

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 33543**Nom:** Tècniques de comunicació social**Cicle:** Grau**Crèdits ECTS:** 4,5**Curs acadèmic:** 2025-26**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1311 - Grau Treball Social	Facultat de Ciències Socials	4	Primer quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
1311 - Grau Treball Social	Tècniques de Comunicació Social	OPTATIVA

COORDINACIÓ

PINAZO HERNANDIS SACRAMENTO

RESUM

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'especialitat Suport Personal, Educatiu i Familiar (optativa, 4,5 ECTS).

Es vincula de manera especial amb les assignatures següents:

Activitat Psicològica i Comportament Humà, centrada en l'estudi dels processos psicològics que permeten descriure, predir i explicar l'activitat cognitiva i comportamental de l'ésser humà; Desenvolupament Psicològic en el Cicle Vital, l'objectiu de la qual és formar els alumnes en els coneixements rellevants sobre l'activitat psicològica i el comportament que caracteritza 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'alumne 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, amb un caràcter acadèmic d'assignatura optativa d'itinerari, i consta de 4,5 crèdits teoricopràctics que equivalen a 300 hores de treball de l'estudiant. Es desenvoluparà al llarg d'11 setmanes i 2 sessions a l'aula, combinant exposicions del professor, exercicis individuals i en grup, seminaris i visionament i comentari de documentals.

Els i les professionals del Treball Social exerceixen la seua labor professional amb persones, famílies, grups socials i organitzacions amb necessitats que requereixen suport per a aprendre a gestionar la seua vida quotidiana. La comunicació és una eina base de la interacció social, de les relacions amb els altres, continguts explicats tots en la matèria **Tècniques de Comunicació Social**.

Els i les professionals del Treball Social tenen en la relació professional una de les seues principals formes d'intervenció. El coneixement i el desenvolupament de destreses relacionades amb la relació i la comunicació interpersonal, grupal i pública resulta essencial per a un adequat exercici de la professió. Les habilitats socials, com a facilitadores de la relació amb els altres, constitueixen un recurs que han de conrear els professionals mateixos i que s'ha de promoure entre els clients o destinataris de la intervenció social.

El programa de l'assignatura pretén facilitar que l'estudiant conega i desenvolupe les habilitats socials i de comunicació necessàries que permeten un exercici eficaç de la professió i de qualitat en la relació amb els usuaris, i que l'estudiant sàpiga desplegar de manera autònoma les destreses de comunicació necessàries per a comunicar-se amb altres professionals, grups, col·lectius i/o entitats, tant de manera oral com per escrit.

CONEIXEMENTS 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

Atès el seu caràcter de formació optativa, no hi ha requisits previs abans de cursar-la.

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 els mètodes i models de Treball Social en la interacció amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats promovent el desenvolupament i la millora en les condicions de vida, i realitzant el seguiment i valoració dels canvis dirigits a ac

Aplicar estratègies d'intervenció en treball social amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats per a ajudar-los en la presa decisions fonamentades sobre les seues necessitats, circumstàncies, riscos, opcions preferents i recursos.

Aplicar estratègies per a la identificació, intervenció i avaluació en treball social davant de comportaments, contextos i circumstàncies que configuren situacions de risc per a les persones, grups i comunitats.

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

Aplicar tècniques i mètodes d'intervenció adaptats a necessitats personals, familiars i socioeducatives.

Conèixer el disseny, la implementació i l'avaluació de projectes d'intervenció social.

Conèixer els mètodes i models de treball social per a intervenir amb persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats segons les necessitats i circumstàncies que tinguen.

Conèixer les realitats específiques, necessitats i recursos especialitzats orientats a donar suport personal, educatiu i familiar, especialment l'atenció dirigida a xiquets, xiquetes, adolescents i joves, així com la intervenció amb famílies i altres col·

Contribuir a la preparació de reunions i participar en la presa de decisions a fi de defensar millor els interessos de les persones, famílies, grups, organitzacions i comunitats.

Contribuir a la promoció del creixement, desenvolupament i autonomia de les persones, i enfortir les habilitats de relació interpersonal i grupals a partir de les metodologies vinculades al treball social.

Contribuir al desenvolupament de xarxes de suport a les quals les persones poden accedir per a fer front a les seues necessitats i enfortir els resultats planificats.

Contribuir en el disseny, desenvolupament i execució de solucions que responguen a demandes socials, tenint en compte com a referent els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

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.

