

GUIA PARA EL ALUMNADO

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES
EN LAS RELACIONES DE AYUDA PROFESIONAL**

Profesorado

María del Mar Lledó Sainz de Rozas. Licenciada en Psicóloga. Especialista en clínica. Doctora en Ciencias políticas y Sociología especialidad de Sociología Industrial-Urbana. Profesora adjunta adscrita a la Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, a la titulación de Trabajo Social por la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea. Departamento de Sociología y Trabajo Social.

Kontxesi Berrio-Otxoa Otxoa-Angiozar. Licenciada en Sociología. Profesora colaboradora permanente adscrita a la Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, a la titulación de Trabajo Social por la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea. Departamento de Sociología y Trabajo Social.

Amaia Inza Bartolomé. Licenciada en Ciencia Política y Sociología Industrial-Urbana. Doctora en Ciencia Política y de la Administración. Profesora adjunta adscrita a la Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, a la titulación de Trabajo Social por la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea. Departamento de Sociología y Trabajo Social.

Saioa Telletxea Artzamendi. Licenciada en Psicología. Doctora en Psicología Social y Metodología de Ciencias del Comportamiento. Profesora adjunta adscrita a la Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social, a la titulación de Trabajo Social por la Universidad del País Vasco- Euskal Herriko Unibertsitatea. Departamento de Psicología Social y Metodología de Ciencias del Comportamiento.

Descripción del curso

Este curso se centra en el análisis de las habilidades y técnicas para el desarrollo de una comunicación eficaz dentro de la práctica profesional de personas que intervienen en procesos de ayuda. Este material puede ser de uso para personal de enfermería, de la medicina, de farmacia, trabajo social, educación social, etc.

Las habilidades sociales y de comunicación, al ser conductas aprendidas, se van construyendo en base a los modelos de aprendizaje y a las experiencias vividas, definiendo de esta forma la capacidad y competencia de los y las profesionales para la intervención con personas en situación de necesidad.

La empatía, la escucha activa y la asertividad son tres habilidades fundamentales para el desarrollo competencial del y de la profesional en su rol de ayuda. Este-a va a necesitar



madurez social y emocional suficiente a la hora de manejar tensiones y situaciones de conflicto.

Temas del curso:

Tema 1. La relación de ayuda en la práctica profesional

- La relación de ayuda
- Proceso de cambio conductual.

Tema 2. La comunicación efectiva en la relación interpersonal

- Concepto y principios de la comunicación efectiva.
- Elementos y tipos de comunicación.
- Factores que favorecen y dificultan la comunicación efectiva.

Tema 3. Habilidades y estrategias básicas implicadas en la comunicación efectiva

- Concepto de habilidad y competencia social
- La asertividad
 - Concepto de asertividad.
 - Habilidades para una comunicación asertiva:
- La empatía
 - Concepto de Empatía
 - Estrategias
- La escucha activa
 - Definición, objetivos y tipos de escucha activa
 - Técnicas para mejorar esta habilidad social

Objetivos del curso:

Que el alumnado de este curso conozca las estrategias para la comunicación eficaz en la relación de ayuda profesional, con el fin de desarrollar una intervención profesional eficaz y de calidad.

Que el alumnado desarrolle las habilidades sociales para la comunicación eficaz en contextos profesionales.

Que el alumnado aprenda de forma autónoma, a manejar e interpretar situaciones de conflicto, a través del análisis de la comunicación del sistema de ayuda.

Competencias del curso:

A través del proceso de aprendizaje de este curso, el y la alumna podrá adquirir una serie de conocimientos, comprender realidades y adquirir destrezas.

