

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA**

Código: 33543
Nombre: Técnicas de Comunicación Social
Ciclo: Grado
Créditos ECTS: 4,5
Curso académico: 2026-27

TITULACIONES

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1311 - Grado en Trabajo Social	Facultat de Ciències Socials	4	Primer cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
1311 - Grado en Trabajo Social	Técnicas de Comunicación Social	OPTATIVA

COORDINACIÓN

PINAZO HERNANDIS SACRAMENTO

RESUMEN

Tècniques de Comunicació Social és una assignatura adscrita al Departament de Psicologia Social, pertanyent a la Facultat de Psicologia de la Universitat de València. S'insereix dins de l'itinerari Suport Personal, Educatiu i Familiar (optativa, 4,5 ECTS).

Es vincula especialment amb les assignatures Activitat psicològica i comportament humà, centrada en l'estudi dels processos psicològics que permeten descriure, predir i explicar l'activitat cognitiva i conductual de l'ésser humà; Desenvolupament psicològic al llarg del cicle vital, l'objectiu de la qual és proporcionar a l'estudiantat els coneixements rellevants sobre l'activitat psicològica i el comportament característics de les diferents etapes del cicle vital; Introducció a la Psicologia Social i Interacció social i comunicació en Treball Social. En estreta relació amb aquest objectiu, l'assignatura pretén que l'estudiantat siga capaç d'aplicar els continguts teòrics a diferents àmbits vitals i professionals.

Tècniques de Comunicació Social s'imparteix durant el quart curs del Grau en Treball Social com a assignatura optativa d'itinerari. Consta de 4,5 crèdits teoricopràctics, equivalents a 112,5 hores de treball de l'estudiantat. Es desenvoluparà al llarg d'11 setmanes i 2 sessions d'aula, combinant exposicions del professorat, exercicis individuals i grupals, seminaris, així com el visionament i comentari de documentals.

Els i les professionals del Treball Social desenvolupen la seua tasca amb persones, famílies, grups socials i



organitzacions que presenten necessitats i requereixen suport per a gestionar la seua vida quotidiana. La comunicació constitueix una eina fonamental de la interacció social i de les relacions amb els altres, aspectes que són objecte d'estudi en aquesta assignatura.

Els i les professionals del Treball Social tenen en la relació professional una de les principals formes d'intervenció. El coneixement i el desenvolupament de destreses relacionades amb la comunicació i les relacions interpersonals, grupals i públiques resulten essencials per a un exercici professional adequat. Les habilitats socials, com a facilitadores de la relació amb les altres persones, constitueixen un recurs que els mateixos professionals han de desenvolupar i que, alhora, han de fomentar entre les persones usuàries destinatàries de la intervenció social.

El programa de l'assignatura pretén facilitar que l'estudiantat conega i desenvolupe les habilitats socials i comunicatives necessàries per a un exercici professional eficaç i de qualitat en la relació amb les persones usuàries. Igualment, es pretén que siga capaç de desenvolupar de manera autònoma les destreses comunicatives necessàries per a relacionar-se, tant oralment com per escrit, amb altres professionals, grups, col·lectius i entitats.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS DE LA MISMA TITULACIÓN

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

OTROS TIPOS DE REQUISITOS

Esta asignatura forma parte de la Mención en Apoyo Personal, Educativo y Familiar. De acuerdo con el documento Verifica del Grado en Trabajo Social, el estudiantado que opte por esta mención deberá cursar, como oferta agrupada, las siguientes asignaturas:

- Políticas Sociales Comparadas.
- Programas de Animación Sociocultural.
- Técnicas de Comunicación Social.
- Trabajo Social en Contextos Educativos.
- Trabajo Social con Familias y otras Redes Sociales.
- Trabajo Social con Menores.
- Prácticas Académicas Externas II – Mención en Apoyo Personal, Educativo y Familiar.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1311 - Grado en Trabajo Social

Actuar con autonomía en el aprendizaje, tomando decisiones fundamentadas en diferentes contextos, emitiendo juicios en base a la experimentación y el análisis y transfiriendo el conocimiento a nuevas situaciones.



Aplicar estrategias de intervención en Trabajo Social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles en la toma de decisiones fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.

Aplicar estrategias para la identificación, intervención y evaluación en Trabajo Social ante comportamientos, contextos y circunstancias que configuren situaciones de riesgo para las personas, grupos y comunidades.

Aplicar las actitudes y habilidades necesarias para integrar la perspectiva de género a la práctica profesional.