Desenvolupar projectes d'intervenció i investigació en treball social en l'àmbit personal, educatiu i familiar.

Establir relacions professionals a fi d'identificar la forma més adequada d'intervenció.

Formular el disseny, desenvolupament i avaluació dels plans d'intervenció amb persones i amb professionals coordinant el subministrament de serveis que han de ser emprats i revisant l'eficàcia dels plans d'intervenció amb les persones implicades a fi d'ad

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.



Interpretar la informació que proporciona la pràctica professional com a suport per a revisar i millorar les estratègies d'intervenció en situacions socials emergents.

Reforçar les capacitats de les persones, famílies, grups i comunitats perquè siguin agents de transformació en les situacions en què viuen.

Resoldre situacions de crisi valorant la urgència de les situacions; planificar i desenvolupar accions per a afrontar-les i revisar-ne els resultats.

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

Utilitzar la mediació com estratègia d'intervenció destinada a la resolució alternativa de conflictes, en les circumstàncies que ho requerisquen.

Valorar les necessitats i opcions possibles per a orientar una estratègia d'intervenció des del treball social.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. EL PROCÉS DE COMUNICACIÓ: FONAMENTACIÓ I PRINCIPALS MODELS TEÒRICS

El primer bloc es planteja com una introducció als elements bàsics de la comunicació, a fi de conèixer els aspectes essencials del procés comunicatiu.

1. La comunicació humana
2. Models teòrics de la comunicació humana
3. Axiomes de la comunicació humana
4. Cognició i comunicació

2. LA COMUNICACIÓ NO VERBAL (CNV) i COMUNICACIÓ VERBAL (CV).

1. COMUNICACIÓ NO VERBAL (CNV)

- 1.1. Cinèsia
- 1.2. Proxèmica
- 1.3. Paralingüística.
- 1.4. CNV i emocions. Expressió facial

2. COMUNICACIÓ VERBAL (CV)

- 2.1. Pragmàtica de la comunicació humana
- 2.2. Competència comunicativa, competència pragmàtica
- 2.3. Implicatures i actes de parla. La cortesia



3. HABILITATS SOCIALS: ASSERTIVITAT.

1. Habilitats socials. Definició. Tipologia.
2. Ensenyament de les habilitats socials.
3. Assertivitat. Definició.
4. Ensenyament de l'assertivitat. Drets assertius

4. TÈCNIQUES PER A PARLAR EN PÚBLIC

1. Tècniques per a parlar en públic: l'orador i l'auditori
2. Tècniques per a parlar en públic: el discurs
3. Tècniques per a parlar en públic: la resolució d'objeccions

5. LA COMUNICACIÓ EN L'ENTREVISTA PSICOSOCIAL

1. Característiques i estils de la relació professional
2. La comunicació en la relació d'ajuda
3. L'entrevista professional. Tipus. Passos. Aspectes (CV i CNV) que cal tenir en compte

6. LA COMUNICACIÓ EN ELS GRUPS

1. Comunicació i interacció social
2. Comunicació intragrupal. Comunicació intergrupala
3. Comunicació en equip. Comunicació en petit grup i en gran grup
4. Comunicació i TIC. Comunicació i xarxes socials
5. Comunicació mediada i suport a la comunicació. Comunicació alternativa

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	1,50
Elaboració de treballs individuals o en grup	16,00
Estudi i treball autònom	19,00
Preparació de classes	13,00
Preparació d'activitats d'avaluació	12,00
Resolució de casos pràctics	6,00

**METODOLOGIA DOCENT**

L'activitat que es durà a terme en aquesta matèria combinarà diferents metodologies didàctiques en funció dels objectius plantejats i de la diversitat de formes de treball proposades: exposicions orals del professor (classes magistrals), treball en equip a l'aula, seminaris i activitats complementàries.

Les sessions es desenvoluparan de manera dinàmica i participativa.

- LLIÇÓ MAGISTRAL PARTICIPATIVA. Exposició docent:

Les dissertacions del professorat empraran com a suport les noves TIC i diversos mitjans audiovisuals (vídeos, documentals).

Mitjançant aquestes exposicions el professorat introduirà les diferents unitats didàctiques, les sessions que les componen, els objectius i les competències que cal adquirir i les diferents pràctiques grupals. Mitjançant aquesta tècnica s'aniran desenvolupant els continguts de l'assignatura que ha de conèixer l'estudiantat.

