Fecha de aprobación: **25/06/2024**

Guía docente de la asignatura

Habilidades Sociales y de Comunicación Interpersonal y Colectivas en Trabajo Social (249112A)

Grado	Grado en Trabajo Social	**Rama**	Ciencias Sociales y Jurídicas
Módulo	El Trabajo Social: Conceptos, Métodos, Teorías y Aplicación	**Materia**	Habilidades Sociales y de Comunicación en Trabajo Social

Curso	2º	**Semestre**	2º	**Créditos**	6	**Tipo**	Obligatoria

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

Tener cursadas las asignaturas de Psicología I y Psicología II.

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Grado)

Concepto e importancia de las habilidades sociales y de comunicación en el Trabajo Social. Modelos para el entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación. Habilidades sociales, asertividad y conceptos afines. Comunicación verbal y no verbal. Habilidades para conversar y comunicarse con eficacia. La relación de ayuda. Actitudes presentes en la relación de ayuda. Habilidades necesarias en la relación de ayuda: escucha activa y empatía. La habilidad para actuar proactivamente: el hábito de la proactividad. Habilidades para la gestión eficaz de las críticas. Habilidades para hacer peticiones, rechazar peticiones y pedir cambios. Cuando las situaciones nos desbordan emocionalmente: claves y habilidades para la gestión positiva de emociones. Gestión de diferentes tipos de conflictos. Habilidades para promover el trabajo en equipo, dirigir reuniones y dinamizar grupos. Habilidades para hablar en público y hacer presentaciones en público. Habilidades para la comunicación escrita: informes, trabajos científicos, evaluaciones, etc.

COMPETENCIAS ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA

COMPETENCIAS GENERALES

- CG01 - Analizar críticamente situaciones propias y ajenas.
- CG04 - Analizar y sintetizar
- CG14 - Manifestar visiones integradas y sistemáticas.
- CG15 - Estimular una participación activa con espíritu emprendedor y de liderazgo.
- CG16 - Comprender y expresarse de forma oral y por escrito correctamente.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE01 - Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención
- CE02 - Intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones bien fundamentadas acerca de sus necesidades, circunstancias, riesgos, opciones preferentes y recursos.
- CE05 - Interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social, haciendo un seguimiento con regularidad de los cambios que se producen al objeto de preparar la finalización de la intervención.
- CE07 - Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar.
- CE08 - Promover el crecimiento, desarrollo e independencia de las personas identificando las oportunidades para formar y crear grupos, utilizando la programación y las dinámicas de grupos para el crecimiento individual y el fortalecimiento de las habilidades de relación interpersonal.
- CE11 - Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos.
- CE14 - Preparar y participar en las reuniones de toma de decisiones al objeto de defender mejor los intereses de las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

Al final de la asignatura esperamos que el alumno/a sea capaz de:

1. Comprender el concepto e importancia de las habilidades sociales y de comunicación en el Trabajo Social como disciplina científica.
2. Comprender los modelos para el entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación.
3. Comprender los distintos campos de aplicación de las habilidades sociales.
4. Comprender y aplicar en qué consiste el análisis funcional de las habilidades sociales.
5. Comprender la influencia e importancia de la comunicación no verbal en la interacción social y en el entrenamiento de las habilidades sociales.
6. Reconocer, comprender e identificar los estilos de comunicación en la interacción social.
7. Comprender, identificar y aplicar los diferentes tipos de actitudes que se pueden identificar en la relación de ayuda en situaciones de crisis.
8. Comprender, analizar e identificar los comportamientos que configuran el hábito de la proactividad.
9. Comprender y aplicar las habilidades para la gestión positiva de las críticas.
10. Comprender la importancia y funciones de las emociones en las relaciones interpersonales.
11. Comprender y aplicar las claves y habilidades que facilitan la gestión positiva de las emociones.
12. Comprender la naturaleza de los conflictos, la dinámica del conflicto y las claves y habilidades que facilitan la gestión positiva de los conflictos.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

TEMA 1: HABILIDADES SOCIALES, ASERTIVIDAD Y CONCEPTOS AFINES

1. Habilidades sociales: concepto y componentes.
2. Estilos de comunicación en la interacción social.
3. Conductas no asertivas: inhibición y agresividad.
4. Cómo aprendemos las conductas no asertivas.
5. Conceptos afines a las habilidades sociales y la asertividad.
    - Autoestima.
    - Autoestima y aprobación de los demás.
    - Inteligencia emocional.
    - Inteligencia emocional intrapersonal.
    - Inteligencia emocional interpersonal.
    - Empatía.