Aplicar los métodos y modelos de Trabajo Social en la interacción con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades promoviendo el desarrollo y la mejora en las condiciones de vida y realizando el seguimiento y valoración de los cambios tendentes a alcanzar su autonomía y la finalización de la intervención.

Aplicar técnicas y métodos de intervención adaptados a necesidades personales, familiares y socioeducativas.

Conocer el diseño, la implementación y la evaluación de proyectos de intervención social.

Conocer las realidades específicas, necesidades y recursos especializados orientados a brindar apoyo personal, educativo y familiar, destacando la atención dirigida a niños, niñas, adolescentes y jóvenes, así como la intervención con familias y otros colectivos con necesidades socioeducativas específicas.

Conocer los métodos y modelos de Trabajo Social para intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades según sus necesidades y circunstancias.

Contribuir a la preparación de reuniones y participar en la toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

Contribuir a la promoción del crecimiento, desarrollo y autonomía de las personas, fortaleciendo las habilidades de relación interpersonales y grupales a partir de las metodologías vinculadas al Trabajo Social.

Contribuir al desarrollo de redes de apoyo a las que las personas pueden acceder para hacer frente a sus necesidades y fortalecer los resultados planificados.

Contribuir en el diseño, desarrollo y ejecución de soluciones que den respuesta a demandas sociales, teniendo en cuenta como referente los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Demostrar razonamiento crítico y autocrítico en el ámbito de la titulación, considerando aspectos tales como la ética profesional, los valores morales y las implicaciones sociales de las diferentes actividades realizadas.

Desarrollar proyectos de intervención e investigación en Trabajo Social en el ámbito personal, educativo y familiar.

Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención.

Formular el diseño, desarrollo y evaluación de los planes de intervención con personas y con profesionales negociando el suministro de servicios que deben ser empleados y revisando la eficacia de los planes de



intervención con las personas implicadas al objeto de adaptarlos a las necesidades y circunstancias cambiantes.

Identificar las metodologías de intervención en Trabajo Social para la interacción, acompañamiento y resolución de necesidades y situaciones-problema con personas, familias, grupos y comunidades.

Interpretar la información que proporciona la práctica profesional como soporte para revisar y mejorar las estrategias de intervención en situaciones sociales emergentes.

Reforzar las capacidades de las personas, familias, grupos y comunidades para que sean agentes de transformación en las situaciones en las que viven.

Resolver situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados.

Saber comunicarse de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, adaptándose a las características de la situación y de la audiencia.

Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos, en las circunstancias que así lo requieran.

Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención desde el Trabajo Social.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN: FUNDAMENTACIÓN Y PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS

El primer bloque se plantea como una introducción a los elementos básicos de la comunicación con el fin de conocer los aspectos esenciales del proceso comunicativo.

- 1-La comunicación humana
- 2-Modelos teóricos de la comunicación humana
- 3-Axiomas de la comunicación humana
- 4-Cognición y comunicación

2. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL (CNV)

- 1.Kinesia
- 2. Proxémica
- 3. Paralingüística y comunicación verbal
- 4. Comunicación verbal
- 5. Pragmática de la comunicación humana
- 6. Competencia comunicativa, competencia pragmática
- 7. Implicaturas y actos de habla. La cortesía

**3. HABILIDADES SOCIALES: ASERTIVIDAD.**

1. Habilidades sociales. Definición. Tipología.
2. Enseñanza de las habilidades sociales
3. Asertividad. Definición.
4. Enseñanza de la asertividad. Derechos asertivos

4. TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

1. Técnicas para hablar en público: el orador y el auditorio
2. Técnicas para hablar en público: el discurso
3. Técnicas para hablar en público: la resolución de objeciones

5. LA COMUNICACIÓN EN LA ENTREVISTA PSICOSOCIAL

1. Características y estilos de la relación profesional
2. La comunicación en la relación de ayuda
3. La entrevista profesional. Tipos. Pasos. Aspectos (CV y CNV) a tener en cuenta

6. LA COMUNICACIÓN EN LOS GRUPOS**VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)****ACTIVIDADES PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Teoría-Prácticas	45,00
Total horas	45,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	0,00
Estudio y trabajo autónomo	67,50
Preparación de clases	0,00
Preparación de actividades de evaluación	0,00
Resolución de casos prácticos	0,00
Total horas	67,50

METODOLOGÍA DOCENTE

La actividad desarrollada en esta materia combinará diferentes metodologías didácticas en función de los objetivos planteados y de la diversidad de formas de trabajo propuestas: exposiciones orales del



profesorado (clases magistrales), trabajo en equipo en el aula, seminarios y actividades complementarias. Las sesiones se desarrollarán de manera dinámica y participativa.

