resolver dudas, orientar en el proceso de evaluación y comentar los resultados del mismo.

### APRNEDIZAJE AUTÓNOMO

- Comprensión de materiales específicos de materiales específicos de la materia.
- Resolución individual y grupal de supuestos prácticos.
- Búsqueda de información complementaria y consulta de materiales específicos de la materia.
- Análisis de situaciones teóricas y prácticas.
- Elaboración de trabajos auto-guiados.
- Preparación de exámenes.

Las clases teóricas estarán dirigidas a la adquisición de competencias cognitivas de carácter general. Permitirán también el desarrollo de competencias específicas relacionadas con la adquisición de conocimientos teóricos.

Las sesiones prácticas en el aula y los trabajos en grupos estarán orientados a la adquisición de competencias generales, tanto metodológicas como actitudinales.

El trabajo autónomo servirá para la adquisición de las competencias generales y específicas.

### PROGRAMA DE ACTIVIDADES



Primer cuatrimestre	Temas del temario	Actividades presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)					Actividades no presenciales (NOTA: Modificar según la metodología docente propuesta para la asignatura)				
		Sesiones teóricas (horas)	Sesiones prácticas (horas)	Exposiciones y seminarios (horas)	Exámenes (horas)	Etc.	Tutorías individuales (horas)	Tutorías colectivas (horas)	Estudio y trabajo individual del alumno (horas)	Trabajo en grupo (horas)	Etc.
Semana 1	1	2	1						4.5		
Semana 2	1	2	1				1	1	4.5		
Semana 3	2	2	1	1			1	1	4.5		
Semana 4	3	2	1	1			1		4.5		
Semana 5	3	2	1	1			1	1	4.5		
Semana 6	4	2	1	1			1	1	4.5		
Semana 7	5	2	1				1	1	4.5		
Semana 8	5	2	1		2		1		4.5		
Semana 9	6	2	1				1		4.5		
Semana 10	6	2	1				1	1	4.5		
Semana 11	7	2	1				1	1	4.5		
Semana 12	8	2	1					1	4.5		
Semana 13	9	2	1					1	4.5		
Semana 14	10	2	1					1	4.5		
Semana 15	10	2	1						4.5		
Total horas		30	15	4	2		10	10	67.5		

**EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)**

**EVALUACIÓN PARA EL ALUMNADO PRESENCIAL (Alumnado cuya asistencia a las clases de prácticas supera el 80%)**

El profesorado realizará una evaluación al final del curso de los aprendizajes teóricos. Las habilidades sociales y de comunicación interpersonal y colectiva, serán evaluadas mediante actividades de manera continua en el aula y fuera del aula.



- **CONTENIDOS TEÓRICOS.** El alumnado realizará dos exámenes parciales o pruebas objetivas de los contenidos teóricos y un examen final en fecha oficial establecida por la Facultad para el alumnado que no haya obtenido un mínimo de 26 puntos en los dos exámenes parciales. Cada examen o prueba objetiva, constará de 20 preguntas con 4 alternativas de respuesta. La puntuación de los dos exámenes conjuntamente representan el **60% de la calificación final de la asignatura**. El alumnado que no haya conseguido un mínimo de 26 puntos en las dos pruebas objetivas, suspenderá la materia y la calificación final será la obtenida en los dos exámenes o pruebas escritas (contenidos teóricos).
- **ASISTENCIA A CLASE Y REALIZACIÓN DE INFORMES SOBRE LAS EXPERIENCIAS Y EL ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES EN CLASE.** En las sesiones de clase, el alumno/a irá realizando diferentes actividades o prácticas sobre las cuáles extraerá conclusiones sobre el entrenamiento, hará resúmenes sobre la actividad, etc. Tanto la asistencia a clase como los informes, resúmenes, y conclusiones sobre las sesiones, etc. representan el **20 % de la calificación final**.
- **PRESENTACIÓN PERSONAL EN CLASE.** Con la finalidad de entrenar las habilidades para hacer presentaciones en público y hablar en público, cada uno/a de los alumnos/as de clase hará una presentación en clase de una duración de 5 minutos. Esta actividad supondrá el **5% de la calificación final**. Si por cualquier circunstancia algún alumno/a tiene un impedimento muy serio que le impida hacer la presentación personal en clase, tratará su caso con el profesor y hará la presentación en video.
- **MEMORIA O ENSAYO SOBRE LAS SESIONES DE CLASE.** El alumnado realizará un ensayo o memoria sobre las sesiones del curso en la que se describirán, analizarán y valorarán las actividades y habilidades que se han ido entrenando en dichas sesiones. El trabajo es individual y representa el **15% de la calificación final**. Para que sea **aceptado y evaluado** dicho trabajo, el alumno ha de tener tutorías con el profesor en las que le ofrezca feedback sobre el trabajo que está desarrollando. Una vez finalizado dicho trabajo, también tendrá otra tutoría con el profesor en la que valorará si el trabajo está listo para calificarlo o en caso contrario las modificaciones que tiene que hacer para que sea evaluado. Al alumnado que no siga estas instrucciones no se le evaluará el trabajo.

*Nota: Al alumnado presencial que no haya superado el examen, se le mantienen los puntos que haya obtenido en las actividades y asistencia a clase.*

**EVALUACIÓN DEL ALUMNADO NO PRESENCIAL-EVALUACIÓN ÚNICA** (Alumnado que no ha asistido como mínimo al 80 % de las clases)

**Evaluación única final:**

Según la Normativa de Evaluación y Calificación de la UGR (artículo 8), los alumnos que así lo requieran tienen la posibilidad de solicitar un examen único final. Podrán acogerse aquellos estudiantes que no puedan



cumplir con el método de evaluación continua por **motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada** que les impida seguir el régimen de evaluación continua. Para acogerse a ella, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, lo solicitará al Director del Departamento quién dará traslado al profesor, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua. En este caso, la evaluación constará de:

- Prueba escrita con 40 preguntas de alternativas múltiples (4 alternativas) correspondientes a todos los temas del programa. Esta prueba representará **el 50% de la nota final**.
- Prueba escrita con preguntas tipo desarrollo sobre los contenidos teóricos. Esta prueba representará el **20% de la nota final**.
- Estudio de un caso práctico: diagnóstico y propuesta de intervención. Esta prueba representará el **10% de la nota final**.
- Práctica de presentación de un video en el que el alumno/a hará una presentación personal de sí mismo. También adjuntará un informe con un análisis de la comunicación verbal y no verbal de dicha presentación. Para la realización de esta práctica el alumno solicitará asesoramiento al profesor en el horario de tutorías y también entregará dicha actividad en el horario de tutorías antes de la fecha del examen (previa solicitud de la tutoría al profesor). Esta actividad representa el **10% de la nota final** y es obligatorio entregarla, visionarla y evaluarla en tutorías.
- Actividades para la reflexión. El profesor entregará un material para reflexión sobre los diferentes temas de estudio. Estas actividades representa el **10% de la nota final**. Las actividades para la reflexión se entregarán el día del examen. Es obligatorio entregar las actividades en la fecha indicada.

El material bibliográfico para la preparación de dichos contenidos estará disponible en la reprografía de la Facultad **Material de estudio: Lecturas de apoyo**: (Lecturas para el examen).

#### INFORMACIÓN ADICIONAL

Estará disponible en los programas específicos de las asignaturas (disponible en fotocopiadora).