TEMA 2: COMUNICACIÓN Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. El concepto de comunicación.
2. La comunicación interpersonal.
    - Dificultades de la comunicación interpersonal.
    - Dificultades relacionadas con las características de nuestra percepción.
    - Dificultades en la emisión de los mensajes.
    - Dificultades en la percepción e interpretación de los mensajes
    - Comunicación eficaz.
    - Nuestros mapas de la realidad
    - Componentes de la comunicación.

3. Principios básicos de la comunicación.
4. Comunicación no verbal.
    - Características de la comunicación no verbal.
    - Importancia de la comunicación no verbal.
    - Componentes del lenguaje no verbal: mirada, expresión facial, sonrisa, movimientos de cabeza, posición y orientación corporal, gestos de manos, movimientos de piernas y pies, proximidad o distancia, contacto físico, apariencia y atractivo físico, componentes no verbales del habla, sintonización gestual.

5. Habilidades para conversar y comunicarse con eficacia.

- Habilidad para hacer preguntas.
- Habilidad para utilizar la información que nos ofrecen los demás
- Darnos a conocer (autorrevelación): niveles de comunicación.
- Escucha activa.
- Hacer y recibir elogios de forma asertiva.
- Creencias irracionales acerca de hacer y recibir elogios y alternativas asertivas.
- Mostrarse de acuerdo en lo posible.
- Utilizar mensajes que faciliten la comunicación.

TEMA 3: HABLIDADES PARA LA RELACIÓN DE AYUDA EN SITUACIONES DE CRISIS: ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA

1. La relación de ayuda: significado e importancia en la intervención social en situaciones de crisis.
2. Estilos de relación de ayuda.

3. Habilidad para escuchar activamente. Técnicas de escucha.
4. Habilidad para empatizar. Técnicas para mostrar empatía.

TEMA 4: LA HABILIDAD PARA ACTUAR PROACTIVAMENTE, GESTIONAR LAS GRÍTICAS ASERTIVAMENTE, RECHAZAR Y HACER PETICIONES Y PEDIR CAMBIOS DE CONDUCTA

1. La habilidad para actuar proactivamente: claves y estrategias.
2. Gestión de las críticas: dificultades y pensamientos que facilitan la gestión eficaz de las críticas.
3. Claves y habilidades para hacer críticas asertivamente.
4. Claves y habilidades para recibir críticas asertivamente.
5. Claves y habilidades para decir no, hacer peticiones y pedir cambios de conducta.

TEMA 5: CUANDO LAS SITUACIONES NOS PERTURBAN EMOCIONALMENTE: HABILIDADES PARA LA GESTIÓN POSITIVA DE LAS EMOCIONES

1. Cuando las emociones nos perturban.
2. Funciones de las emociones.
3. ¿Emociones negativas?
4. Controlar la emoción es parte del problema.
5. La aceptación es parte de la solución.
6. Naturaleza y evolución de la respuesta emocional.
7. Técnicas básicas de afrontamiento.
8. Estrategias y habilidades para afrontar el enfado o la hostilidad.
9. Las reacciones de pena y aflicción.
10. Fases de la experiencia de duelo.
11. Criterios y claves para el afrontamiento del duelo.

TEMA 6: GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS: CLAVES Y HABILIDADES

1. El conflicto: significado y modelos explicativos del conflcito.
2. Tipos de conflictos. Dinámicas del conflicto.
3. Conflictos de necesidades e intereses.
4. Actitudes ante los conflictos.
5. Claves y habilidades para la gestión positiva de conflictos.