EVALUACIÓN

La asignatura contempla los siguientes sistemas de evaluación:

PRIMERA CONVOCATORIA

SE1. Examen (50 % de la calificación final)

Prueba objetiva tipo test individual final, compuesta por al menos 30 preguntas, cada una con cuatro alternativas de respuesta, de las cuales solo una será correcta, dirigida a valorar el dominio de los contenidos teóricos de la asignatura. Recuperable en segunda convocatoria.

SE2. Parte práctica (50 % de la calificación final)

La evaluación de la parte práctica comprende la realización de actividades desarrolladas en el aula y fuera de ella, incluyendo supuestos prácticos, proyectos y trabajos académicos orientados a la aplicación de los contenidos de la asignatura y al desarrollo de las competencias profesionales.

La valoración de las actividades prácticas se desglosa del siguiente modo:

- **SE2.1. Evaluación de supuestos prácticos, proyectos o trabajos académicos (30 % de la calificación final):** Actividades individuales dirigidas al desarrollo y aplicación de habilidades comunicativas relacionadas con los contenidos de la asignatura. Recuperable en segunda convocatoria.
- **SE2.2. Evaluación continua del trabajo realizado por los y las estudiantes a lo largo del curso (20 % de la calificación final):** Actividades y prácticas desarrolladas en el aula en las que el estudiantado deberá demostrar la adquisición de las competencias propias de la asignatura. Durante las diferentes sesiones se realizarán ejercicios, actividades y otras tareas de carácter práctico. No recuperable en segunda convocatoria, al tratarse de actividades destinadas a evaluar competencias vinculadas al trabajo en equipo, la cooperación y la participación activa, cuya valoración solo puede realizarse en el contexto del aula.

La calificación final de la asignatura en primera convocatoria será la suma de las puntuaciones obtenidas en el examen (SE1) y en la parte práctica (SE2).

Para superar la asignatura será necesario obtener, además de una calificación final igual o superior a 5,0 sobre 10: una puntuación mínima de 2,5 puntos sobre 5,0 en el examen y de 2,5 puntos sobre 5,0 en la parte práctica.

SEGUNDA CONVOCATORIA



La evaluación de la segunda convocatoria consistirá en un examen correspondiente a la parte teórica y en la entrega de las actividades prácticas susceptibles de recuperación.

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

La calificación de la asignatura quedará sometida a lo dispuesto en la Normativa de Calificaciones de la Universitat de València (ACGUV 108/2017). De acuerdo con dicha normativa, la calificación se expresará numéricamente en una escala de 0 a 10, con un decimal, conforme a la siguiente correspondencia:

- De 0,0 a 4,9: Suspenso.
- De 5,0 a 6,9: Aprobado.
- De 7,0 a 8,9: Notable.
- De 9,0 a 10: Sobresaliente, pudiendo otorgarse Matrícula de Honor de acuerdo con la normativa vigente.

ADVERTENCIA

El plagio es «la acción de deshonestidad al momento de copiar en lo sustancial obras ajenas presentándolas como propias» (Reducindo et al., 2017, p. 300). Asimismo, el ciberplagio «ocurre cuando se presenta un trabajo como fruto del trabajo personal cuando realmente es información copiada parcial, mediana o totalmente de un autor sin ningún tipo de créditos o bibliografía. Normalmente sucede con textos [...] online» (Sarriá y De Francisco, 2018, p. 4).

No incurrir en prácticas como las referidas implica hacer un uso responsable y ético de la información utilizada en los trabajos académicos. Se prestará especial atención, en la presentación de los trabajos, al cumplimiento de las prácticas de honestidad académica y al respeto por la propiedad intelectual de terceros, mediante el uso de la citación y presentación de trabajos académicos, siguiendo las Normas APA (7.ª edición).

La copia o el plagio manifiesto de cualquier tarea que forme parte de la evaluación supondrá la imposibilidad de superar la asignatura, sometiéndose seguidamente a los procedimientos disciplinarios oportunos.

Téngase en cuenta que, de acuerdo con el artículo 13.d) del Estatuto del Estudiante Universitario (Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre), es deber del estudiantado abstenerse de utilizar o cooperar en procedimientos fraudulentos en las pruebas de evaluación, en los trabajos que se realicen o en documentos oficiales de la universidad. Ante prácticas fraudulentas se procederá según lo determinado por el Protocolo de actuación ante prácticas fraudulentas en la Universitat de València (ACGUV 123/2020).