COMPETENCIAS IMPLICADAS		RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Específicas	C1: Ser capaz de conocer los supuestos y fundamentos teóricos de la comunicación para establecer una relación de ayuda.	R1: Identifica en su contexto personal y social, las relaciones de ayuda y sus características. R2: Comprende que la comunicación efectiva es la herramienta básica en la

		<p>relación de ayuda.</p> <p>R3: Aplica criterios teóricos y prácticos de la comunicación para responder en la relación de ayuda.</p> <p>R4: Reflexiona sobre las consecuencias de los pensamientos irracionales en la propia persona.</p>
	C2: Capacidad de adaptación a situaciones nuevas surgidas dentro del encuentro profesional en función del momento de cambio conductual de la persona.	<p>R5: Conoce los modelos teóricos que identifican los momentos de cambio conductual, para su seguimiento y adaptación a una intervención eficaz.</p> <p>R6: Emite juicios estimando y calculando el momento de cambio de la persona.</p>
	C3: Capacidad de intervención en la relación de ayuda, mediante la comunicación efectiva verbal y no verbal	<p>R7: Conoce los elementos de la comunicación y los interpreta en el contexto profesional.</p> <p>R8: Distingue y separa la información aprendida en sus elementos, buscando las interrelaciones entre ellos.</p> <p>R9: Emite juicios estimando las dificultades de comunicación como resultado de incoherencias entre sus elementos.</p>
	C4: Capacidad para comunicarse efectivamente, utilizando las habilidades sociales.	R10: Conoce las habilidades sociales y las desarrolla en la comunicación interpersonal.
	C4: Capacidad de establecer una relación empática con otras personas.	<p>R11: Entiende el concepto de empatía desde diferentes perspectivas teóricas.</p> <p>R12: Comprende las dificultades de establecer una relación empática profesional.</p> <p>R13: Estima el valor de la empatía en la práctica profesional.</p>
	C5: Capacidad de aplicar, de forma consciente e intencionada, estrategias de escucha activa.	<p>R14: Entiende el concepto de escucha activa desde la reflexión personal.</p> <p>R 15: Comprende el feedback como técnica que facilita las relaciones de ayuda.</p>
	C6: Capacidad de intervenir de forma asertiva en sus procesos de comunicación relacional.	<p>R16: Entiende el concepto de comunicación asertiva en relación a otros estilos de comunicación.</p> <p>R17: Utiliza lo aprendido para la reflexión personal. .</p> <p>R18: Resuelve problemas manejando los conceptos aprendidos.</p>

Prerrequisitos para el desarrollo del curso:

No hay prerrequisitos académicos, sin embargo, este curso se recomienda a personas que:

- Tengan respeto por las personas en situación de ayuda.
- Muestren interés por las problemáticas asociadas a las situaciones de necesidad personal y social.
- Entiendan la relación como una herramienta indispensable a través de la cual las personas encuentran respuestas ante sus problemas personales y sociales.
- Muestren una disposición para reflexionar de forma crítica, analítica y creativa, sobre nuestras formas de comunicación.
- Estén dispuesto/as a mejorar la capacidad comunicativa.

Programa y metodología del curso:

Tema 1. La relación de ayuda en la práctica profesional		
Justificación	Se analiza la relación de ayuda dentro de un sistema en el cual la persona ayudada y la profesional, interrelacionan de forma efectiva para cumplir el propósito que les une. Esta relación de ayuda se enmarca según el momento de cambio en el que se encuentre la persona, con el objetivo de avanzar en el proceso de ayuda que se defina.	
Competencias asociadas	Resultados esperados	Sistema evaluación
C1: Ser capaz de conocer los supuestos y fundamentos teóricos de la comunicación para establecer una relación de ayuda. C2: Ser capaz de adaptación a situaciones nuevas surgidas dentro del encuentro profesional en función del momento de cambio conductual de la persona.	R1: Identifica en su contexto personal y social, las relaciones de ayuda y sus características. R2: Comprende que la comunicación efectiva es la herramienta básica en la relación de ayuda. R3: Aplica criterios teóricos y prácticos de la comunicación para responder en la relación de ayuda. R4: Reflexiona sobre las consecuencias de los pensamientos irracionales en la propia persona.	Autoevaluación: reflexión personal sobre los modelos de actuación de cada persona. Pruebas en las que se podrán contrastar los juicios y valoraciones propias ante situaciones figuradas, con los de otras personas, con el objetivo de entender la aplicación práctica de la teoría. Prueba test de conocimientos.
Contenidos	La relación de ayuda Sistema de demanda de ayuda	

