

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre	COMUNICACIÓN Y RELACION DE AYUDA
Titulación	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Curso	2º
Cuatrimestre	2º cuatrimestre
Créditos ECTS	6
carácter	Obligatoria
Departamento	Sociología y Trabajo Social
Universidad	Universidad Pontificia Comillas
Profesores	Noemí García Sanjuán
Horario	Jueves de 12:40-14:30 h Viernes de 11:10-13:00 h
Descriptor	Se analizan los principales conceptos sobre relación de ayuda y se presentan las habilidades de comunicación necesarias en la acción del trabajador social a lo largo del proceso de intervención.

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Noemí García Sanjuán
Departamento	Instituto Universitario de la Familia
Despacho	Instituto Universitario de la Familia
e-mail	ngarcia@comillas.edu
Teléfono	915406148
Horario Tutorías	Con cita previa

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
<p>La asignatura “<i>Comunicación y Relación de Ayuda en Trabajo Social</i>” es una de las dos que componen la Materia Específica: “<i>Habilidades Sociales y Comunicación</i>” cuyo objetivo es aportar los recursos comunicativos y relacionales necesarios para desarrollar la intervención profesional en Trabajo Social.</p> <p>Esta asignatura proporciona a los estudiantes los conocimientos y habilidades precisos para establecer procesos adecuados de comunicación interpersonal y crear una relación de ayuda eficaz. Estos aprendizajes son básicos en la atención directa individual y familiar.</p> <p>Para el logro de este aprendizaje, la asignatura se estructura en dos módulos, cada uno de ellos desarrollado en distintos temas. En el primer módulo se proporcionan las bases conceptuales sobre comunicación y relación de ayuda, conceptos y modelos explicativos, e implicaciones en la actividad de los trabajadores sociales. En el segundo módulo se describen las habilidades a la luz de las etapas en el proceso de intervención en Trabajo Social.</p>
Prerrequisitos
Ninguno

Competencias – Objetivos y Resultados de Aprendizaje
Competencias Genéricas del curso y Resultados de Aprendizaje
<p>CG1 Adquirir conocimientos en las diversas áreas de estudio, apoyándose en libros de texto avanzados e incluyendo aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.</p> <p>RA1. Lee, sintetiza y comprende críticamente materiales bibliográficos de referencia, así como de materiales que presentan resultados de investigaciones, memorias, textos de supervisión profesional, y otros materiales de carácter aplicado.</p> <p>RA2. Conoce y distingue conceptos, marcos teóricos y modelos propios de las diferentes materias del área de estudio y áreas de estudios afines.</p> <p>CG3.Tener la capacidad de sintetizar y analizar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.</p> <p>RA1. Identifica y aplica metodologías de análisis, interpretando los resultados de forma clara y comprensible.</p> <p>RA2. Utiliza en los trabajos individuales o grupales una variedad de documentación, evaluando la pertinencia de datos de diferente índole –sociales, psicológicos, demográficos, económicos, jurídicos- como evidencia empírica de sus argumentaciones.</p> <p>CG8. Desarrollar el razonamiento crítico</p> <p>RA1. Conoce, clasifica y contrasta teorías, modelos y metodologías de análisis propias de diferentes enfoques de una disciplina, o de varias disciplinas.</p>

RA2. Contrasta contenidos teóricos y prácticos de las materias de estudio con aspectos de la realidad observados en las prácticas de trabajo social y objeto de supervisión profesional.

CG10. Expresarse de forma oral y escrita correctamente.

RA1. Se expresa por escrito con precisión y corrección gramatical y ortográfica.

RA2. Es capaz de expresarse verbalmente con soltura, fluidez, claridad y de forma comprensible.

CG12. Disponer de habilidades en las relaciones personales.

RA1. Se comporta de forma respetuosa con los argumentos aportados por los demás.

RA2. Aprecia, valora y toma en consideración las aportaciones de otros en los trabajos en equipo.

CG13. Comprender y valorar la perspectiva de otras culturas y costumbres, reconociendo la diversidad cultural y humana, apreciando su valor y amplitud, siendo capaces de gestionar esa diversidad cultural en los diversos ámbitos profesionales.

RA1. Utiliza e introduce en sus trabajos enfoques teóricos, datos, ejemplos, casos de estudio... que reflejan su conocimiento de la diversidad de contextos culturales.

RA2. Se interesa por conocer y aproximarse en la realización de sus prácticas de trabajo social a personas, familias, grupos y comunidades procedentes de otras culturas.