PRÁCTICO

Se abordarán aspectos prácticos o de aplicación en cada uno de los temas del programa de teoría, desarrollándose según la naturaleza de los contenidos de las tareas con diversas metodologías:

- Estudio de casos y de incidentes críticos.
- Observación y evaluación de situaciones de interacción social con el fin de identificar los aspectos que facilitan y dificultan la comunicación y las habilidades que pueden desarrollarse.
- Trabajo individual y en pequeños grupos para el análisis de documentos, de escenas de interacción y de videos.
- Entrenamiento y grabación de escenas en las que el alumnado desarrollará las habildiades que se estudian en el programa.
- Trabajos individuales de reflexión sobre el estudio de los contenidos del programa.
- Memoria de las sesiones de clase.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

Acinas, Mª P. (2004). Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario. Alcalá la Real: Edit. Formación Alcalá.
Alberty, R.E. Y Emmons, M.L. (2008). Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships (9 Th Ed), Atascadero, CA: Impact Publishers.
Back, K. Y Back, K. (2005). Assertiveness at work: A practical guide to handling ackward situations (3 rd Ed). Columbus, OH: McGraw-Hill Company.
Barranco, J. (2020). Empatía para la gestión del conflicto (pp. 48-63). En A. M. Lozano (Editor), Los conflictos en el ámbito universitario.Madrid: Dykinson.
Barranco, J. (2015). Claves y herramientas para la gestión positiva del conflicto interpersonal (pp.241-258). En B. Cruz, J. Bembibre y J. Barranco (coords.), Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención social. Granada: Libros del Genio Maligno, Serie Académica, nº 3.
Bermejo, J.C. y Carabias, R. (1998). Relación de ayuda y enfermería. Santander: Sal Terrae, Cuadernos del Centro de Humanización de la Salud.
Caballo, V.E. (1997). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI.
Covey, SW.R. (1992). Los 7 hábitos de la gente eficaz. Barcelona: Paidós.
Costa, M. y López, E. (2009). Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos. Madrid: Pirámide.
Costa, M. y López, E. (2006). Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling. Madrid: Pirámide.
Etxebarría, I. (2005). La regulación de emociones (pp.449-476). En P. Fernández y N. Ramos, Corazones inteligentes. Barcelona: Kairós.
Fernández, P. y Ramos, N. (2005). Corazones inteligentes. Barcelona: Kairós.
Gil, F. y J. Mª León (eds.).(1998). Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención. Madrid: Síntesis.
Gil, F.; Jarama, L. y León, J.Mª. (Coords.) (1992).Habilidades sociales y salud. Madrid: Eudema.
Hargie, O. y Dickson, D. (2004). Skilled interpersonal communication. London: Routledge.
Hofstadt, C.J. (2003). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Díaz de Santos.
Kelly, J.A. (2002). Entrenamiento de las habilidades sociales. Bilbao: DDB.
Koprowska, J. (2008). Communication and interpersonal skills in social work Kent, UK: Learning Matters LTD.
McBride, P. (2017). The assertive social worker. London: Routledge
O'Hare, T. (2020). Essential skills of social work practice: Assessment, intervention and evaluation. Oxford: University Press.
Pleiffer, R. (2010). Relationschips: Assertiveness skills. United Stated: Growth Publishing.
Roca, E. (2005). Cómo mejorar tus Habilidades Sociales. Valencia: ACDE Ediciones.
Talavera, C. (1995). La atención al usuario de la administración pública. Granada: Colección: Análisis y Comentarios, Ediciones Adhara, CEMCI.
Trevithick, P. (2006). Habilidades de Comunicación en intervención social. Manual práctico. Madrid: Narcea.
Urcola, J.L. (2003). Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales. Madrid: ESIC.
Valls, A. (2002). Las 12 habilidades directivas clave. Barcelona: Gestión 2000.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Berjano, E.; Pinazo, S. y Benedito, M.A. (1997). Técnicas de comunicación en la acción social.Valencia: Cristóbal Serrano.
Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch
Buceta, L. (1992). Fundamentos psicosociales de la información. Barcelona: Centro de Estudios Ramón Areces.
Cardona, O.D. (2003), The need for rethinking the concepts of vulnerability and risk from a

