



# UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA

## GUÍA DOCENTE

### 1. DATOS GENERALES

**Asignatura:** TÉCNICAS Y HABILIDADES DE INTERVENCIÓN Y COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

**Código:** 50305

**Tipología:** OBLIGATORIA

**Créditos ECTS:** 6

**Grado:** 312 - GRADO EN TRABAJO SOCIAL (TA)

**Curso académico:** 2022-23

**Centro:** 15 - FACULTAD CC. SOCIALES EN TALAVERA REINA

**Grupo(s):** 60

**Curso:** 2

**Duración:** C2

**Lengua principal de impartición:** Español

**Segunda lengua:** Inglés

**Uso docente de otras lenguas:**

**English Friendly:** N

**Página web:**

**Bilingüe:** N

| Profesor: <b>BEATRIZ ESTEBAN RAMIRO</b> - Grupo(s): 60   |                                      |          |                           |   |
|--|--------------------------------------|----------|---------------------------|---|
| Edificio/Despacho  | Departamento                         | Teléfono | Correo electrónico        | Horario de tutoría  |
| 2.20   | DERECHO DEL TRABAJO Y TRABAJO SOCIAL |          | beatriz.esteban@uclm.es   | J-V de 17:30- 19:30. Pedir cita previa por mail.  |
| Profesor: <b>VICENTA RODRIGUEZ MARTIN</b> - Grupo(s): 60 |                                      |          |                           |   |
| Edificio/Despacho  | Departamento                         | Teléfono | Correo electrónico        | Horario de tutoría  |
| Despacho 2.12.   |                                      | 5660     | vicenta.rodriguez@uclm.es | Martes de 9 a 11 horas Miércoles de 13 a 15 horas Petición previa via mail. Jueves de 12 a 14 horas |

### 2. REQUISITOS PREVIOS

No se han establecido.

### 3. JUSTIFICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS, RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS Y CON LA PROFESIÓN

La asignatura "Técnicas y habilidades de intervención y comunicación en Trabajo Social", está incluida en el módulo "Trabajo Social: conceptos, métodos, teorías y aplicación" y dentro de este, en la materia, "Habilidades sociales y de comunicación en Trabajo Social".

El estudio y aprendizaje de las técnicas de una profesión, es necesario para el desarrollo de habilidades, aptitudes y actitudes que el alumnado ejercitará para un buen devenir profesional. Esta asignatura va a introducir al alumnado por un lado, en las técnicas propias de la intervención en Trabajo Social (*saber hacer*) y, por otro, en una aproximación al conocimiento de sí mismo (*saber ser*: habilidades intrapersonales) y a la reflexión sobre la manera de relacionarse con los demás (*saber estar*: habilidades interpersonales).

Se trata de una asignatura puente entre la teoría y la práctica del Trabajo Social. Responde a las distintas funciones de la profesión a partir de dos líneas de aprendizaje: la pericia teórica para establecer vínculos en la relación profesional, con especial atención al estudio de la entrevista y las habilidades sociales y relaciones básicas; y para el conocimiento, elaboración y tratamiento de documentos administrativos y documentación propia del Trabajo Social.

### 4. COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN QUE LA ASIGNATURA CONTRIBUYE A ALCANZAR

#### Competencias propias de la asignatura

| Código | Descripción   |
|--------|---|
| CB01   | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio |
| CB03   | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética  |
| CE07   | Capacidad para transmitir y hacer comprender sus decisiones, interpretaciones diagnósticas, intervenciones profesionales y el resultado de las mismas a otros profesionales, así como a otras personas, grupos y comunidades.   |
| CE10   | Competencia para la elaboración e interpretación de documentos e informes específicos del desempeño profesional.  |
| CG01   | Que los y las estudiantes adquieran destrezas comunicativas, relacionales y para el trabajo en equipo.  |

### 5. OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS

#### Resultados de aprendizaje propios de la asignatura

##### Descripción

Aplica la escucha activa, es capaz de entrar en relación adecuada con las experiencias vitales de los usuarios de servicios, de entender correctamente su punto de vista y de superar prejuicios personales para responder adecuadamente a una serie de situaciones personales e interpersonales complejas.

Es capaz de preparar y tomar parte activa en reuniones de toma de decisiones.

