

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 33499**Nom:** Comunicació professional**Cicle:** Grau**Crèdits ECTS:** 4,5**Curs acadèmic:** 2026-27**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1311 - Grau Treball Social	Facultat de Ciències Socials	2	Segon 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 de la titulació de grau en Treball Social.

Quines són les seues fortaleses? Aprofundeix en els aspectes comunicatius visibles i invisibles que ha de considerar el/la treballador/a social en el treball quotidià per ser un/a professional eficaç. Com a éssers humans sempre estem comunicant, encara que no sempre siga intel·ligible per a nosaltres mateixos i per als altres. Aconseguir entendre el que s'està comunicant i saber emprar les tècniques adients significa utilitzar tot el que està a la nostra disposició per a aproximar-nos a l'experiència de les persones amb les que treballem.

Quin és el seu contingut? L'assignatura abordarà la íntima relació entre la comunicació professional i la representació social del treball social, analitzant les competències i responsabilitats professionals en la intervenció. També aprofundirà en els interlocutors i interlocutores comunicatius del treball social i en les habilitats del/de la professional en la conducció de tècniques i estratègies com ara conferències, debats, reunions de treball. Es treballaran els documents que s'utilitzen en la pràctica diària i la necessitat de generar informació útil a través del tractament de les dades informatives arreglades amb els documents de registre professionals; s'analitzarà també la importància del treball en xarxa així com l'ús de TIC



abordant els canvis importants en la comunicació que el Treball Social ha d'incorporar a les seues habilitats professionals per a posar-les al servei d'una intervenció eficaç.

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. Es considera continuació d'Interacció Social i Comunicació en Treball Social amb qui conforma una unitat que possibilita les habilitats comunicatives i socials pròpies del treball social.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

1311 - Grau Treball Social

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 contribuísca 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. La comunicació i el Treball Social

Els interlocutors i les interlocutores del treball social: individus i organitzacions: els objectius els canals i els sorolls en la comunicació. La comunicació professional i la representació social del Treball Social. El Treball Social és un producte de la interacció entre l'ésser humà i la Societat, determinat pel context de referència. Serà fonamental comprendre les representacions socials que hi ha del mateix, com s'han gestat, i la seua influència per a generar l'escenari futur del Treball Social: Com ens veu la Societat?, les persones usuàries? Com es veuen els i les treballadores socials? Quins seran els reptes i desafiaments de futur?. En este escenari divers i plural on actua el Treball Social coexisteixen interlocucions diverses les característiques del quals cal definir, així com guiar cap a una comunicació accessible i no discriminatòria. Tot això contribuirà a establir un contacte efectiu amb individus i organitzacions

2. L'ús de la comunicació oral i escrita en Treball Social

La comunicació professional oral: les característiques de la comunicació davant un públic. Les reunions de treball. Els debats. L'entrevista.

La comunicació professional escrita: la comunicació interna i externa.

El disseny dels documents i la seua utilitat en el Treball Social. La protecció de dades personals. Els instruments de registre específics en Treball Social: història, fitxa i informe social. Els formats electrònics i la sistematització de la informació. El Codi Deontològic del Treball Social així com les investigacions consultades assenyalen quins són els instruments específics del Treball Social. Cal conèixer-los i especialment saber dissenyar-los, en diferents formats, atenent a les característiques específiques de cada organització i/o àmbit d'intervenció. De la mateixa manera per a establir un contacte efectiu amb individus i organitzacions per mig de la paraula es treballarà com construir i exposar un discurs en públic de forma clara amb un estil adequat als destinataris, així com fonamentar i saber conduir debats i reunions d'equip per a la presa de decisions

3. El treball en xarxa i les noves tecnologies en els processos de comunicació. Les tecnologies de comunicació i el Treball Social: aplicacions informàtiques en Treball Social. Les tecnologies de comunicació al servei de les persones. Xarxes socials i col·lectius vulnerables: la bretxa digital. Les adaptacions a la Universitat de València. L'accés a les TIC és fonamental per a accedir a la informació i al coneixement així com possibilitar l'educació, el desenvolupament i la inclusió social. El seu ús és una oportunitat per a multiplicar la capacitat de relació i comunicació. Les Ciències Socials i el Treball Social tenen molt a dir en este escenari canviant que repercuteix directament en les persones. Així mateix es precisarà el concepte i les conseqüències de la denominada "bretxa digital".

VOLUM DE TREBALL (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	45,00
Total hores	45,00

**ACTIVITATS NO PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	5,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	62,50
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	67,50

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 cadascun 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 seus diferents modalitats com estudi de cas, role-playing, simulacions, activitats en la xarxa i dinàmiques grupals. Les sessions que és 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/ valor: 50%
2. Instruments de registre de l'activitat com diaris, portfoli i altres que elaboren els i les estudiants sobre



aprenentatges i competències bàsiques i específiques. Ponderació/valor: 40%

3.- Es valora l'assistència i la participació activa del estudiantat tant a les sessions presencials a l'aula com en les tutories i, si és el cas, en les activitats complementàries. Ponderació/ valor: 10%. Aquesta activitat no és recuperable.

Per aprovar l'assignatura cal superar les proves 1 i 2, tant en la primera com en la segona convocatòria.

No hi ha diferències entre la primera i la segona convocatòria
Les avaluacions 1 i 2 són recuperables. La tercera activitat NO és recuperable

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.

BIBLIOGRAFIA

Agencia Nacional de Protecció de Dades <https://www.aepd.es/>

Canet, E y Méndez, J (2026) Interacción social y comunicación profesional en Trabajo Social. Tirant lo Blanch Apuntes

CEAPAT Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas www.ceapat.es

Colom, D. (2005). Libro verde del trabajo social: Instrumentos de documentación técnica. CGTS.

Consejo General de Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf

Del Caño, Escoda et al (2012). El informe social: teoria y pràctica. Tirant Humanidades.



Escoda, E (coord.) (2012). Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. Tirant Humanidades.

Gaitán, L. (2009). Constantes y variables de una profesión siempre construyéndose. XI Congreso Estatal de Trabajo Social.

Guinot, C. (coord.) (2008). Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo Social. Deusto.

López y Tato (2010). La importancia de la comunicación en Servicios Sociales. Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 92

Molina, J.P. (2011). Introducción a la comunicación institucional a través de Internet. Grupo 5.

Pinazo, S. y Pastor Y. (2006). Psicología social de la comunicación. Pirámide.

RECAS, repertorio de casos sociales de la Universidad de Huelva

<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/4808>

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.

Romano, V. (2007). La formación de la mentalidad sumisa. El viejo topo

Serrano, P. (2013). La comunicación jibarizada. Atalaya

Trevithick, P. (2002). Habilidades de comunicación en intervención social. Narcea.

Unitat d'Igualtat UV. (2011). Guia d'us per a un llenguatge igualitari. Universitat de València https://www.uv.es/igualtat/webnova2014/GUIA_VAL.pdf



UVDiscapacitat. (2021). Guia Universitària UV Discapacitat. Universitat de València https://www.uv.es/upd/doc/doc%20propis/Miniguia_UVdiscapacitat_val.pdf

Vallejo, J. (2005). Aprender a hablar en público hoy. Planeta

Vicente, E., Arredondo, R. y Rodríguez, C. (coord.).2019. III Informe de los Servicios Sociales en España. Consejo General de Trabajo Social.