holistic perpective: A necessary review and criticism for effective risk management. En G, Bankoff, G. Frerfs y D. Hilhorst (dirs.), mapping vulnerabity: Disasters, development and people. London: Earthscan Publishers.
Carrascosa, J.L. (2003). Inform-acción. Comunic-acción. Ediciones Arcadia.
Castanyer, O. (1999). La asertividad: expresión de una sana autoestima. Bilbao: DDB.
Castanyer, O. (2008). ¿Por qué no logro ser asertivo? Bilbao: DDB.
Castells, M. (1997). La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red. Madrid: Alianza. Vol. 1.
Clark, A. (2010). Empathy and sympathy: Terapeutic distinct in couseling. Journal of Mental Health, 32, 95-101.
Colling, S. (2015). Hope and Helping in social Work. Practice, 3, 197-213.
Corraliza, J.A. (1988). El sistema de la comunicación interpersonal. En M.T. Sanz: Psicología de la comunicación. Madrid: UNED.
Cuesta, U. (2000). Psicología Social de la Comunicación. Madrid: Cátedra.
Egan, G. (2002). The skilled helper (7 Th Ed). Belmont, CA: Wadswort.
Eisenberg, N., Spinrad, T.L. y Smith, C,L. (2004). Emotion-related regulation: Its conceptualization, relations to social functioning, and socialization. En P. Philippot y R.S. Feldman (dirs.), the regulation of emotion (pp.277-306). Mahwad, NJ: Larwrence Eribaum Associates.
Gerders, K.E. (2011). Introduction: 21sT-Century conceptualizations of empathy: Implications for social work practice and research. Journal of Social Service Research,37, 226-229.
Gerders, K.E. (2011). Importance of empathy for social work practice. Integrating new science. Social Work, 56, 141-148.
Goleman, D. (2002). Inteligencia emocional. Barcelona: Pairos.
Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairos.
Jureviciene, M. , Kaffemaniene, T, y Ruskus, J. (2018). Concept and structural componentes of social skills. Baltic Journal of Sport and Health Sciences, 3, 42-52.
Kagelmann, H.J. y Wenninger, G. (1986). Psicología de los Medios de Comunicación. Barcelona: Herder.
King, Jr S.H. 2014). The structure of empatpy in social work practice. Journal of Human Behavior in the social Enviroment, 21, 679-695.
Kinman, G. y Grant, L. (2011). Exploring stress resilence in trainee social workers: The role of emotional and social competences. Brithis Journal of Social Work, 41, 261-275.
León, J. Mª. y Medina, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales (pp.13-23). En F. Gil y J. Mª. León (eds.), Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención. Madrid: Síntesis.
Loscertales, F. y Núñez, T. (2000). ¿Cómo nos comunicamos? Sevilla: Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla. (Formato CD-Rom).
Loscertales, F. y Núñez, T. (coord.)(2001). Comunicación y Habilidades Sociales para la intervención en grupos. Córdoba: Fonoruz.
Madrazo, P.G. y Moragón, C. (1991). Hablar y escribir. Madrid: Pirámide.
Marcé, F. (1990). Conducta y Comunicación. Barcelona: PPU.
Martín, G.W. (1998). Cómo comunicarse mejor por escrito. Barcelona: Deusto.
Mattelart, A. (1998). La mundialización de la comunicación. Barcelona: Paidós.
Mayer, B, (2021). Conflict resolution. Oxford: University Press.
Mayor, J. y Pinillos, J.L. (1991). Tratado de Psicología General: Comunicación y Lenguaje. Madrid: Alhambra. (vol.2).
Moral, F. e Igartua, J.J. (2005). Psicología Social de la Comunicación. Aspectos teóricos y prácticos. Málaga: Aljibe.
Morales, J. F. et al (2007). Psicología Social. Madrid: McGraw Hill.
Mucchielli, A. (1998). Psicología de la comunicación. Barcelona: Paidós.
Munné, F. (1993). Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal. Barcelona: PPU.
Munné, F. (1995). La interacción social. Teorías y ámbitos. Barcelona: PPU.

Musitu, G. (1996). Psicología de la comunicación. Madrid: UNED.
Nelly, G.A. (1998). Entrenamiento de las habilidades sociales. Bilbao: DDB.
O'Hare, T. (2020). Essential skills of social work practice: Assessment, intervention and evaluation. Oxford: University Press.
Ovejero, A. (1997). Psicología de las multitudes, desastres y pánico. En A. Ovejero, El individuo en la masa. Psicología del comportamiento colectivo. Oviedo: Nobel.
Pachter, B. y Mager, S. (2001). The power of positive confrontation: The skills you need to Know to handle conflicts at work, at home and in life. Boston, MA: Da Capo Press,
Richards, J., Ruck, G. y Trevithick, P. (2005). Communication skills training for social work practice: The ethical dilema for social work education. Social Work Education, 4, 409-422.
Verdecer, R. (1999). ¡Comunícate! Méjico: Thomson.
Wolf, M. (1994). Los efectos sociales de los media. Barcelona: Paidós.
Wright, Ch.R. (1986). Comunicación de Masas. México: Paidós.