Adquiere destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas, y de forma especial con aquellas que presenten necesidades de comunicación.

Adquiere destrezas para las relaciones interpersonales en el trabajo social y la actividad profesional en general, en especial en el terreno de la entrevista personal, las reuniones y sesiones grupales y la intervención ante un público.

Es capaz de diseñar soportes documentales y documentar los procesos de intervención social, entre ellas las de elaborar, presentar y compartir historias e informes sociales manteniéndolos completos, fieles, accesibles y actualizados como garantía en la toma de decisiones y valoraciones profesionales.

Es capaz de establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención y de aclarar y negociar la finalidad de tales contactos y los límites de su implicación.

Es capaz de establecer un contacto efectivo con individuos y organizaciones por medio de la palabra hablada y escrita, en papel y por medios electrónicos; y

hacerlo de forma correcta y clara con un estilo adecuado a los destinatarios, a la finalidad y al contexto de comunicación

Es capaz de gestionar un debate y evaluar los puntos de vista y las pruebas aportadas por otros.

Conoce y se ha entrenado en las habilidades y técnicas que permiten la gestión de conflictos a nivel interpersonal, grupal e intergrupala.

Es capaz de aplicar las tecnologías de la comunicación y la información en la prestación de servicios.

Es capaz de utilizar claves verbales y no verbales para guiar la interpretación.

Es capaz de participar dentro de redes y equipos interdisciplinares e interinstitucionales con el fin de establecer acuerdos de cooperación, y abordar de manera constructiva los posibles desacuerdos.

## 6. TEMARIO

**Tema 1: TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

**Tema 2: TÉCNICAS Y HABILIDADES DE INTERVENCIÓN SOCIAL**

**Tema 3: LA RELACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL**

## 7. ACTIVIDADES O BLOQUES DE ACTIVIDAD Y METODOLOGÍA

| Actividad formativa                                | Metodología                          | Competencias relacionadas | ECTS   | Horas      | Ev | Ob | Descripción   |
|--|--------------------------------------|---------------------------|--|------------|----|----|---|
| Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL]         | Combinación de métodos               | CB01 CE07 CE10            | 1.44   | 36         | N  | -  | Exposiciones magistrales, dinámicas de grupo en el aula.  |
| Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL]      | Resolución de ejercicios y problemas | CB03 CE07 CE10 CG01       | 0.72   | 18         | S  | S  | Propuesta de situaciones y resolución de las mismas desde la implementación de las técnicas estudiadas                                      |
| Presentación de trabajos o temas [PRESENCIAL]      | Trabajo en grupo                     | CE07 CG01                 | 0.24   | 6          | S  | S  | Preparación de materiales y propuestas de intervención. Modelado de habilidades   |
| Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA]        | Autoaprendizaje                      | CB01 CB03 CE07 CE10 CG01  | 1.52   | 38         | S  | S  | Estudio de contenidos, preparación de trabajos, casos y exposiciones, entre otras   |
| Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA]      | Combinación de métodos               | CB01 CB03 CE07 CE10 CG01  | 1.52   | 38         | S  | S  | Observación y modelado de aprendizaje sobre técnicas y habilidades, trabajo de casos guiado   |
| Otra actividad no presencial [AUTÓNOMA]            | Trabajo en grupo                     | CE10 CG01                 | 0.56   | 14         | S  | S  | Diseño de intervención, implementación de las técnicas estudiadas, grabación y análisis de propuestas realizadas ante situaciones simuladas |
| <b>Total:</b>                                      |                                      |                           | <b>6</b>                                       | <b>150</b> |    |    |   |
| <b>Créditos totales de trabajo presencial: 2.4</b> |                                      |                           | <b>Horas totales de trabajo presencial: 60</b> |            |    |    |   |
| <b>Créditos totales de trabajo autónomo: 3.6</b>   |                                      |                           | <b>Horas totales de trabajo autónomo: 90</b>   |            |    |    |   |

Ev: Actividad formativa evaluable

Ob: Actividad formativa de superación obligatoria (Será imprescindible su superación tanto en evaluación continua como no continua)