	<p>Validación</p> <p>Pensamientos irracionales</p> <p>Momentos del cambio conductual</p> <p>Estrategias de cambio conductual</p>
<p>Plan de trabajo y materiales de trabajo</p>	<p>Tema 1.1: La relación de ayuda</p> <p>Análisis teórico: 33 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 5 ejercicios prácticos</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p> <hr/> <p>Tema 1.2.: Proceso de cambio conductual.</p> <p>Análisis teórico: 12 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 2 ejercicios prácticos</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p>
<p>Bibliografía básica</p>	<p>Ander-Egg, E. (1992). <i>Introducción al Trabajo Social</i>. Madrid: Siglo XXI.</p> <p>Caballo, V. (1998). <i>Manual de técnicas de terapia de terapia y modificación de conducta</i>. Madrid: Siglo XXI</p> <p>Ellis, A. (2003). <i>Manual de Terapia Racional Emotiva</i>. Bilbao: Editorial Desclee de Brouwer.</p> <p>Madrid, J. (2005). <i>Los procesos de la relación de ayuda</i>. Bilbao: Desclée de Brouwer.</p> <p>Maños, Q. (1998). "La relación de ayuda como técnica interactiva", en <i>Educación social, Revista de Intervención Socioeducativa</i>, 10: 10-28. Marlatt, G.A. y</p> <p>VandenBos, G.R. (eds). <i>Addictive behaviours: readings on etiology, prevention, and treatment</i>, Washington: American Psychological Association, pp. 355-369.</p> <p>Miller, W.R. y Rollnick, S. (1991). <i>Motivational interviewing: Preparing people to change addictive behaviour</i>. New York: Guilford Press.</p> <p>Miller, W.R.; Hendrick, K.E. y Taylor, Ch.A. (1983). "Addictive behaviours and life problems before and after behavioural treatment problem drinkers", <i>Addictive behaviours</i>, 8 (4): 403-412.</p> <p>Miller, W.R. y Tonigan, J.S. (1997). "Assessing drinkers' motivation for change: The Stages of Change Readiness and Treatment Eagerness Scale (SOCRATES)", en <i>Psychology of Addictive Behaviours</i>, 10 (2): 81-89.</p> <p>Prochaska, J.O. y Norcross, J.C. (1979). <i>Systems of psychotherapy: A transtheoretical analysis</i>, Dorsey: Cengage Learning.</p>

	<p>Prochaska, J.O. y Diclemente, C.C. (1982). "Transtheoretical Therapy: Toward a more Integrative Model of Change", <i>Psychotherapy: Theory, Research and Practice</i>, 19: 276-288.</p> <p>Prochaska, J.O. y Prochaska, J.M. (1993). "Modelo transteórico del cambio de conductas adictivas", en M. Casas y M. Gossop (edis). <i>Recaída y prevención de recaídas. Tratamientos psicológicos en drogodependencias</i>. Barcelona: Ediciones en Neurociencias, Citrán, FISP, pp. 85-136.</p> <p>Puig de Cruells, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo, en <i>Revista de Servicios Sociales y política social</i>, 82.</p> <p>Zamanillo, T. (1983). "Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en el Trabajo Social", en <i>Cuadernos de Trabajo social</i>, 6: 119-136.</p>	
Tiempo previsto	Aprendizaje material teórico	10 horas
	Realización de las prácticas propuestas	20 horas
	Lecturas propuestas	10 horas

