



COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

GUÍA DOCENTE

2025 - 2026

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Comunicación y Relación de Ayuda
Código	E000008000
Título	Grado en Trabajo Social por la Universidad Pontificia Comillas
Impartido en	Grado en Trabajo Social [Segundo Curso]
Nivel	Reglada Grado Europeo
Cuatrimestre	Semestral
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Responsable	Jose Carlos Hernandez
Horario de tutorías	Previa cita

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	José Carlos Hernández Fernández
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Correo electrónico	jhernandezf@comillas.edu

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura	
Aportación al perfil profesional de la titulación	
La asignatura aporta los conocimientos y recursos comunicativos y relacionales necesarios para desarrollar de forma correcta una Relación de Ayuda con el usuario/cliente y una comunicación adecuada en la intervención de Trabajo Social. Así mismo el futuro profesional aprenderá a identificar emociones y a manejar las herramientas comunicativas idóneas en función de la manifestación de dichas emociones, lo que hará más eficaz su relación con el usuario/cliente y con otros profesionales en el ámbito del Trabajo Social.	

Competencias - Objetivos	
Competencias	
GENERALES	
CG01	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
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.
	RA2	Conoce y distingue conceptos, marcos teóricos y modelos propios de las diferentes materias del área de estudio y áreas de estudios afines
CG02		Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer 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
CG03		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
	RA1	Identifica y aplica metodologías de análisis, interpretando los resultados de forma clara y comprensible
	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
CG04		Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
CG06		Tener la capacidad para adaptarse a las nuevas situaciones que impone una sociedad cambiante
CG08		Desarrollar el razonamiento crítico
	RA1	Conoce, clasifica y contrasta teorías, modelos y metodologías de análisis propias de diferentes enfoques de una disciplina, o de varias disciplinas
	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 interpersonales
	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.
CG15		Desarrollar la creatividad como forma de identificación, prevención y resolución de problemas y conflictos sociales
CG16		Disponer de Iniciativa y espíritu emprendedor como forma de aportar soluciones innovadoras a las diferentes problemáticas sociales del entorno
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
CG19		Trabajar en equipo y de manera particular en equipos de carácter interdisciplinar
ESPECÍFICAS		
CE01		Conocer los fundamentos de la conducta humana, de las diferentes etapas del ciclo vital y de la influencia que tiene en su configuración y desarrollo la interacción entre los factores biológicos, psicológicos, socio-estructurales y culturales
CE03		Conocer los elementos diferenciales tales como la etnia, la cultura y el género y de su influencia en las situaciones de discriminación, opresión y vulnerabilidad, materializadas en el diferente acceso a los recursos de las personas, grupos y comunidades
CE05		Trabajar con las personas, grupos y comunidades en la identificación de sus necesidades y problemas y en la evaluación de los medios disponibles, personales y sociales, para valorar las opciones 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
CE07		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
CE08		Utilizar los métodos y teorías del Trabajo Social, en la intervención con personas, grupos y comunidades, 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
CE10		Incorporar las redes sociales como objeto y como medio en los procesos de intervención en Trabajo Social
CE12		Favorecer las actuaciones profesionales de prevención primaria y secundaria, evaluando las situaciones y comportamientos de riesgo y estableciendo alternativas de intervención.
CE13		Analizar y sistematizar el conocimiento que se deriva de la práctica cotidiana del Trabajo Social y las aportaciones de la investigación social, para actualizar y mejorar las estrategias de intervención profesional.
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
CE26		Analizar críticamente la realidad social, como forma de identificar y prevenir la aparición de nuevas problemáticas sociales
CE30		Desarrollar una sensibilidad social que parta de la identificación de las causas de los problemas sociales para potenciar la promoción de las personas
CE47		Conocer los principios psicosociales del funcionamiento de los grupos, tanto normales como marginales

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS



Tema 1 Comunicación

Qué es comunicación. Proceso

Comunicación eficaz. Triangulo de comunicación perdida

Axiomas de la comunicación de Watzlawick

Comunicación No Verbal

- Proxemia
- Gestos
- Elementos externos
- Paralenguaje

Tema 2 Comunicación y Emociones

Inteligencia Emocional

Las emociones básicas

- Emociones hedónicas y no hedónicas
- Utilidad de las emociones
- Manejo e identificación emocional en la comunicación

Resiliencia: Modelo teórico de Urra

Tema 3 Relación de Ayuda

Concepto de relación de ayuda

Estilos en la Relación de ayuda. Identificación de estilos

El estilo Holístico, centrado en la persona y el concepto de dolor total de C Saunders

Tema 4 El modelo Rogeriano del Counselling

Las fases del proceso

- Modelos de Egan, Carkhuff y Rogers

Trabajo del counsellor

- Establecer Vinculo
- Acoger para Explorar
- Validar sentimientos
- Promover la personalización
- Ayudar a deliberar y discernir
- Potenciar Posibilidades y Recursos



- Motivar para el cambio
- Despedirse

Actitudes del Counselling

- La triada Rogeriana

Tema 5 La Escucha Activa

Concepto: Qué significa escuchar activamente

Niveles en la escucha

Cómo se escucha activamente

Preguntar, sintetizar, Clarificar

Obstáculos en la escucha

Tema 6 La Empatía

Concepto

Fases de la Empatía

Efectos sobre el ayudado

Dificultades

La respuesta empática

- - Tipos de respuesta espontanea
- - Respuesta-reformulación
- Implicaciones y límites de la Reformulación

- La interpretación

Tema 7 Destrezas

Destrezas en la relación de Ayuda:

- Escucha Activa
- Reformulación o Respuesta empática
- Personalización
- Auto revelación
- Inmediatez
- Confrontación



•Persuasión

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

Actividades con metodología presencial

Clases Magistrales: Exposición de contenidos teóricos y prácticos mediante presentaciones o explicaciones del profesor que orientan el estudio y dan bases para preparar trabajos teóricos y prácticos de forma autónoma, así como para desarrollar actividades presenciales de trabajo dirigido.