Los trabajos y actividades presentados por el alumnado deberán ser de autoría propia y originales. En caso de utilizar herramientas de inteligencia artificial (ChatGPT u otras), el alumnado deberá presentar una declaración de uso responsable.

BIBLIOGRAFÍA



- ÁLVAREZ, J. T. (1987). *Historias y modelos de la comunicación en el siglo XXI*. Ariel.
- ARISTE, E (2021). *Escucha activa. Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía*. Diaz de Santos
- AUSTIN, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras*. Paidós.
- BERJANO, E. y PINAZO, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Tirant lo Blanch.
- BERMEJO, J. C. (1998). *Apuntes de la relación de ayuda*. Sal Terrae.
- BIMBELA, JL (2006). *Cuidando al profesional de la salud. Habilidades emocionales y de comunicación*. EASP
- CABALLO, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI.
- CARNEGIE, D. (1988). *Cómo hablar bien en público*. Edhasa.
- CASTANYER, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. DDB.
- CIBANAL, J., et al. (2006). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud*. Elsevier.
- FERNÁNDEZ-DOLS, J. M. (1994). El comportamiento no verbal. En MORALES, J. F. (Ed.), *Psicología social*. McGraw-Hill.
- FERNSTERHEIM, J. (1982). *No digas sí cuando quieres decir no*. Grijalbo.
- GARCÍA, E. (2018). *La transición ecológica: definición y trayectorias complejas*. Ambienta.
- GIL, F., LEÓN, J. M. y JARANA, L. (Coords.). (1995). *Habilidades sociales y salud*. Eudema.
- GIL, F. y LEÓN, J. M. (1998). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Síntesis.
- GOFFMAN, E. (1971). *Ritual de la interacción*. Tiempo Contemporáneo.
- HABERMAS, J. (1984). *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus.
- HIGHAM, P. (2006). *Social Work: Introducing Professional Practice*. Sage.
- JIMÉNEZ, F. (1991). *La comunicación interpersonal: ejercicios educativos*. Instituto Calasanz de Ciencias de la Educación.



- KELLY, J. A. (1987). *Entrenamiento en habilidades sociales*. Desclée de Brouwer.
- LEVINSON, S. (1983). *Pragmática*. Teide.
- MADRID, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Desclée de Brouwer.
- MARTÍNEZ, A. y MARROQUÍN, E. (1997). *Programa DEUSTO 14-16. Desarrollo de las habilidades sociales*. Mensajero.
- MEDINA, S., LEÓN, J. M. y GIL, F. (2000). *El entrenamiento en habilidades sociales: un instrumento para la integración social de personas ciegas y deficientes visuales*. Universidad y Cooperación.
- MONJAS, I. (1993). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS)*. CEPE.
- MONJAS, I. (2007). *Cómo promover la convivencia. Programa de asertividad y habilidades sociales*. CEPE.
- NEVAREZ, M (2023). *Lenguaje corporal, comunicación persuasiva y retórica*.
- NGUYEN, K., MURILLO, G., KILLEN, R. y JONES, L. (2017). *Presentaciones memorables. Crea experiencias únicas que cautiven a tu audiencia*. Urano.
- OLZA, M. (1994). *Habilidades sociales*. En MORALES, J. F. y OLZA, M., *Psicología social y trabajo social*. McGraw-Hill.
- ONGALLO, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Dykinson.
- PERPIÑÁ, C. (Coord.). (2012). *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar*. Pirámide.
- PINAZO, S. y BERJANO, E. (2001). *Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios*. Tirant lo Blanch.
- ROSELL, E., RODRIGUEZ, P(2017). *La entrevista en Trabajo social*. Herder
- SEARLE, J. R. (1969). *Actos de habla*. Cátedra.
- SEARLE, J. R. (1975). Una taxonomía de los actos ilocucionarios. *Teorema*, VI(1), 43-77.
- SHELTON, N. y SHARON, B. (2006). *Haga oír su voz sin gritar. Asertividad*. Fundación Confemetal.
- SMITH, M. J. (1981). *Cuando digo no, me siento culpable*. Grijalbo.



SPERBER, D. y WILSON, D. (1994). *La relevancia*. Visor.

SKZ (2024). *Lo esencial de hablar en público*. SKZ Publishing

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