Tema 2. La comunicación efectiva en la relación interpersonal		
Justificación	<p>Para que el proceso comunicativo sea eficaz, hay que tener en cuenta los principios que lo rigen. Estos son los que gobiernan la comunicación, aparecen en todas las situaciones y aclaran aspectos de conflictos cotidianos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué discutimos por cosas sin importancia? • ¿Por qué no sabemos lo que la otra persona piensa? • ¿Cómo se expresa el poder? • ¿Por qué cada uno/a causamos discusiones, de forma distinta? <p>Son los axiomas explicativos de la comunicación, los que hay que tener en cuenta para que la comunicación sea eficaz. Permiten reconocer cuál es la relación entre las diferentes piezas en cada momento, y cuáles son las reglas que gobiernan a las personas participantes en el proceso comunicativo. .</p>	
Competencias asociadas	Resultados esperados	Sistema evaluación
C3: Capacidad de intervención en la relación de ayuda, mediante la comunicación efectiva verbal y no verbal	<p>R7: Conoce los elementos de la comunicación y los interpreta en el contexto profesional.</p> <p>R8: Distingue y separa la información aprendida en sus elementos, buscando las</p>	<p>Autoevaluación: reflexión personal sobre los modelos de actuación de cada persona.</p> <p>Pruebas en las que se podrán contrastar los juicios y valoraciones</p>

	<p>interrelaciones entre ellos.</p> <p>R9: Emite juicios estimando las dificultades de comunicación como resultado de incoherencias entre sus elementos.</p>	<p>propias ante situaciones figuradas, con los de otras personas, con el objetivo de entender la aplicación práctica de la teoría.</p> <p>Prueba test de conocimientos.</p>
Contenidos	<p>Concepto y principios de la comunicación efectiva.</p> <p>Definición de comunicación eficaz.</p> <p>Elementos de la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>Tipos de comunicación.</p> <p>Factores que favorecen y dificultan la comunicación efectiva.</p> <p>La ventana de Johary</p>	
Plan de trabajo y materiales de trabajo	<p>Tema 2.1: Concepto y principios de la comunicación efectiva</p> <p>Análisis teórico: 27 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 4 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p>	
	<p>Tema 2.2: Elementos y tipos de comunicación.</p> <p>Análisis teórico: 44 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 5 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p>	
	<p>Tema 2.3: Factores que favorecen y dificultan la comunicación efectiva.</p> <p>Análisis teórico: 23 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 2 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p>	
Bibliografía básica	<p>Batson, G. y Goffman E. (1981). <i>La nueva comunicación</i>. Barcelona: Kairós.</p> <p>Bateson, G. (1968). <i>Pasos hacia una ecología de la mente</i>. Buenos Aires: Lohlé-Lumen.</p> <p>Birdwhistell, Ray L. (1959). "Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia", en Auerback, Alfred (ed.) <i>Schizophrenia: An Integrated Approach</i>, Ronald Press, Nueva York, pp. 99-123.</p> <p>Birdwhistell, Ray, L.; Desmonts, A. y Romaguera i Ramió, J. (1979). <i>El lenguaje de la expresión corporal</i>. Barcelona:</p>	

