



## FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

<b>Datos de la asignatura</b>	
<b>Nombre completo</b>	Comunicación y Relación de Ayuda
<b>Código</b>	E000005192
<b>Impartido en</b>	Grado en Criminología y Grado en Trabajo Social [Tercer Curso] Grado en Trabajo Social [Segundo Curso]
<b>Nivel</b>	Reglada Grado Europeo
<b>Cuatrimestre</b>	Semestral
<b>Créditos</b>	6,0 ECTS
<b>Carácter</b>	Obligatoria (Grado)
<b>Departamento / Área</b>	Departamento de Sociología y Trabajo Social
<b>Horario</b>	Consultar horario en intranet
<b>Horario de tutorías</b>	Solicitar cita

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

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>Contextualización de la asignatura</b>
<b>Aportación al perfil profesional de la titulación</b>
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.

<b>Competencias - Objetivos</b>
<b>Competencias</b>
<b>Competencias Genéricas del título-curso</b>



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.

- 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.

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.

- 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.

CG8. 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 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 del área-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.

## **BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS**

### **Contenidos – Bloques Temáticos**

#### **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 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**

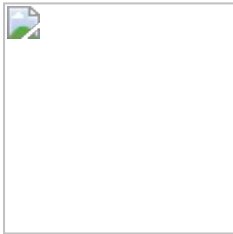
Concepto

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

## **Tema 8 La Asertividad**

### Concepto de asertividad

### Estilos pasivo, defensivo, agresivo y asertivo

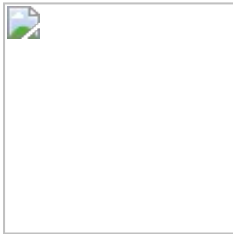
### Técnicas de asertividad

- Disco rayado
- Negación asertiva
- Pregunta asertiva
- Banco de niebla

### Aceptación parcial

## **METODOLOGÍA DOCENTE**

### **Aspectos metodológicos generales de la asignatura**



### Metodología Presencial: Actividades

**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.

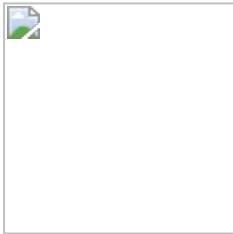
### Metodología No presencial: Actividades

**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

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO			
Actividades Formativas	Horas totales	Horas presenciales	Horas no presenciales
Lecciones magistrales	40	40	0
Ejercicios prácticos /resolución de problemas/Dinámicas en el aula	20	14	6
Seminarios y talleres	25	6	19
Trabajos Individuales	10	0	0
Trabajos Individuales o grupales	15	0	25
Estudio personal y documentación	70		70





<b>6 ECTS</b>	<b>180</b>	<b>60</b>	<b>120</b>
---------------	------------	-----------	------------

## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

<b>Actividades de evaluación</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>PESO</b>
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><li>• ejercicios prácticos y exposiciones</li></ul>	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

## PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

<b>Actividades</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Fecha de entrega</b>
Examen escrito	Mayo	
Reflexión libro recomendado	Enero	Abril
Trabajos y casos prácticos	Durante todo el cuatrimestre	
Actividades individuales y grupales realizadas en el aula	Durante todo el 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 el trabajo de clase

- Broyard, A (2013) Ebrio 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
- Leon, L y Bergado, J. Lary, (2012) El tesón de una sirena. Barcelona. Plataforma Editorial
- Simpson, J. (2016) Tocando el vacío. Madrid. Desnivel

### Bibliografía Complementaria

- 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.
- 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: Diaz de Santos. Barcelona: Kairós.
- Mattaini, M. A; Lowery, C.T. & Meyer, C.H. (1998): The Foundations of Social Work Practice: A



## GUÍA DOCENTE 2019 - 2020

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.
- Urra, J. (2010): fortalece a tu hijo. Madrid. Planeta
- 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.