## 8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIONES

| Sistema de evaluación                                       | Evaluación continua | Evaluación no continua* | Descripción   |
|---|---------------------|-------------------------|---|
| Valoración de la participación con aprovechamiento en clase | 20.00%              | 0.00%                   | Realización de al menos un 80% de las actividades realizadas en el aula y plasmadas en el diario de aprendizaje.  |
| Prueba final  | 40.00%              | 60.00%                  | Examen final que consistirá en una prueba sobre los contenidos del temario.   |
| Resolución de problemas o casos                             | 40.00%              | 40.00%                  | Realización de informe sobre la exposición de un caso a través de la representación de una o varias técnicas (entrevistas) que deberá estar complementado con la conexión teórica siguiendo textos académicos relacionados con el establecimiento de la relación profesional y la aplicación de las técnicas de intervención. |
| <b>Total:</b>   | <b>100.00%</b>      | <b>100.00%</b>          |   |

\* En **Evaluación no continua** se deben definir los porcentajes de evaluación según lo dispuesto en el art. 4 del Reglamento de Evaluación del Estudiante de la UCLM, que establece que debe facilitarse a los estudiantes que no puedan asistir regularmente a las actividades formativas presenciales la superación de la asignatura, teniendo derecho (art. 12.2) a ser calificado globalmente, en 2 convocatorias anuales por asignatura, una ordinaria y otra extraordinaria (evaluándose el 100% de las competencias).

### Criterios de evaluación de la convocatoria ordinaria:

#### Evaluación continua:

Para superar la asignatura deben estar aprobados, con una calificación igual o superior a 4, cada uno de los criterios que componen el sistema de evaluación.

#### Evaluación no continua:

El estudiantado que no haya podido realizar las actividades de aprendizaje y evaluación en fecha, y de forma continua, podrá presentarse a una prueba específica compuesta por una parte teórica y otra práctica cuyo valor máximo será del 60% y deberá presentar el trabajo de resolución de casos, que supondrá un máximo del 40%. Así mismo para superar la asignatura ambas pruebas deben alcanzar una calificación equivalente a 4 puntos.

### Particularidades de la convocatoria extraordinaria:

Para aquellos/as estudiantes que no hayan superado una de las partes que componen la evaluación en convocatoria ordinaria deberán, en esta convocatoria, presentarse sólo a aquella parte que esté suspensa.

Para aquellos/as que tengan suspensa de forma íntegra (o no presentada) la convocatoria ordinaria deberán presentarse a una prueba objetiva con parte

teórica y parte práctica con valor del 60% y deberán presentar un trabajo de resolución de casos que supondrá un máximo del 40%. Así mismo para superar la asignatura deben estar aprobadas ambas pruebas con al menos una puntuación equivalente a 4.

**Particularidades de la convocatoria especial de finalización:**

Prueba objetiva (parte teórica y parte práctica) con valor del 100%.

| 9. SECUENCIA DE TRABAJO, CALENDARIO, HITOS IMPORTANTES E INVERSIÓN TEMPORAL         |                   |
|---|-------------------|
| No asignables a temas   |                   |
| Horas   | Suma horas        |
| <b>Tema 1 (de 3): TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN TRABAJO SOCIAL</b>      |                   |
| <b>Actividades formativas</b>   | <b>Horas</b>      |
| Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Combinación de métodos]                  | 15                |
| Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas] | 5                 |
| Presentación de trabajos o temas [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]                     | 14                |
| Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]                        | 20                |
| Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Combinación de métodos]               | 8                 |
| <b>Periodo temporal:</b> Semana 1ª a 5ª   |                   |
| <b>Tema 2 (de 3): TÉCNICAS Y HABILIDADES DE INTERVENCIÓN SOCIAL</b>                 |                   |
| <b>Actividades formativas</b>   | <b>Horas</b>      |
| Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Combinación de métodos]                  | 12                |
| Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas] | 10                |
| Presentación de trabajos o temas [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]                     | 6                 |
| Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]                        | 14                |
| Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Combinación de métodos]               | 10                |
| <b>Periodo temporal:</b> Semana 6ª a 9ª   |                   |
| <b>Tema 3 (de 3): LA RELACIÓN PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL</b>                     |                   |
| <b>Actividades formativas</b>   | <b>Horas</b>      |
| Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Combinación de métodos]                  | 9                 |
| Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas] | 3                 |
| Presentación de trabajos o temas [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]                     | 10                |
| Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]                        | 8                 |
| Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Combinación de métodos]               | 2                 |
| Otra actividad no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo en grupo]                           | 4                 |
| <b>Periodo temporal:</b> Semana 10ª a 13ª   |                   |
| <b>Actividad global</b>   |                   |
| <b>Actividades formativas</b>   | <b>Suma horas</b> |
| Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Combinación de métodos]                  | 36                |
| Enseñanza presencial (Prácticas) [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas] | 18                |
| Presentación de trabajos o temas [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]                     | 30                |
| Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Autoaprendizaje]                        | 42                |
| Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Combinación de métodos]               | 20                |
| Otra actividad no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo en grupo]                           | 4                 |
| <b>Total horas: 150</b>   |                   |