- DEBATS I DISCUSSIONS PARTICIPATIUS. Pràctiques de grup:

En cada unitat didàctica es desenvoluparan pràctiques de grup de dos tipus:

a) Petit grup (PG)

b) Gran grup (GG)

- Exercicis pràctics individuals

- ACTIVITATS DE TIPUS EXPOSITIU. PER PART DEL PROFESSOR (EXPOSICIÓ DE TEMES, SEMINARIS); PER PART DE L'ESTUDIANTAT (EXPOSICIÓ DE TREBALLS INDIVIDUALS O EN GRUP).

- ACTIVITATS PRACTIQUES: JOCS DE ROLS, RESOLUCIÓ DE CASOS, TALLERS.



- TUTORITZACIÓ INDIVIDUAL I/O DE GRUP, PRESENCIAL I/O VIRTUAL.

- Durant el desenvolupament de l'assignatura, l'estudiantat s'exercitarà en:

Recerca de documentació.

Resolució de problemes.

Tècniques d'entrevistes.

Exposicions temàtiques.

Maneig de debat.

Redacció d'informes.

Visionament crític de documents audiovisuals.

AVALUACIÓ

La finalitat de l'avaluació d'aquesta matèria és que l'alumnat:

- demostre els coneixements de tècniques de comunicació adquirits,
- que siga capaç d'utilitzar procediments i tècniques de la comunicació, i
- que siga capaç de buscar informació i treballar-hi.

Per a l'avaluació es té en compte:

- L'**avaluació contínua** del treball realitzat per l'estudiantat al llarg del curs.
- La **realització de proves tipus test**, adreçades a constatar els coneixements més específics.
- Es valora l'**assistència i la participació** de l'estudiantat tant en les classes a l'aula com en les tutories i en les activitats complementàries (seminaris, etc.).

El sistema de qualificacions s'ajusta a la legislació vigent.

Tenint en compte els criteris generals establerts en el disseny dels estudis del Grau en Treball Social, l'avaluació (en 1 y 2 convocatòria) es basa en:



-**Avaluació contínua** del treball realitzat pels estudiants al llarg del curs, sobretot pel que fa a les competències de treball individual i en equip, a la identificació de conceptes i processos clau, així com a la preparació i resolució d'exercicis i problemes. Aquesta activitat és obligatòria i no recuperable.

Ponderació entre 0.0 i 30.0

-**Proves objectives de tipus test** que permeten avaluar una base ampla de coneixements i diferenciar en diferents nivells d'adquisició de competències i aprofundiment en els coneixements.

Ponderació entre 0.0 i 40.0

- **Avaluació de supòsits pràctics.** Aquesta activitat és obligatòria i no recuperable.

Ponderació entre 0.0 i 20.0

- Es valorarà l'**assistència i la participació** dels estudiants tant a les sessions presencials a l'aula com en les tutories i en les activitats complementàries. Ponderació entre 0.0 i 10.0. Aquesta activitat és **no recuperable**.

Ponderació entre 0.0 i 10.0.

L'assistència a l'Activitat Formativa Complementària aprovada per la CAT programada per al curs per a l'itinerari/menció Suport Personal, Educatiu i Familiar, forma part de l'avaluació i és activitat avaluable i es considera una de les activitats formatives de Treball Autònom de l'estudiantat.

ALUMNAT QUE NO ASSISTEIX A CLASSE

L'avaluació dels alumnes que **no hagen anat a les classes** durant el curs (en 1 y 2 convocatòria) es basarà en:



- Prova objectiva tipus test.

- Ponderació entre 0.0 i 70% de la nota total

Normes APA y mides antiplagi

El plagi és "l'acció de deshonestat al moment de copiar en el substancial obres alienes presentant-les com a pròpies" (Reducindo et al., 2017, p. 300). I, el ciberplagi "ocorre quan es presenta un treball com a fruit del treball personal quan realment és informació copiada parcial, mitjana o totalment d'un autor sense cap mena de crèdits o bibliografia. Normalment succeeix amb textos [...] en línia" (Sarrià i De Francisco, 2018, p. 4).

No incórrer en pràctiques com les referides implica fer un ús responsable i ètic de la informació que s'utilitza en els treballs acadèmics. Les Normes APA-7a Edició són l'instrument imprescindible per a aconseguir l'honestat acadèmica tal com us indicarem en els treballs d'avaluació contínua que presenteu al llarg del quadrimestre.

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

BIBLIOGRAFIA

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.