

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

Codi: 33543
Nom: Tècniques de comunicació social
Cicle: Grau
Crèdits ECTS: 4,5
Curs acadèmic: 2026-27

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'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.

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

Aquesta assignatura forma part de la Menció en Suport Personal, Educatiu i Familiar. D'acord amb el document Verifica del Grau en Treball Social, l'estudiantat que opte per aquesta menció haurà de cursar, com a oferta agrupada, les assignatures següents:

- Polítiques Socials Comparades.
- Programes d'Animació Sociocultural.
- Tècniques de Comunicació Social.
- Treball Social en Contextos Educatius.
- Treball Social amb Famílies i altres Xarxes Socials.
- Treball Social amb Menors.
- Pràctiques Acadèmiques Externes II – Menció en Suport Personal, Educatiu i Familiar.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

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 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 aconseguir la seua autonomia i la finalització de la intervenció.

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·lectius amb necessitats socioeducatives específiques.

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 interpersonals 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 negociant el subministrament de serveis que han de ser emprats i revisant l'eficàcia dels plans d'intervenció amb les persones implicades a fi d'adaptar-los a les necessitats i circumstàncies canviants

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 requereixen.

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

Aquest primer bloc es planteja com una introducció als elements bàsics de la comunicació amb la finalitat 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)

1. Cinèsica.
2. Proxèmica.
3. Paralingüística i comunicació verbal.
4. Comunicació verbal.
5. Pragmàtica de la comunicació humana.
6. Competència comunicativa i competència pragmàtica.
7. Implicatures i actes de parla. La cortesia.

3. HABILITATS SOCIALS: L'ASSERTIVITAT

1. Habilitats socials: definició i 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, fases i aspectes de la comunicació verbal (CV) i no verbal (CNV) que cal tindre en compte.

6. LA COMUNICACIÓ EN ELS GRUPS

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	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	67,50
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'activitat desenvolupada en aquesta assignatura combinarà diferents metodologies didàctiques en funció dels objectius plantejats i de la diversitat de formes de treball proposades: exposicions orals del professorat (lliçons magistrals), treball en equip a l'aula, seminaris i activitats complementàries. Les sessions es desenvoluparan de manera dinàmica i participativa.



AVALUACIÓ

L'assignatura contempla els sistemes d'avaluació següents:

PRIMERA CONVOCATÒRIA

SE1. Examen (50 % de la qualificació final): Prova objectiva individual de tipus test, composta per almenys 30 preguntes, cadascuna amb quatre alternatives de resposta, de les quals només una serà correcta, destinada a valorar el domini dels continguts teòrics de l'assignatura. Recuperable en segona convocatòria.

SE2. Part pràctica (50 % de la qualificació final): L'avaluació de la part pràctica comprén la realització d'activitats desenvolupades a l'aula i fora d'aquesta, incloent-hi supòsits pràctics, projectes i treballs acadèmics orientats a l'aplicació dels continguts de l'assignatura i al desenvolupament de les competències professionals.

La valoració de les activitats pràctiques es desglossa de la manera següent:

- **SE2.1. Avaluació de supòsits pràctics, projectes o treballs acadèmics (30 % de la qualificació final):** Activitats individuals dirigides al desenvolupament i a l'aplicació d'habilitats comunicatives relacionades amb els continguts de l'assignatura. Recuperable en segona convocatòria.
- **SE2.2. Avaluació contínua del treball realitzat per l'estudiantat al llarg del curs (20 % de la qualificació final):** Activitats i pràctiques desenvolupades a l'aula en les quals l'estudiantat haurà de demostrar l'adquisició de les competències pròpies de l'assignatura. Durant les diferents sessions es realitzaran exercicis, activitats i altres tasques de caràcter pràctic. No recuperable en segona convocatòria, ja que es tracta d'activitats destinades a avaluar competències vinculades al treball en equip, la cooperació i la participació activa, la valoració de les quals només pot realitzar-se en el context de l'aula.

La qualificació final de l'assignatura en primera convocatòria serà la suma de les puntuacions obtingudes en l'examen (SE1) i en la part pràctica (SE2).

Per a superar l'assignatura serà necessari obtindre, a més d'una qualificació final igual o superior a 5,0 sobre 10, una puntuació mínima de 2,5 punts sobre 5,0 en l'examen i de 2,5 punts sobre 5,0 en la part pràctica.

SEGONA CONVOCATÒRIA

L'avaluació de la segona convocatòria consistirà en un examen corresponent a la part teòrica i en el



lliurament de les activitats pràctiques susceptibles de recuperació.

SISTEMA DE QUALIFICACIÓ

La qualificació de l'assignatura quedarà sotmesa al que disposa la Normativa de Qualificacions de la Universitat de València (ACGUV 108/2017). D'acord amb aquesta normativa, la qualificació s'expressarà numèricament en una escala de 0 a 10, amb un decimal, d'acord amb la correspondència següent:

- De 0,0 a 4,9: Suspens.
- De 5,0 a 6,9: Aprovat.
- De 7,0 a 8,9: Notable.
- De 9,0 a 10: Excel·lent, amb possibilitat d'atorgar Matrícula d'Honor d'acord amb la normativa vigent.

ADVERTIMENT

El plagi és «l'acció de deshonestat en copiar substancialment obres alienes presentant-les com a pròpies» (Reducindo et al., 2017, p. 300). Així mateix, el ciberplagi «es produeix quan es presenta un treball com a fruit del treball personal quan realment és informació copiada parcialment o totalment d'un autor sense cap mena de reconeixement ni bibliografia. Normalment succeeix amb textos [...] en línia» (Sarrià i De Francisco, 2018, p. 4).

No incórrer en pràctiques com les esmentades implica fer un ús responsable i ètic de la informació utilitzada en els treballs acadèmics. Es prestarà una atenció especial, en la presentació dels treballs, al compliment de les pràctiques d'honestat acadèmica i al respecte per la propietat intel·lectual de tercers, mitjançant l'ús correcte de la citació i la presentació dels treballs acadèmics, seguint les Normes APA (7a edició).

La còpia o el plagi manifest de qualsevol tasca que forme part de l'avaluació comportarà la impossibilitat de superar l'assignatura i donarà lloc als procediments disciplinaris corresponents.

Cal tindre en compte que, d'acord amb l'article 13.d) de l'Estatut de l'Estudiant Universitari (Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre), és deure de l'estudiantat abstindre's d'utilitzar o de cooperar en procediments fraudulents en les proves d'avaluació, en els treballs que es realitzen o en documents oficials de la universitat. Davant pràctiques fraudulentes, s'actuarà d'acord amb el que estableix el Protocol d'actuació davant pràctiques fraudulentes de la Universitat de València (ACGUV 123/2020).

Els treballs i les activitats presentats per l'alumnat hauran de ser d'autoria pròpia i originals. En cas d'utilitzar eines d'intel·ligència artificial (ChatGPT o altres), l'estudiantat haurà de presentar una declaració d'ús responsable.

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 retòrica*.
- 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.