CG18. Estar motivado por el ejercicio de su profesión, actuando de manera responsable y orientando dicho ejercicio profesional hacia la calidad.

RA1. Asume sus responsabilidades en el proceso de aprendizaje, tanto en las materias teóricas como en la realización de sus prácticas.

RA2. Se preocupa por estar al día en el avance de los conocimientos y técnicas propias de la profesión.

Competencias Específicas y Resultados de Aprendizaje de la asignatura

CE5. Trabajar con las personas en la identificación de sus necesidades y problemas, en la evaluación de los medios disponibles, personales y sociales, para valorar las metodologías de intervención más idóneas.

RA1. Distingue e identifica las necesidades y problemas percibidos por las personas a las que atiende y con los que interviene.

RA2. Es capaz de establecer relaciones profesionales basadas en la empatía, la aceptación incondicional y la autenticidad con las personas, grupos y comunidades que observa y con los que trabaja.

RA3. Tiene la formación necesaria para ayudar a las personas a adoptar una mirada diferente y creativa sobre sus problemas.

RA4. Comprende y aplica estrategias de actuación diferenciadas según las necesidades y el perfil de las personas, grupos o comunidades afectadas.

CE7. Responder a situaciones de crisis y emergencia valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.

RA1. Distingue y define los diferentes niveles de emergencia social de las situaciones sociales a las que se enfrenta, valorando las alternativas de solución más idóneas.

RA2. Es capaz de aplicar las habilidades de relación de ayuda y comunicación en el afrontamiento de situaciones de crisis.

CE8. Utilizar los métodos y teorías del Trabajo Social, en la intervención con personas y familias para promover su desarrollo y la mejora de sus condiciones de vida.

RA1. Aplica las técnicas de observación y entrevista de forma autónoma y eficaz.

RA2. Es capaz de aplicar sus conocimientos de relación de ayuda y comunicación interpersonal en sus intervenciones profesionales.

RA3. Conoce los diferentes procesos psicológicos implicados en el establecimiento de relaciones interpersonales y los aplica adecuadamente en sus intervenciones profesionales.

RA4. Aplica sus conocimientos teóricos sobre la relación de ayuda y las relaciones interpersonales en el análisis de las problemáticas de las personas a las que atiende.

CE24. Promover una práctica del Trabajo Social que se desarrolle en el marco de la ética profesional, poniéndose de manifiesto en prácticas no discriminatorias, respetuosas con la autodeterminación.

RA1. Diseña y ejecuta intervenciones respetuosas con los intereses y las peculiaridades de las personas o grupos implicados.

RA2. Aplica los principios profesionales en la intervención, especialmente la autodeterminación.

CE25. Estimular la participación de las personas y colectivos con los que se interviene, capacitándoles para que lideren sus procesos de cambio, valoren su evolución y decidan nuevas vías de actuación.

RA1. Define y distingue los elementos causales de carácter social implicados en la génesis y desarrollo de los problemas de las personas, grupos o comunidades.

RA2. Sabe aplicar las habilidades de comunicación que permitan concienciar a las personas, grupos o comunidades de las causas de sus propios problemas.

RA3. Detecta las principales causas presentes en las distintas problemáticas sociales y sus interdependencias.

RA4. Conoce la importancia de la función de promoción del individuo dentro de la práctica del Trabajo Social.

CE30. Desarrollar una sensibilidad social que parta de la identificación de las causas de los problemas sociales para la promoción de las personas.

RA1. Define y distingue los elementos causales de carácter social implicados en la génesis y desarrollo de los problemas de las personas, grupos o comunidades.

RA2. Sabe aplicar las habilidades de comunicación que permitan concienciar a las personas, grupos o comunidades de las causas de sus propios problemas.

RA3. Detecta las principales causas presentes en las distintas problemáticas sociales y sus interdependencias.

RA4. Conoce la importancia de la función de promoción del individuo dentro de la práctica del Trabajo Social.

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

MODULO 1: Conceptos Básicos en Comunicación y Relación de Ayuda

Tema 1: La Comunicación Humana.

- 1.1 Delimitación del concepto.
- 1.2 Principales modelos teóricos.
- 1.3 Axiomas de la Comunicación Humana.

Tema 2: Lenguaje y Comunicación.

- 2.1 El uso creativo del lenguaje.
- 2.2. El lenguaje como producto social.
- 2.3 Lenguaje y relaciones entre interlocutores.
- 2.4. La Comunicación no Verbal.