ENLACES RECOMENDADOS

ENLACES RECOMENDADOS
http://www.cop.es/colegiados/PV00520/. Colección de publicaciones y materiales para terapeutas y pacientes relacionados con el entrenamiento de las habilidades sociales.
https://www.teresabaro.com/es/conferencias/comunicacion-no-verbal-para-hablar-en-publico/ Teresa Baró. Conferencias sobre comunicación no verbal para hablar en público.
https://habilidadsocial.com/blog/. Blog de Pau Navarro sobre la ciencia de las habilidades sociales.
https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/habitos-vida-saludable/recursos-educacion-emocional Programas y recursos de educación emocional para el profesorado. Junta de Andalucía.
https://www.elsapunset.com/blog/ Blog de Elsa Punsent que incluye, ejercicios, artículos y videos sobre las habilidades intrapersonal e interpersonal de la inteligencia emocional.
https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/recursosdigitales/tag/inteligencia-emocional/ Recursos educativos y digitales sobre inteligencia emocional y educación emocional. Gobierno de Canarias. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.
https://scholar.google.es/scholar?q=recurso+educativos+y+art%C3%ADculos+cient%C3%ADficos+sobre+la+gesti%C3%B3n+de+conflictos&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart Recursos educativos y artículos científicos sobre la gestión de conflictos.
https://www.revistacomunicar.com/ Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación.
https://www.psicoglobal.com/blog-c/habilidades-sociales. Enlace en el que se pueden encontrar, artículos, videos y entrevistas sobre las habilidades sociales y de comunicación interpersonal.
https://www.patripsicologa.com/blog/ Blog de patricia Ramírez que contiene material audiovisual para mejorar las relaciones interpersonales y el desarrollo persona.
https://nesenciaprofesionalypersona.wordpress.com/recomendaciones-literarias/ Blog de Manuel Aguilar que incluye lecturas de interés sobre el desarrollo personal.

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 - Lecciones magistrales.
- MD02 - Seminarios monográficos sobre algunos apartados de la materia, preparados por el alumnado junto al profesorado.
- MD03 - Debate en clase de los temas expuestos por el profesorado.

- MD04 - Orientación y moderación de los debates mantenidos en el aula.
- MD05 - Facilitar enlaces para profundizar teóricamente en la materia.
- MD06 - Facilitar enlaces para el conocimiento de experiencias prácticas.
- MD07 - Facilitar fuentes bibliográficas en los contenidos propios de las materias.
- MD08 - Exposición en aula y posterior debate acerca de las reflexiones y comentarios realizados por el alumnado tras la lectura comprensiva de textos.
- MD09 - Exposiciones de trabajos prácticos, solución de casos elaborados por el alumnado, utilizándolos como material didáctico.
- MD10 - Debate de los trabajos y actividades expuestos por el alumnado, como espacio de reflexión.
- MD11 - Obtención de conclusiones comunes y generalizadas a partir de los debates mantenidos en aula, estableciendo su relación con los conocimientos teóricos.
- MD12 - Planificación del propio trabajo.
- MD13 - Lectura comprensiva de los textos indicados por el profesorado y anotación de reflexiones y comentarios de interés.
- MD14 - Análisis y crítica razonada de los textos propuestos por el profesorado.
- MD15 - Búsqueda de fuentes documentales y de recursos sociales existentes en bibliotecas, hemerotecas e Internet.
- MD16 - Realización de las actividades establecidas por el profesorado, contempladas en las guías docentes.
- MD17 - Trabajos monográficos sobre algunos aspectos concretos de la materia.
- MD18 - Estudio comprensivo de los conocimientos teórico-prácticos de la materia.
- MD19 - Preparación y realización de las pruebas de autoevaluación y evaluación del aprendizaje.
- MD20 - Elaboración de dossier de la materia.
- MD21 - Resolución de dudas referentes a los contenidos teóricos y prácticos de la materia.
- MD22 - Orientación, asesoramiento y seguimiento individualizado del desarrollo del trabajo autónomo.
- MD23 - Sugerencias y propuestas individuales de mejoras académicas respecto a la materia de estudio.
- MD24 - Orientación y asesoramiento respecto a las aspiraciones, expectativas y dificultades individuales del alumnado.
- MD25 - Revisión participativa de exámenes y evaluaciones de trabajos individuales.
- MD26 - Aclaración de dudas referentes a los trabajos de grupo.
- MD27 - Orientación, asesoramiento y seguimiento grupal del desarrollo del trabajo autónomo.
- MD28 - Recepción de sugerencias y propuestas grupales de mejoras académicas respecto a la materia de estudio.
- MD29 - Revisión participativa de evaluaciones de trabajos grupales.