Actividades de aprendizaje experiencial. Metodología práctica en la que se evidencian las competencias y recursos que se pretenden aprender en la asignatura: Dinámicas de grupos, Roleplaying, juegos, etc...

Actividades de Trabajo Dirigido: El estudiante individualmente o en pequeños grupos elabora y presenta los trabajos que se determinen en cada momento para la discusión grupal y el aprendizaje mediante el intercambio de visiones y argumentaciones.

Actividades con metodología no presencial

Podcast de la asignatura. Toda la teoría de la asignatura está grabada en un podcast que los alumnos deben de escuchar. Cada capítulo deberá ser escuchado antes de cada clase

Trabajo Autónomo: Estudio personal y documentación. Incluye actividades de estudio personal y preparación de contenidos: lectura y análisis de textos, búsqueda y análisis de materiales bibliográficos, datos, memorias, recursos multimedia, etc. Resolución de ejercicios y casos prácticos sobre situaciones reales, así como preparación de trabajos sobre temas específicos propuestos por el profesor

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

HORAS PRESENCIALES			
Lecciones magistrales	Ejercicios prácticos/ resolución de problemas	Seminarios y talleres (casos prácticos)	Trabajos grupales
30.00	7.00	3.00	13.00
HORAS NO PRESENCIALES			
Ejercicios prácticos/ resolución de problemas	Trabajos individuales	Seminarios y talleres (casos prácticos)	Estudio personal y documentación
5.00	12.00	10.00	10.00
CRÉDITOS ECTS: 3,0 (90,00 horas)			

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN



El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad.

Actividades de evaluación	Criterios de evaluación	Peso
Examen escrito	Dominio de los contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Será necesario obtener más de un 4,5 /10 en el examen para realizar la media de la asignatura.	60
Dossier de trabajos individuales: <ul style="list-style-type: none">comentarios críticos de lecturasanálisis de casos ejercicios prácticos y exposiciones	Capacidad de análisis y síntesis. Razonamiento crítico. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad	20
Actividades y dinámicas realizadas en clase, individuales y grupales.	Asistencia y participación activa. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad	20

Calificaciones

“Para poder presentarse a la convocatoria ordinaria es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno podrá perder las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General).

El incurrir en una falta académica grave, como es el plagio de materiales previamente publicados o el copiar en su examen u otra actividad evaluada, o no respetar las normas de convivencia básicas puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.

El uso de IA para crear trabajos completos o partes relevantes, sin citar la fuente o la herramienta o sin estar permitido expresamente en la descripción del trabajo, será considerado plagio y regulado conforme al Reglamento General de la Universidad.”

Convocatoria Ordinaria

Para poder realizar la evaluación de la asignatura será necesario obtener más de un 4,5 sobre 10 en el examen teórico. Este examen supone un 60% de la asignatura.

Convocatoria Extraordinaria

Se seguirá la misma norma que en la convocatoria ordinaria. El examen solo supondrá un 60% de la nota final. El restante 40% corresponde a los trabajos realizados a lo largo del curso y a la actitud en clase. Este 40% se guardará para la evaluación en caso de haber convocatoria extraordinaria

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA



Actividades	Fecha de realización	Fecha de entrega
Examen Escrito	mayo	
Reflexión libro recomendado	enero	abril
Trabajos y casos prácticos	A lo largo del cuatrimestre	
Actividades individuales y grupales en clase	A lo largo del cuatrimestre	

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

- Bermejo, J.C. (2010): Introducción al Counselling. Relación de ayuda. Santander. Salterrae
- Bermejo, J.C. (1998): Apuntes de Relación de ayuda. Santander. Salterrae
- Bermejo, J.C. & Martínez, A. (1998): Relación de Ayuda, Acción Social y Marginación. Material de Trabajo. Santander: Sal Terrae
- Okun, F.B. (2001) Ayudar de Forma Efectiva. Barcelona. Paidós

Lecturas para trabajo de clase

- Araujo Gamir, C. (2022) Mira a esa chica. Tusquets
- Guenard, T. (2009) Más fuerte que el odio. Barcelona. Gedisa
- Frank, V. (2013) El Hombre en Busca del Sentido. Barcelona Herder
- Hernández, C. (2015). Un Intruso en la familia. El cáncer nos cambió la vida y también nos enseñó a vivirla. Santander. Montañas de papel
- Hernández, C. (2022) Nadie debería morir solo. Universidad Pontificia Comillas
- Leon, L y Bergado, J. Lary, (2012) El tesón de una sirena. Barcelona. Plataforma Editorial
- Rhodes, James (2016). *Instrumental*. Barcelona. Blackie Books
- Simpson, J. (2016) Tocando el vacío. Madrid. Desnivel

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos [que ha aceptado en su matrícula](#) entrando en esta web y pulsando "descargar"

[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)