Tema 3: La Relación de Ayuda

- 3.1 Conceptualización y enfoques principales: Rogers y Carkuff.
- 3.2 Estilos de Relación de Ayuda.
- 3.3 Fases en el establecimiento de la Relación de Ayuda.
- 3.4 Actitudes básicas

Tema 4: Empatía y Escucha Activa.

- 4.1 Concepto y Fases de la empatía.
- 4.2 Efectos y Dificultades de la Empatía.
- 4.3 La Escucha Activa: Concepto y Habilidades
- 4.4 Tipos de respuesta: la respuesta empática.

Tema 5: Asertividad y Autoestima

- 5.1 Concepto y manifestaciones verbales y no verbales.
- 5.2 Tipos de Asertividad.
- 5.3 Autoconcepto y Autoestima.

MÓDULO 2: Habilidades de Comunicación y Relación de Ayuda en el proceso de Intervención en Trabajo Social.

Tema 6: Obtención de Información.

- 6.1 Observación.
- 6.2 Entrevistar y Hacer Preguntas.
- 6.3 Registrar la información.

Tema 7: Proporcionar apoyo y ayuda

- 7.2 Apoyo, dirección y orientación.
- 7.3 Empoderamiento negociación y cooperación.

Tema 8: Obstáculos y Comunicación Defensiva.

- 8.1 Actitudes facilitadoras y limitadoras de la Comunicación.
- 8.2 Barreras a la Comunicación en el proceso de Intervención.
- 8.3 Tipos de respuestas defensivas.
- 8.4. Sugerencias de Actuación.

Tema 9: Personalizar y Confrontar

- 9.1 La destreza de personalizar: Concepto y Funciones.
- 9.2 La confrontación: Concepto, Contenidos y Tipos.

Tema 10: El profesional en la relación de Ayuda.

- 10.1 Las emociones del profesional.
- 10.2 Auto-supervisión.
- 10.3 Auto-cuidado.

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Metodología Presencial: Actividades

Lecciones Magistrales: 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. El objetivo de este método de enseñanza y aprendizaje es orientar el estudio integral de cada uno de los módulos, proporcionando a los estudiantes bases suficientes para preparar trabajos teóricos y prácticos de forma autónoma, así como para desarrollar actividades presenciales de trabajo dirigido. Se indicarán previamente a cada módulo o tema los materiales y recursos bibliográficos necesarios para que los estudiantes puedan tener una participación activa en las sesiones.

Ejercicios prácticos/resolución de problemas, seminarios y talleres y trabajos grupales: En ellas el estudiante individualmente o en grupo se convierte en motor principal de la clase. Para ello deberá elaborar y presentar los trabajos que se determinen en cada momento (con distinto nivel de extensión) de contenido teórico-prácticos, presentándolos para la discusión grupal y el aprendizaje mediante el intercambio de visiones y argumentaciones. La profesora atenderá las consultas y dudas que surjan durante la realización de los trabajos, estimulando el proceso de razonamiento de los estudiantes.

Metodología No presencial: Actividades

Trabajos individuales y estudio personal y documentación: Incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos, fundamentalmente lectura de textos seleccionados, elaboración de esquemas, resúmenes y/o cuadros, búsqueda y análisis de materiales bibliográficos, datos y memorias. También el estudiante ha de preparar los trabajos teóricos y prácticos para entregar y/o exponer en clase.

Paralelamente, la profesora realizará trabajos de tutoría. Estos consisten en tiempo de seguimiento realizados por la profesora 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.

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO			
ACTIVIDADES FORMATIVAS	HORAS TOTALES	HORAS PRESENCIALES	HORAS NO PRESENCIALES
Lecciones magistrales	50	50	0
Ejercicios prácticos/resolución de problemas	10	4	6
Seminarios y talleres (casos prácticos)	22,5	4,5	18
Trabajos individuales	17,5	0	17,5
Trabajos grupales	10	1,5	8,5
Estudio personal y documentación	70	0	70
CRÉDITOS ECTS: 6	180	60	120

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	CRITERIOS	PESO
Exámenes	Dominio de los contenidos. Capacidad de relación y aplicación.	75%
Trabajos individuales	Capacidad de análisis y síntesis. Razonamiento crítico. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad.	20%
Resolución de ejercicios o casos prácticos	Asistencia y participación activa. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad.	5%
NOTA IMPORTANTE: Es necesario que el alumno apruebe el examen para que se tengan en cuenta en la nota final las calificaciones obtenidas en el resto de actividades de evaluación.		