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

Se adoptará por un sistema de evaluación continua que incluya diversos instrumentos:

- Informes de diagnóstico, observación y evaluación individual y en pequeños grupos sobre: estudio de casos, incidentes críticos y visionado de videos, respuestas las preguntas para la reflexión que el profesor/a plantea en las sesiones sobre los temas y actividades realizadas y roleplaying para el entrenamiento de habilidades sociales descritas en los contenidos.

- Elaboración de un video de presentación personal con un informe basado en un protocolo de evaluación de las habilidades sociales y de comunicación.

Atendiendo a la Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada, aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno en sesión de 20 de mayo de 2013, BOUGR núm. 71, de 27 de mayo de 2013 y modificada por los Acuerdos del Consejo de Gobierno en sesiones de 3 de febrero de 2014, BOUGR núm. 78, de 10 de febrero de 2014; de 23 de junio de 2014, BOUGR núm. 23 de junio de 2014, BOUGR núm.83, de 25 de junio de 2014 y de 26 de octubre de 2016, BOUGR núm. 112, de 9 de noviembre de 2016, se describen los procedimientos de evaluación que van a seguir:
La evaluación de la asignatura se fundamentará en la realización de las actividades formativas presenciales (teóricas y prácticas) así como no presenciales, estableciéndose la siguiente **ponderación en la calificación final del estudiante**:

1. Prueba de evaluación escrita (examen tipo test) sobre adquisición de competencias generales: 60%. El examen tipo test constará de 40 preguntas.
2. Asistencia a las sesiones de clase, participación, realización y presentación de los informes individuales y en pequeños grupos: 30 %
3. Realización a nivel individual de un video de presentación personal para entrenar y evaluar habilidades sociales para hablar en público: 10%

Para superar la asignatura será necesario obtener una puntuación mínima de 2.5 puntos en la prueba de evaluación escrita (examen tipo test). Si no se alcanzan estos criterios, las distintas fuentes de nota se sumarán hasta llegar a un valor máximo de 4.9 puntos en la nota del acta.
Criterios de evaluación generales:
1. Asistencia a las sesiones de las clases teóricas, sesiones de prácticas, etc.

2. Comprensión adecuada de las ideas básicas, tanto las expresadas por los autores, como las exposiciones y discusiones en clase.
3. Capacidad para relacionar ideas (comparación, contrastes, semejanzas, discrepancias, analogías, etc.).
4. Demostrar conocimientos sobre la información básica de la materia recogida en los diversos contenidos del programa.
5. Claridad expositiva. Secuencia clara y lógica de las ideas que haga perceptible la línea argumental; así como la exposición comprensible tanto en las intervenciones orales como en los trabajos escritos, no olvidando en estos últimos la corrección del lenguaje en sus diversas facetas (sintáctica, morfológica, ortográfica, etc.).
6. Riqueza conceptual, análisis, síntesis y valoración crítica de cualquier trabajo práctico. Así como su exposición y defensa en clase. Los trabajadores deberán iniciarse con un resumen inicial, deberán recoger la exposición y desarrollo de las ideas principales y deben especificarse las referencias bibliográficas empleadas.
7. Trabajo en equipo. Se formarán grupos de trabajo, cuya composición cambiará, de un máximo de cuatro personas. El trabajo realizado por el grupo se evaluará de forma grupal y de forma individual (designación de puntuación entre compañeros y evaluación del profesor).
8. Mostrar una actitud y valores necesarios para ejercer en un sistema educativo sometido a un escenario de diversidad.

Criterios de evaluación específicos:

1. Criterios de evaluación de los contenidos de carácter teórico:

Constatación del dominio de los contenidos teóricos y elaboración critica de los mismos, a través de diversas pruebas de diferente estructura (cuestiones para la reflexión, estudio de casos, preguntas cortas, estudio de incidentes críticos....) a lo largo del curso.

- Grado de implicación manifestada en la participación del alumno/ en las consultas, intervenciones y debates llevados a cabo en las sesiones.
- Asistencia a las sesiones de las clases teóricas, sesiones de prácticas, etc.

