

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 33498**Nom:** Interacció social i comunicació en treball social**Cicle:** Grau**Crèdits ECTS:** 4,5**Curs acadèmic:** 2025-26**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1311 - Grau Treball Social	Facultat de Ciències Socials	2	Primer quadrimestre

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
1311 - Grau Treball Social	Habilitats Socials i de Comunicació del Treball Social	OBLIGATÒRIA

**COORDINACIÓ**

CANET BENAVENT ENCARNA

**RESUM**

És una de les assignatures que conformen la matèria **Habilitats socials i de comunicació del treball social**. És de caràcter obligatori i és de segon curs del grau en Treball Social.

**Quines són les seues fortaleces?** Analitza el fenomen universal de la comunicació humana. Totes les societats utilitzen estratègies comunicatives per establir relacions entre elles i amb el món. El llenguatge verbal i no verbal que cada grup humà utilitza per interaccionar configura un jeroglífic que els/les professionals han d'aprendre a desxifrar per produir canvis necessaris per al benestar de les persones. Saber escoltar el que està passant i utilitzar habilitats per intervenir eficaçment són les fortaleces d'aquesta assignatura.

**Quin és el seu contingut?** L'assignatura s'estructura en tres unitats temàtiques. La primera posa l'èmfasi en la importància de la comunicació humana i detalla els processos psicosocials de la comunicació i els



referents teòrics de referència. La segona unitat temàtica ens mostra la necessitat que el/la treballador/a social utilitze estratègies per poder acompanyar processos de canvi necessaris per al benestar de les persones, dels grups i de les comunitats, és per això que es treballen: habilitats d'autoconeixement, de negociació, habilitats assertives, d'utilització del *feedback*, etc. La tercera unitat temàtica ens mostra com els conflictes poden estar presents en totes les manifestacions de la vida, per a això es reflexionarà i aportaran habilitats i tècniques al voltant de la gestió de conflictes a nivell interpersonal, grupal i intergrupals.

## CONEXEMENTS PREVIS

### RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

### ALTRES TIPUS DE REQUISITS

Esta assignatura forma part de la matèria Habilitats Socials i de Comunicació del Treball social. Els resultats d'aprenentatge estan focalitzats en la comprensió d'aspectes instrumentals de la comunicació professional. Conformava una unitat amb l'assignatura "Comunicació professional en treball social", que possibilita habilitats comunicatives i socials pròpies del treball social

## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

-

Actuar amb autonomia en l'aprenentatge, prenent decisions fonamentades en diferents contextos, emetent judicis sobre la base de l'experimentació i l'anàlisi i transferint el coneixement a noves situacions.

Aplicar les actituds i habilitats necessàries per a integrar la perspectiva de gènere a la pràctica professional.

Demostrar competència professional en l'exercici del treball social.

Demostrar raonament crític i autocrític en l'àmbit de la titulació, considerant aspectes com ara l'ètica professional, els valors morals i les implicacions socials de les diferents activitats realitzades.

Identificar les metodologies d'intervenció en treball social per a la interacció, acompanyament i resolució de necessitats i situacions-problema amb persones, famílies, grups i comunitats.

Saber comunicar-se de manera efectiva, tant de manera oral com escrita, adaptant-se a les característiques de la situació i de l'audiència.

Seleccionar la informació de manera ètica i eficaç en l'aprenentatge autònom que contribuïska a la producció de nous coneixements disciplinars i a l'aplicació professional que tinga.

Validar el coneixement actual de les millors pràctiques del treball social per a la revisió, anàlisi i actualització dels mateixos marcs de treball.



## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Bases teòriques dels processos comunicatius

Definició i característiques del procés comunicatiu. La comunicació en la societat del coneixement i la informació. Diferències entre comunicació i informació. Nivells i funcions de la comunicació. La comunicació verbal i no verbal o analògica i digital. Els axiomes de la comunicació humana.

Tot això aportarà habilitats per interpretar les claus verbal i no verbal que guien la intervenció en la comunicació. Serà capaç d'entrar en relació adequada amb les experiències vitals dels usuaris i usuàries dels Serveis, d'entendre de manera correcta el seu punt de vista i superar els prejudicis personals per respondre adequadament a les situacions complexes.

### 2. La comunicació interpersonal

Les habilitats socials . Les habilitats socials i el Treball Social. Habilitats comunicatives en la relació amb un mateix i amb els altres: escolta activa, lempatia, la certivitat, lautoconeixemet i lautoacceptació. La relació dajuda. Habilitats per a l'entrevista.

Tot això desenvoluparà habilitats i tècniques per a les relacions interpersonals en el treball social i l'activitat professional en general, especialment en el terreny de l'entrevista personal, i possibilitarà una relació empàtica d'ajuda i una comunicació efectiva amb les persones, i de manera especial amb aquelles que presenten necessitats de comunicació.

### 3. Comunicació i conflicte

Barreres que impedeixen la resolució eficaç dels problemes. Tècniques per a resoldre conflictes. Enfocaments per a la presa de decisions.