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades Presenciales y No presenciales	Fecha de realización	Fecha de Entrega
Exámenes	Según calendario académico	---
Trabajos individuales.	A lo largo del semestre	Entrega al final del semestre
Resolución de ejercicios o casos prácticos	A lo largo del semestre	A lo largo del semestre
Bibliografía		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adams, R. (1990): Self-help, social work and empowerment. British Association of Social Workers. London: Macmillan Press. ✓ Adams, R.; Dominelli, L. & Payne, M. (2009, 3ª ed.): Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Hampshire: Palgrave Macmillan. ✓ Banks, S. (1997): Ética y Valores en Trabajo Social. Barcelona: Paidós. ✓ Bermejo, J.C. (1998): Apuntes de Relación de Ayuda. Santander: Sal Terrae. ✓ Bermejo, J.C. & Martínez, A. (2006): Motivación e Intervención Social. Cómo trabajar con personas resistentes al cambio. Santander: Sal Terrae. ✓ Bermejo, J.C. & Martínez, A. (1998): Relación de Ayuda, Acción Social y Marginación. Material de Trabajo. Santander: Sal Terrae. ✓ Bonet, J.V. (1994): Sé amigo de ti mismo. Manual de Autoestima. Santander: Sal Terrae. ✓ Brezmes Nieto, M. (2001): La intervención en Trabajo Social. Una introducción a la práctica profesional. Salamanca: Hespérides. ✓ Bueno Abad, J.R. (2005): El proceso de Ayuda en la Intervención psicosocial. Madrid: Popular. ✓ Calabozo Casado, F. (2010). Intervención en Primera Persona. La relación de Ayuda-Reflexiones en la intervención. Madrid: Grupo %. ✓ Castanyer, O. (2012): La Asertividad: Expresión de una sana autoestima. Bilbao: Desclée de Brouwer. ✓ Cirillo, S. (1994): El cambio en los contextos no terapéuticos. Barcelona: Paidós Terapia Familiar. ✓ Csikszentmihalyi, M. (1997). Fluir (flow): Una Psicología de la Felicidad ✓ Davis F. (1980): La comunicación no verbal. Madrid: Alianza Editorial. ✓ Ekman, P. (2003). El rostro de las emociones. Barcelona: RBA. ✓ Fernández Dols, J.M. (1994): "El comportamiento no verbal" en: Morales J.F: Psicología Social. Madrid: McGraw Hill. 362-390. ✓ Giordani, B. (1997): La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff. Bilbao: Desclée de Brouwer. ✓ Harris Perlman, H. (1980) El Trabajo Social Individualizado. Madrid: Rialp. ✓ Koprowska, J. (2009). Communication and Interpersonal Skills in Social Work. London: Sage. ✓ Lishman, J. (2009). Communication in Social Work. Hampshire: Macmillan. ✓ Maslow, A. (1998). El Hombre Autorrealizado. Hacia una Psicología del Ser. Barcelona: Kairós. ✓ Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos. Barcelona: Kairós. ✓ Mattaini, M. A; Lowery, C.T. & Meyer, C.H. (1998): The Foundations of Social Work Practice: A Graduate Text. Washington: National Association of Social Workers. ✓ Parker, J. (2004). Effective Practice Learning in Social Work. London: Sage. ✓ Pastor Ruiz, Y. (Coord.) (2006): Psicología Social de la Comunicación. Aspectos Básicos y Aplicados. Madrid: Pirámide. ✓ Rimé B. (1986): "Lenguaje y comunicación" en Moscovici S.: Psicología Social. Barcelona: Paidós. Vol II. 535-571. ✓ Rogers, C. (2000). El Proceso de Convertirse en Persona: Mi Técnica Terapéutica. Barcelona: Paidós. ✓ Satir, V. (2002): Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. México: Pax. 		

- ✓ Sheafor, B.W., Horejsi, C.R. & Horejsi, G.A. (1997) (4ª de.): Techniques and guidelines for social work practice. Boston: Allyn & Bacon.
- ✓ Suares, M. (2003): Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós Mediación.
- ✓ Threvithick, P. (2002): Habilidades de comunicación en intervención social. Manual Práctico. Madrid: Narcea.
- ✓ Watzlawick, P. (2003). El Arte de Amargarse la Vida. Barcelona: Herder.
- ✓ Watzlawick, P., Beavin; Bavelas, J. y Jackson, D.D. (1995): Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder.