



## 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 |   |
|-----------------------|---|
| 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  |  |
| <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 |  |
|--------------------------|--|
| 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  |



|             |   |   |
|-------------|---|---|
| <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

### 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 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



## Aspectos metodológicos generales de la asignatura

| Actividades con metodología presencial  |
|---|
| <p><b>Clases Magistrales:</b> 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.</p> <p><b>Actividades de aprendizaje experiencial.</b> Metodología práctica en la que se evidencian las competencias y recursos que se pretenden aprender en la asignatura: Dinámicas de grupos, Roleplaying, juegos, etc...</p> <p><b>Actividades de Trabajo Dirigido:</b> 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.</p> |
| Actividades con metodología no presencial   |
| <p><b>Trabajo Autónomo:</b> 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</p>  |

## 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   |
|                           |   |      |



|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <p>Dossier de trabajos individuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comentarios críticos de lecturas</li> <li>análisis de casos</li> </ul> <p>ejercicios prácticos y exposiciones</p> | <p>Capacidad de análisis y síntesis. Razonamiento crítico. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad</p> | <p>20</p> |
| <p>Actividades y dinámicas realizadas en clase, individuales y grupales.</p>  | <p>Asistencia y participación activa. Dominio de contenidos. Capacidad de relación y aplicación. Creatividad</p>                      | <p>20</p> |

## 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) 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
- Bellosta, M. (2016) Guía del buen morir. Una mirada transpersonal de la muerte. Santander. Salterrae





# COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

**GUÍA DOCENTE**

**2022 - 2023**

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>