	<p>Gustavo Gili.</p> <p>García Domínguez, A. (1995). "La teoría general de los sistemas en Trabajo Social", en <i>Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social</i>, 6: 49-81.</p> <p>Karam T. (2007). "Epistemología y Comunicación en la Obra de Gregory Bateson", en <i>Entelequia. Revista interdisciplinar</i>, 3: 127-140.</p> <p>Hernández, M. (2003). "Comunicación y Trabajo Social", en Fernández García, T. y Alemán Bracho, C. <i>Introducción al Trabajo social</i>, pp. 555-572.</p> <p>Moragas, M. (1981). <i>Teorías de la comunicación</i>. Barcelona: Gustavo Gili.</p> <p>Marín, M (2004). "Aportaciones de la Teoría de la Comunicación", en <i>Revista TELOS</i>, 33. Disponible en http://www.campusred.net/telos/anteriores/num_033/cuaderno_central5.html</p> <p>Rizo, M. (2004). "El camino hacia la nueva Comunicación. Breve apunte sobre las aportaciones de la Escuela de Palo Alto", en <i>Revista Electrónica RAZON Y PALABRA</i>. Disponible en: http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/actual/mrizo.html</p> <p>Rizo, M. (2011). "Pensamiento sistémico y comunicación", en revista electrónica RAZÓN Y PALABRA. Disponible en: www.razonypalabra.org.mx.</p> <p>Shannon, C. E. y Weaver, W. (1981). <i>Teoría matemática de la comunicación</i>. Madrid: Forja.</p> <p>Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1981). <i>Teoría de la Comunicación humana</i>. Barcelona: Herder.</p> <p>Wiener N. (1976). "Cibernética", en Smith A. (comp.) <i>Comunicación y cultura. La teoría de la comunicación humana</i>. Buenos Aires: Nueva Visión, pp. 47-61.</p> <p>Wiener, N. (1985). <i>Cibernética, o el control y comunicación en animales y máquinas</i>. Tusquets: Barcelona.</p>	
Tiempo previsto	Aprendizaje material teórico	10 horas
	Realización de las prácticas propuestas	20 horas
	Lecturas propuestas	10 horas

Tema 3. Habilidades y estrategias básicas implicadas en la comunicación efectiva		
Justificación	<p>La definición de habilidad social es una tarea compleja porque en su concepto se incluyen muchas conductas, las cuales se determinan en función de contextos muy variables.</p> <p>Las habilidades sociales son conductas aprendidas que siguen unas normas que las hacen socialmente aceptadas, necesarias para lograr la comunicación y establecer relaciones con otras personas.</p>	
Competencias asociadas	Resultados esperados	Sistema evaluación
<p>C4: Capacidad para comunicarse efectivamente, utilizando las habilidades sociales.</p> <p>C5: Capacidad de establecer una relación empática con otras personas.</p> <p>C6: Capacidad de aplicar, de forma consciente e intencionada, estrategias de escucha activa.</p> <p>C7: Capacidad de intervenir de forma asertiva en sus procesos de comunicación relacional.</p>	<p>R10: Conoce las habilidades sociales y las desarrolla en la comunicación interpersonal.</p> <p>R11: Entiende el concepto de empatía desde diferentes perspectivas teóricas.</p> <p>R12: Comprende las dificultades de establecer una relación empática profesional.</p> <p>R13: Estima el valor de la empatía en la práctica profesional.</p> <p>R14: Entiende el concepto de escucha activa desde la reflexión personal.</p> <p>R 15: Comprende el feedback como técnica que facilita las relaciones de ayuda.</p> <p>R16: Entiende el concepto de comunicación asertiva en relación a otros estilos de comunicación.</p> <p>R17: Utiliza lo aprendido para la reflexión personal.</p> <p>R18: Resuelve problemas manejando los conceptos aprendidos</p>	<p>Autoevaluación: reflexión personal sobre los modelos de actuación de cada persona.</p> <p>Pruebas en las que se podrán contrastar los juicios y valoraciones propias ante situaciones figuradas, con los de otras personas, con el objetivo de entender la aplicación práctica de la teoría.</p> <p>Prueba test de conocimientos.</p>

Contenidos	<p>Concepto de habilidad y competencia social</p> <p>La asertividad</p> <ul style="list-style-type: none"> — Concepto de asertividad. — Habilidades para una comunicación asertiva: <p>La empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> — Concepto de Empatía — Estrategias <p>La escucha activa</p> <ul style="list-style-type: none"> — Definición, objetivos y tipos de escucha activa — Técnicas para mejorar esta habilidad social
Plan de trabajo y materiales de trabajo	<p>Tema 3.1: Concepto de habilidad y competencia social</p> <p>Análisis teórico: 16 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 4 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p> <hr/> <p>Tema 3.2: La asertividad</p> <p>Análisis teórico: 24 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 4 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p> <hr/> <p>Tema 3.3: La empatía</p> <p>Análisis teórico: 27 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 4 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p> <hr/> <p>Tema 3.4: La escucha activa</p> <p>Análisis teórico: 18 diapositivas</p> <p>Análisis práctico: 3 prácticas</p> <p>Lecturas recomendadas: Incluidas en las actividades prácticas.</p>