| 10. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS   |   |                     |           |                   |      |             |
|------------------------------|---|---------------------|-----------|-------------------|------|-------------|
| Autor/es                     | Título/Enlace Web   | Editorial           | Población | ISBN              | Año  | Descripción |
| Quiroz Neira, M. H           | LA PRIMERA ENTREVISTA: UN PASO FUNDAMENTAL DEL PROCESO DE AYUDA EN TRABAJO SOCIAL<br><a href="http://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/32779">revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/32779</a>   |                     |           |                   | 2000 |             |
| Ares Parra, Antonio          | El liderazgo del trabajador social en los equipos de trabajo<br><a href="https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9393110025A">https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9393110025A</a>   | UCM                 | Madrid    |                   | 1993 |             |
| Arija Gisbert, B             | Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda<br><a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=282758">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=282758</a>  | UCM                 | Madrid    |                   | 1999 |             |
| CGTS                         | Código deontológico de Trabajo Social   | CGTS                | Madrid    |                   | 2014 |             |
| Caballo, Vicente             | Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales  | Siglo XXI de España | Madrid    | 84-323-0808-0     | 1993 |             |
| Cardona, J & Campos, F       | Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para la relación de ayuda entre el trabajador social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación del problema<br><a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3125022">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3125022</a> |                     |           | 1578-226          |      |             |
| Cáceres Cedrón, Leticia      | La entrevista en trabajo social   | Espacio             |           | 950-802-107-1     | 2004 |             |
| Escoda Porquerés, E (Coord)  | Habilidades sociales y de comunicación del trabajo social   | Tirant Humanidades  |           | 978-84-15442-91-2 | 2013 |             |
| Fernández García, T & Alemán |   |                     |           |                   |      |             |

|                                  |   |                       |          |                   |      |
|----------------------------------|---|-----------------------|----------|-------------------|------|
| Bracho, C                        | Introducción al trabajo social  | Alianza               |          | 84-206-4321-1     | 2003 |
| García Fernández, F              | La intervención profesional en trabajo social: supuestos prácticos  | COTSM                 | Málaga   |                   | 2007 |
| Gil Rodríguez & León Rubio (Eds) | Habilidades sociales : teoría, investigación e intervención   | Síntesis              | Madrid   | 84-7738-584-X     | 1998 |
| Guinot, C                        | Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social   | Universidad de Deusto |          | 978-84-9830-129-8 | 2008 |
| Kelly, Jeffrey A.                | Entrenamiento de las habilidades sociales : guía práctica para intervenciones   |                       | Bilbao   | 84-330-0702-5     | 1987 |
| López Pelaez, A ( Coord)         | Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social /   | UNED Universitat,     |          | 978-84-7991-311-3 | 2010 |
| Rodríguez, N                     | De la relación de ayuda en la intervención social   |                       |          | 1133-6552         |      |
| Trevithick, Pamela               | Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctico   | Narcea                |          | 978-84-277-1403-8 | 2010 |
| Van-der Hofstadt Román           | Habilidades de comunicación aplicadas: guía para la mejora de la comunicación personal  | Promolibro            | Valencia |                   | 1999 |
| Ponce de Leon, L y Cabello, A.   | Metodología, modelos, técnicas y habilidades del trabajador social durante la valoración de la dependencia. Trabajo Social Hoy, 71, 7-42.<br>doi: 10.12960/TSH.2014-0001.           |                       |          |                   | 2014 |
| Agustín, O                       | Las entrevistas a distancia en Trabajo Social Forense: reflexiones teórico-prácticas<br><a href="https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32028">https://doi.org/10.1344/its.v0i1.32028</a> |                       |          |                   | 2021 |