2. Criterios de evaluación del trabajo autónomo:

- Valoración de los trabajos realizados, atendiendo a la presentación, redacción y claridad de ideas, estructura y nivel científico, creatividad, justificación de lo que argumenta, capacidad y riqueza de la crítica que se hace, y actualización de la bibliografía consultada.
- Grado de implicación manifestada en la participación del alumno/a en las sesiones de la puesta en común.
- Asistencia a las sesiones de prácticas y teóricas y elaboración de los trabajos o informes correspondientes.

Se señalarán criterios de evaluación específicos, en forma de rúbricas o resultados según proceda, para las actividades propuestas por el profesorado de cada grupo.
Los estudiantes que no puedan concurrir a la prueba de evaluación en la fecha asignada por la Facultad, podrán solicitar a la Dirección del Departamento la evaluación por incidencias, en los supuestos establecidos en el artículo 9 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada. Dichos supuestos deberán acreditarse adecuadamente en el momento de presentar la solicitud a la Dirección.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

El artículo 19 de la normativa de Evaluación y Calificación de las/os Estudiantes de la Universidad de Granada establece que las/os estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella pondrán concurrir todas/os las /os estudiantes, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, la/el estudiante que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación final. Para esta calificación el alumnado podrá optar entre dos modalidades:

- Modelo 1. Por agregación de las puntuaciones obtenidas en los siguientes apartados: conocimientos teóricos y teóricos/aplicados de la asignatura, que se evaluarán en una prueba escrita a realizar en las fechas asignadas por la Facultad. Esta prueba constará de un examen donde el programa teórico valdría un 70% de la nota final. La prueba se calificará de 0 a 7 puntos, siendo imprescindible obtener una puntuación mínima de 3 puntos para agregarle la calificación obtenida en apartado siguiente. La prueba incluirán 40 preguntas tipos test con tres alternativas de respuesta y 5 preguntas de tipo desarrollo a responder en un espacio cerrado. Los conocimientos prácticos, que corresponden a la puntuación obtenida en la convocatoria ordinaria; esta evaluación puntuará el 30% de la calificación final.

En el caso de que no se alcanzase la puntuación mínima de 3 puntos en la prueba de conocimientos teóricos y teóricos/aplicados, la nota final en acta reflejará la suma de las dos fuentes de nota hasta un valor máximo de 4.9 puntos.

- Modelo 2. A través de una prueba final escrita a realizar en las fechas asignadas por la Facultad, que puntuará el 100% de la calificación final, en la que se evaluarán tantos los conocimientos teóricos y aplicados de la asignatura como los conocimientos prácticos correspondientes a la resolución de casos prácticos, habilidades sociales y de comunicación inerpersonal, actividades relacionadas con la materia como los casos propuestos por el /la profesor/a. Par ello se realizará un examen del programa teórico que valdría el 70% de la nota final y se incluirían dos ejercicios/ preguntas de carácter práctico que computarían el 30% restante. Para aprobar será imprescindible obtener una puntuación mínima de 2.5 en el examen de la parte teórica. Si no se alcanzan estos criterios, las distintas fuentes de nota de la parte práctica se sumarán hasta llegar a un

valor máximo de 4.9 puntos en la nota del acta.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Para acogerse a la modalidad de Evaluación Única Final, el estudiante lo solicitará a la Dirección del Dpto. de Psicología Social por los medios establecidos para ello por la Universidad de Granada a través de su sede Electrónica, dentro del plazo de las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, debiendo acreditar documentalmente las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua (el estudiante debe leer con detenimiento lo indicado al respecto en el Artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada). No obstante, por causas excepcionales sobrevenidas y justificadas (motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad, representación o cualquier otra circunstancia análoga), podrá solicitarse la evaluación única final fuera de los plazos citados, bajo el mismo procedimiento administrativo.
En consecuencia, el término "Evaluación Única Final", tal como recoge la citada Normativa de Evaluación, es aquella "que se realiza en un solo acto académico, generalmente en la fecha establecida por cada Facultad para la realización de las pruebas finales de la Convocatoria Ordinaria".
La evaluación única final en esta asignatura constará de las siguientes partes:

- Examen. Contiene dos partes. Una parte teórica que constará de un examen tipo test de 40 preguntas sobre los contenidos del programa que representa el 60% de la calificación final. La parte práctica de la evaluación consistirá en la realización de un video de presentación personal que representará el 20% y por último, el estudio de un caso que representará el 20% de la calificación final.