Bibliografía básica	<p>Alaniz, R. (1997). "Autoestima, afirmación, y el cambio de orientación entre los estudiantes universitarios hispanos de acuerdo con el orden de nacimiento y sexo". MS, Texas A& M University-Kingsville. En http://proquest.umi.com</p> <p>Alcorta-Garza, A.; HOJAT, M. y Tavitas- Herrera, S.E. (coords) (2005). "Validación de la escala de Empatía Médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos", en <i>Salud mental</i>, 28 (5): 57-63.</p> <p>Álvarez, L. Y.; Saldaña, C.; Muñoz, J.A. y Portela, V. (2009). "Asertividad, escucha y afrontamiento de la crítica en adolescentes en situación de calle", en <i>Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud</i>, 7, N°. Extra 2: 1535-1543.</p> <p>Birdwhistell, R. L.; Desmonts, A.; Romaguera I Ramió, J. (1979). <i>El lenguaje de la expresión corporal</i>. Barcelona: Gustavo Gili.</p> <p>Brunsteins, P. (2011). "El rol de la empatía en la atribución mental", en <i>Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento (RACC)</i>, 3 (1): 75-84.</p> <p>Caballo, V. E. (1987). <i>Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales</i>. Valencia: Promolibro.</p> <p>Carretero, J. (1996). Trabajo social y habilidades, en <i>Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social</i>, 7: 7-34.</p> <p>Catalán, J. L. (1987). "Negociación". Disponible en http://www.juntospodemos.com/mod.php?t=psccap4_1&r=Negociaci%F3n</p> <p>Clemente, M; Llavona, L.; Carrasco, J. (1989). "Análisis del inventario de asertividad de Gambrill y Richey", en <i>Estudios de psicología</i>, 37: 63-74.</p> <p>Davis, M. H. (1980). "A multidimensional approach to individual differences in empathy", en <i>Catalog of Selected Documents in Psychology</i>, 10 (85): 1-17.</p> <p>- (1983): "Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach", en <i>Journal of Personality and Social Psychology</i>, 44: 113-126.</p> <p>- (1996). <i>A Social Psychological Approach</i>. Londres: Westview Press.</p> <p>Elliot, R.; Bohart, A. C.; Watson, J. C. y Greenberg, L. S. (2011). "Empathy", en <i>Psychotherapy</i>, 48 (1): 43-49.</p> <p>Flores, M. y Díaz -Loving, R. (2004). <i>Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)</i>. México D.F.-Bogotá: Manual Moderno.</p> <p>Galassi, J.P. y Delo, J.S. (1974). "The College Self-Expression Scale, A measure of assertiveness", en <i>Behavior Therapy</i>, 5: 165-171.</p> <p>Galindo, L.J. (2010). "La comunicación y su espacio de posibilidad. Apuntes hacia una propuesta general", en <i>Razón</i></p>
----------------------------	--

