



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre completo	Comunicación y Relacion de Ayuda
Código	E000008000
Título	<a href="#">Grado en Trabajo Social por la Universidad Pontificia Comillas</a>
Impartido en	Grado en Trabajo Social [Segundo Curso]
Créditos	3,0 ECTS
Carácter	Obligatoria (Grado)
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social

Datos del profesorado	
<b>Profesor</b>	
Nombre	Anabel Ramírez López
Departamento / Área	Departamento de Sociología y Trabajo Social
Correo electrónico	arlopez@comillas.edu
<b>Profesor</b>	
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	
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>	
<p>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.</p>	

Competencias - Objetivos	
<b>Competencias</b>	
<b>GENERALES</b>	
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
	Lee, sintetiza y comprende críticamente materiales bibliográficos de referencia, así como de materiales



	<b>RA1</b>	que presentan resultados de investigaciones, memorias, textos de supervisión profesional, y otros materiales de carácter aplicado.
	<b>RA2</b>	Conoce y distingue conceptos, marcos teóricos y modelos propios de las diferentes materias del área de estudio y áreas de estudios afines
<b>CG02</b>	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	
<b>CG03</b>	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	
	<b>RA1</b>	Identifica y aplica metodologías de análisis, interpretando los resultados de forma clara y comprensible
	<b>RA2</b>	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
<b>CG04</b>	Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado	
<b>CG06</b>	Tener la capacidad para adaptarse a las nuevas situaciones que impone una sociedad cambiante	
<b>CG08</b>	Desarrollar el razonamiento crítico	
	<b>RA1</b>	Conoce, clasifica y contrasta teorías, modelos y metodologías de análisis propias de diferentes enfoques de una disciplina, o de varias disciplinas
	<b>RA2</b>	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
<b>CG10</b>	Expresarse de forma oral y escrita correctamente	
	<b>RA1</b>	Se expresa por escrito con precisión y corrección gramatical y ortográfica
	<b>RA2</b>	Es capaz de expresarse verbalmente con soltura, fluidez, claridad y de forma comprensible
<b>CG12</b>	Disponer de habilidades en las relaciones interpersonales	
	<b>RA1</b>	Se comporta de forma respetuosa con los argumentos aportados por los demás
	<b>RA2</b>	Aprecia, valora y toma en consideración las aportaciones de otros en los trabajos en equipo
<b>CG13</b>	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	
	<b>RA1</b>	Utiliza e introduce en sus trabajos enfoques teóricos, datos, ejemplos, casos de estudio¿ que reflejan su conocimiento de la diversidad de contextos culturales



	<b>RA2</b>	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.
<b>CG15</b>		Desarrollar la creatividad como forma de identificación, prevención y resolución de problemas y conflictos sociales
<b>CG16</b>		Disponer de Iniciativa y espíritu emprendedor como forma de aportar soluciones innovadoras a las diferentes problemáticas sociales del entorno
<b>CG18</b>		Estar motivado por el ejercicio de su profesión, actuando de manera responsable y orientando dicho ejercicio profesional hacia la calidad
	<b>RA1</b>	Asume sus responsabilidades en el proceso de aprendizaje, tanto en las materias teóricas como en la realización de sus prácticas
	<b>RA2</b>	Se preocupa por estar al día en el avance de los conocimientos y técnicas propias de la profesión
<b>CG19</b>		Trabajar en equipo y de manera particular en equipos de carácter interdisciplinar
<b>ESPECÍFICAS</b>		
<b>CE01</b>		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
<b>CE03</b>		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
<b>CE05</b>		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
	<b>RA1</b>	Distingue e identifica las necesidades y problemas percibidos por las personas a las que atiende y con los que interviene
	<b>RA2</b>	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
	<b>RA3</b>	Tiene la formación necesaria para ayudar a las personas a adoptar una mirada diferente y creativa sobre sus problemas
	<b>RA4</b>	Comprende y aplica estrategias de actuación diferenciadas según las necesidades y el perfil de las personas, grupos o comunidades afectadas
<b>CE07</b>		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
	<b>RA1</b>	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.



	<b>RA2</b>	Es capaz de aplicar las habilidades de relación de ayuda y comunicación en el afrontamiento de situaciones de crisis
<b>CE08</b>		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
	<b>RA1</b>	Aplica las técnicas de observación y entrevista de forma autónoma y eficaz
	<b>RA2</b>	Es capaz de aplicar sus conocimientos de relación de ayuda y comunicación interpersonal en sus intervenciones profesionales.
	<b>RA3</b>	Conoce los diferentes procesos psicológicos implicados en el establecimiento de relaciones interpersonales y los aplica adecuadamente en sus intervenciones profesionales
	<b>RA4</b>	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
<b>CE10</b>		Incorporar las redes sociales como objeto y como medio en los procesos de intervención en Trabajo Social
<b>CE12</b>		Favorecer las actuaciones profesionales de prevención primaria y secundaria, evaluando las situaciones y comportamientos de riesgo y estableciendo alternativas de intervención.
<b>CE13</b>		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.
<b>CE24</b>		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
	<b>RA1</b>	Diseña y ejecuta intervenciones respetuosas con los intereses y las peculiaridades de las personas o grupos implicados
	<b>RA2</b>	Aplica los principios profesionales en la intervención, especialmente la autodeterminación
<b>CE25</b>		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
<b>CE26</b>		Analizar críticamente la realidad social, como forma de identificar y prevenir la aparición de nuevas problemáticas sociales
<b>CE30</b>		Desarrollar una sensibilidad social que parta de la identificación de las causas de los problemas sociales para potenciar la promoción de las personas
<b>CE47</b>		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 Vínculo
- 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 Otras Herramientas en Relación de Ayuda

Personalización

- Personalización y funciones
- Tipos de personalización
- La normalización

Autorrevelación e inmediatez

- La autorrevelación
- La inmediatez

Confrontación

- Qué es y cómo confrontar
- Tipos y contenidos de la confrontación
- Intención paradójica
- Confrontación ética
- Persuasión



Motivación, cambio y solución de problemas

Separarse

## 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

**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
<b>CRÉDITOS ECTS: 3,0 (90,00 horas)</b>			

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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 /10 en el examen para realizar la media de la asignatura.	60
Dossier de trabajos individuales: <ul style="list-style-type: none"><li>comentarios críticos de lecturas</li><li>análisis de casos</li></ul> 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

## 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

### Lecturas para trabajo de clase

- Broyard, A (2013) Ebrío de enfermedad. Segovia. La uña rota
- 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



# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE**

**2024 - 2025**

- Leon, L y Bergado, J. Lary, (2012) El tesón de una sirena. Barcelona. Plataforma Editorial
- Simpson, J. (2016) Tocando el vacío. Madrid. Desnivel
- Bellosta, M. (2016) Guía del buen morir. Una mirada transpersonal de la muerte. Santander. Salterae

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>