S entrenarà en les habilitats i tècniques necessàries que permeten la gestió de conflictes a nivell interpersonal, grupal i intergrup

## VOLUM DE TREBALL (HORES)

### ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	45,00
<b>Total hores</b>	<b>45,00</b>

### ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	10,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	20,00
Estudi i treball autònom	19,50



Preparació de classes	10,00
Preparació d'activitats d'avaluació	8,00
Resolució de casos pràctics	0,00
<b>Total hores</b>	<b>67,50</b>

## METODOLOGIA DOCENT

L'adquisició i entrenament d'habilitats socials i de comunicació requereix la utilització d'estratègies plurals d'aprenentatge. L'aula serà un escenari on s'aprendrà, escoltant, participant, col·laborant i elaborant. Per això combinarem diferents modalitats organitzatives i mètodes d'ensenyament:

1. Lliçó magistral participativa
2. Debats i discussions
3. Activitats pràctiques
4. Treball col·laboratiu
5. Tutories individuals, grupals i/o virtuals

En cada un dels blocs que consta l'assignatura s'alternen totes les modalitats referenciades. Cal destacar que per a desenvolupar habilitats per a cada un dels temes serà imprescindible realitzar pràctiques diverses en l'aula en els seues diferents modalitats com estudi de cas, role-playing, simulacions, activitats en la xarxa i dinàmiques grupals. Les sessions que es realitzaran en les tutories serviran per a revisar, discutir i refermar els materials presentats en l'assignatura.

## AVALUACIÓ

Atenent les directrius recomanades en l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES) per assolir les competències assignades a aquesta assignatura es farà ús de l'avaluació contínua.

1. Prova escrita de resposta oberta per a comprovar la capacitat d'expressió escrita, l'organització de les idees, la capacitat d'aplicació, l'anàlisi i la creativitat. Ponderació entre 0.0 i 50.0
2. Instruments de registre de l'activitat. Com diaris, portfoli i altres que elaboren els i les estudiants sobre aprenentatges complexos i competències bàsiques i específiques. Ponderació entre 0.0 i 40.0



3.- Es valora l'assistència i la participació del estudiantat tant a les sessions presencials a l'aula com en les tutories i, si és el cas, en les activitats complementàries. Ponderació entre 0.0 i 10.0. Aquesta activitat no pot ser recuperable.

Per aprovar l'assignatura cal superar les proves 1 i 2

Vos recordem que:

El plagi és "l'acció de la deshonestat a l'hora de copiar en allò substancial les obres d'altres que les presenten com a pròpies" (Reducindo et al., 2017, p. 300). I, el ciberplagi "es produeix quan una obra es presenta com a resultat d'un treball personal quan realment és informació parcial, mitjanament o totalment copiada d'un autor sense crèdits ni bibliografia. Sol passar amb textos [...] en línia" (Sarrià i De Francisco, 2018, p. 4).

No involucrar-se en pràctiques com les referides implica fer un ús responsable i ètic de la informació utilitzada en treballs acadèmics. Les Normes APA-7a Edició són l'instrument imprescindible per aconseguir l'honestat acadèmica tal com vos indicarem en els treballs d'avaluació continuada que presentareu al llarg del semestre.

Dit això, a partir del segon semestre del primer curs, en totes les assignatures es prestarà especial atenció, en l'avaluació continuada dels treballs, al compliment de les pràctiques d'honestat acadèmica i respecte a la propietat intel·lectual de tercers, mitjançant l'ús de la citació i presentació de treballs acadèmics, seguint els estàndards de l'edició APA-7.

entació de treballs acadèmics, seguint els estàndards de l'edició APA-7.

## BIBLIOGRAFIA

- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). Interacción Social y comunicación. Tirant lo Blanch
- Bermejo, J. C. (2008). Competencias blandas en la relación profesional. Servicios sociales y Política Social nº 83. Consejo General de Trabajo Social
- Bustos, C. y Moreno, A. (2000). Los equipos. Como trabajar juntos sin tirarnos los trastos. Edex.
- Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI.
- Escoda, E. (coord.) (2012). Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. Tirant



Humanidades

- Fombuena , J. (Coord)(2012). El Trabajo Social y sus instrumentos. Nau llibres
- Madrid, J. (2005). Los procesos de la relación de ayuda. Desclée de Brower.
- Okun, B. (2001). Ayudar de forma efectiva: counseling. Paidós. - Poyatos, A (coord) (2003). Mediación familiar y social en diferentes contextos. Nau LLibres
- Roca, E. (2003). Cómo mejorar tus habilidades sociales. ACDE Psicología.
- Rosell T. (1987). Entrevista en el treball social. Euge
- Watzlawick, Beavin y Jackson (1989). Teoría de la comunicación humana. Herder.
- Castells, M. (2009). Comunicació i poder. UOC.
- Davis F. (2006). La comunicación no verbal. Alianza - Escarpanter, J. ( 2010). La comunicación oral. Aula UNESCO.
- Estanquero, A. (2006). Principios de comunicación interpersonal. Narcea. - López Pérez, Gordillo y Grau (2016). Comportamiento no verbal. Más allá de la comunicación y el lenguaje. Pirámide - Monjas, I (2021). El complejo mundo de las relaciones interpersonales. Ediciones Pirámide - Reducindo, I., Rivera, L. R., Rivera, J., Olvera, M.A. (2017) Integración de plataforma LMS y algoritmo de código abierto para detección y prevención de plagio en Educación Superior. Revista General de Información y Documentación 27 (2), 299-315. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/issue/view/3197> - Sarriá, J. F. y De Francisco, J. C. (2018). Ciberplagio académico: un tema de importancia. Lite ¡A tu alcance!, 68, 4-12. <https://es.calameo.com/read/00557874303bfa3c48182> - Trevithick, P. (2006). Habilidades de comunicación en intervención social. Narcea
- Vinyamata, E. (2001) Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos. Ariel Practicum.