	<p>y palabra, 72.</p> <p>Goleman, D. (2006). <i>Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas</i>. Barcelona: Kairós.</p> <p>Guilera, T. (2008). "Empatía. Conceptualización y bases neurobiológicas", en <i>Anales de psiquiatría</i>, 24 (5):216-222.</p> <p>Hogan, R. (1969). "Development of an Empathy Scale", en <i>Consulting and Clinical Psychology</i>, 33: 307-316.</p> <p>Horn, D.A. (1976). "A model for the study of personal choice health behaviour", en <i>International Journal of Health Education</i>, 19: 89-98.</p> <p>Iacoboni, M. (2009). <i>Las neuronas espejo: empatía, neuropolítica, autismo, imitación, o de cómo</i>. Madrid: Katz.</p> <p>Jiménez Martín, J.A. (2007). "El valor de las palabras. Malversación de fondos semánticos y usos irregulares de la comunicación oral y escrita en servicios sociales", en <i>Documentos de Trabajo Social. DTS. Revista de Trabajo y Acción social</i>, 42-42: 53-74.</p> <p>Kim, E.; Kim, C. (2013). "Comparative effects of empathic verbal responses: Reflection versus validation", en <i>Journal of Counseling Psychology</i>, 60 (3): 439-444.</p> <p>Márquez Jiménez, M. A. (2005). "Las comunicaciones nuestras de cada día", en <i>Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social</i>, 36: 7-28.</p> <p>Marshall, W.; Fernández, J.M. y Serran, G.A. (2001). <i>Agresores sexuales</i>. Barcelona: Ariel.</p>	
Tiempo previsto	Aprendizaje material teórico	10 horas
	Realización de las prácticas propuestas	20 horas
	Lecturas propuestas	10 horas

Prácticas, ejercicios y actividades

Tema1. La relación de ayuda en la práctica profesional

— La relación de ayuda

Práctica 1. Autoevaluación ¿Qué es una relación de ayuda para ti?

Práctica 2. Lecturas sobre la relación de ayuda

Práctica 3. Análisis del tipo de demanda de ayuda

Práctica 4. Identificar el pensamiento irracional

Práctica 5. Reflexión personal sobre los propios pensamientos irracionales



— Proceso de cambio conductual

Práctica 6. Lecturas sobre el proceso de cambio conductual

Práctica 7. Identificar el momento de cambio conductual según la Teoría Transteórica del Cambio

Tema 2. La comunicación efectiva en la relación interpersonal

— Concepto y principios de la comunicación efectiva

Práctica 8. Axiomas de la comunicación humana

Práctica 9. Lectura relacionada con la comunicación analógica y digital

Práctica 10. Las condiciones para una comunicación efectiva

— Elementos y tipos de comunicación

Práctica 11. Reflexionar sobre la importancia de reconocer los elementos de la comunicación

Práctica 12. Determinar los elementos de la comunicación en la práctica profesional

Práctica 13. Algunas cuestiones para reflexionar sobre el uso del Usted

Ficha 14. Canales de comunicación según el contexto profesional

Ficha 15. Qué transmite el espacio en que establezco la relación de ayuda

— Factores que favorecen y dificultan la comunicación efectiva

Practica 16. Técnicas que favorecen la comunicación

Práctica 17. Qué está dificultando la comunicación

Tema 3. Habilidades y estrategias básicas implicadas en la comunicación efectiva

— Concepto de habilidad y competencia social

Práctica 18. Identifica las habilidades sociales propias

Práctica 19. Relaciona conductas y dimensiones de las habilidades sociales

Practica 20. Analiza las habilidades sociales en un caso práctico

Práctica 21. Lecturas relacionadas con el concepto de habilidad social

— La asertividad

Práctica 22. Identifica la comunicación asertiva, agresiva e inhibida, en casos

Práctica 23. Practica la asertividad



OCW-2016

Comunicación interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional

Berrio-Otxoa, K.; Inza, A.; Lledó, M.M.; Telletxea, S.

Práctica 24. Lecturas relacionadas con la asertividad

Práctica 25. Trabajo sobre lecturas relacionadas con la Comunicación No Violenta

— La empatía

Práctica 26. Errores más frecuentes de un-a profesional de la ayuda relacionados con el concepto de empatía

Practica 27. Elementos de la empatía según Hoffman

Practica 28. Autoevaluación de la empatía

Práctica 29. Lecturas relacionadas con el concepto empatía

— La escucha activa

Práctica 30. Retroalimentación

Práctica 31. Fallos en la escucha activa

Práctica 32. Lecturas relacionadas con el concepto de escucha activa

AUTOEVALUACION

Se adjunta una rúbrica cómo método para la autoevaluación.