Para aprobar la asignatura en la convocatoria, se habrán de obtener al menos 2.5 puntos en el examen. Si no se alcanzan estos criterios, las distintas fuentes de nota se sumarán hasta llegar a un valor máximo de 4.9 puntos en la nota en acta.
El material bibliográfico de referencia de la asignatura para el estudio de los temas del programa es el siguiente:
TEMA 1
Roca, E. (2005). Cómo mejorar tus Habilidades Sociales (pp.9-28). Valencia: ACDE Ediciones.
TEMA 2
Roca, E. (2005). Cómo mejorar tus Habilidades Sociales (pp.63-80; 83-99). Valencia: ACDE Ediciones.
Talavera, C. (1995). La atención al usuario de la administración pública (pp.25-52). Granada: Colección: Análisis y Comentarios, Ediciones Adhara, CEMCI.
TEMA 3
Castellanos, M. (2004). La relación de ayuda en las situaciones sanitarias (pp.179-203). En Mª P. Acinas, Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario (I). Alcalá La Real: Edit. Formación Alcalá.
Costa, M. y López, E. (2006). Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling (pp.241-261). Madrid: Pirámide.
TEMA 4
Costa, M. y López, E. (2009). Los secretos de la dirección. Liderar y fortalecer personas y equipos (pp.487-513). Madrid: Pirámide.
Covey, S.R. (1992). Los 7 hábitos de la gente eficaz (pp.75-108). Barcelona: Paidós.
Roca, E. (2005). Cómo mejorar tus Habilidades Sociales (pp.103-116; 139-149; 151-167). Valencia: ACDE Ediciones.
TEMA 5
Barranco, J. (2021). Claves y habilidades para la gestión positiva de las emociones. Documento de trabajo.
Costa, M. y López, E. (2006). Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del counseling (pp.382-397). Madrid: Pirámide.

TEMA 6
Barranco, J. (2020). Empatía y asertividad para la gestión del conflicto (pp. 48-63). En A.M. Lozano (Editor), Los conflictos en el ámbito universitario. Madrid: Dykinson.
Roca, E. (2005). Cómo mejorar tus Habilidades Sociales (pp.120-133). Valencia: ACDE Ediciones.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Formulario web para dar a conocer de manera anónima **situaciones de acoso** en la web de la Unidad de Igualdad de la UGR
https://viics.ugr.es/areas/igualdad-conciliacion/prevencion-y-atencion#title1
Evaluación extraordinaria por Tribunal: el alumnado que desee acogerse al procedimiento de evaluación por Tribunal deberá solicitarlo a la Dirección del Departamento mediante escrito, motivando las circunstancias extraordinarias que lo justifiquen. La solicitud deberá presentarse con una antelación mínima de quince días hábiles a la fecha del inicio del periodo de pruebas finales de cada convocatoria, renunciando a las calificaciones obtenidas mediante realización de las distintas pruebas de la evaluación continua. En el plazo de siete días hábiles desde la presentación de la solicitud, el estudiante deberá recibir respuesta por escrito del Director del Departamento, quien informará al profesorado responsable de la asignatura y al Decano del resultado de la solicitud. Transcurrido este plazo sin que el estudiante haya recibido respuesta expresa por escrito, se entenderá estimada la solicitud.
Asimismo, el profesorado responsable de la docencia y evaluación podrá, previa justificación, solicitar la evaluación por tribunal de un estudiante matriculado en la asignatura correspondiente dentro de los mismos plazos establecidos en el apartado anterior. El Director del Departamento informará al estudiante del resultado de la solicitud. El procedimiento de evaluación por tribunal sólo será aplicable a las pruebas finales (Artículo 10).
La metodología docente y la evaluación serán adaptadas a los **estudiantes con necesidades específicas** (NEAE), conforme al Artículo 11 de la Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada, publicada en el Boletín Oficial de la Universidad de Granada, nº 112, 9 de noviembre de 2016.
Estudiantes de intercambio o en el caso del alumnado cuya lengua nativa no sea el español y que no tenga la competencia lingüística suficiente para realizar las actividades de evaluación, el profesorado de la asignatura podrá valorar la introducción excepcional de alguna adaptación específica.
Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): Gestión de servicios y apoyos (https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad).