

Guia d'aprenentatge

Habilitats Socials

(6 ECTS)

Any acadèmic 2010-2011

Semestre: 3r Curs 2n

Grau en Treball Social

Mòdul B: El treball social: conceptes mètodes i tècniques de treball social

Matèria: Habilitats Socials i de comunicació per al treball social

Grau en Educació Social

Mòdul F: Tècniques, mitjans i recursos en la intervenció socioeducativa

Matèria: Tècniques d'entrevista i habilitats socials

Professorat: Lisette Navarro, Genoveva Rosa, Maite Sagristà, Àngels Sogas

1.- Presentació de l'assignatura

Les persones som éssers relacionals. El gruix de la nostra activitat és social i es produeix en interacció amb els altres. Això posa a prova la nostra capacitat d'escoltar, la nostra capacitat de comunicar-nos, de demanar i donar, d'explicar-nos, de dialogar i negociar, etc. .

La forma en que interactuem amb els altres es va modulant amb totes les relacions que tenim al llarg de la nostra vida i es posen a prova constantment amb la nostra família, a l'escola entre companys i companyes, a la feina, en les botigues... De tots ells les hem anat aprenent i incorporant a la nostra manera de fer, de pensar, de dir o de gestionar les emocions. Algunes són més útils per relacionar-nos entre nosaltres, altres són més necessàries per poder desenvolupar determinades tasques, per poder prendre decisions, etc... I no totes les maneres d'interactuar tenen els mateixos efectes sobre les situacions, les altres persones o nosaltres mateixos/es.

Les habilitats socials són totes aquestes capacitats que ens ajuden en les nostres relacions amb els demés, que ens permeten interactuar amb normalitat a la nostra vida diària. No es tracten de simples normes d'educació sinó de formes de comportament que ens ajuden a adaptar-nos a la societat amb èxit.

Si a la vida quotidiana les habilitats socials són elements determinants de la salut social i del benestar de les persones, pels professionals de l'acció social són eines imprescindibles de la relació d'ajuda i contribueixen a desenvolupar-nos com a professionals tècnicament competents i èticament respectuosos amb les necessitats dels altres i les nostres.

2.- Competències a desenvolupar

En finalitzar l'assignatura, l'estudiant ha de ser capaç de posar en pràctica habilitats cognitives, estratègies de gestió de les emocions i habilitats de comunicació que permetin afrontar adequadament les tensions i conflictes interpersonals propis de l'acció social i la relació d'ajuda i que integrin les següents capacitats:

- a. Conèixer els elements que configuren tota relació i procés comunicatiu.
- b. Posar en pràctica habilitats per gestionar conflictes, dilemes i problemes ètics, dissenyant estratègies per afrontar-los adequadament i reflexionant sobre les seves possibles conseqüències.
- c. Gestionar de manera saludable les pròpies emocions en les relacions interpersonals pròpies de l'acció social i ajudar als altres en la gestió de les seves emocions.
- d. Valorar els riscos dels propis comportaments professionals, prendre decisions coherents amb aquesta valoració i assumir-ne les conseqüències.
- e. Reconèixer i aplicar recursos assertius útils per a la comunicació interpersonal.
- f. Afavorir la consecució d'objectius compartits i el clima positiu de treball en equip, amb responsabilitat i fent front a les tensions que suposa les relacions interpersonals i grupals.
- g. Mostrar destresa per establir una relació empàtica i una comunicació efectiva amb les persones i, de forma especial, amb aquelles que presenten determinades dificultats per a la comunicació.
- h. Escoltar activament, ser capaç de connectar amb les experiències vitals dels usuaris, d'entendre correctament el seu punt de vista i de superar prejudicis personals.
- i. Prendre part activa en les reunions i dinàmiques grupals, avaluant els punts de vista i els elements claus per al presa de decisions.
- j. Manifestar capacitats actitudinals per acompanyar processos de dol i pèrdues.
- k. Desplegar habilitats per les relacions interpersonals en l'activitat professional en general, en especial en el terreny de l'entrevista, les reunions i sessions en grups de treball, les relacions entre grups i la intervenció en gran grup.
- l. Saber presentar informacions de forma verbal i escrita de manera estructurada i adequada a la seva finalitat.

3.- Continguts

Els continguts que es treballaran al llarg de l'assignatura són:

- 1. L'eficàcia en la comunicació**
 - 1.1. Objectius
 - 1.2. L'Autoestima
 - 1.3. La relació
- 2. Estils d'interacció social**
 - 2.1. Assertiu
 - 2.2. Passiu
 - 2.3. Agressiu
- 3. Marc conceptual de les habilitats socials**
- 4. Habilitats cognitives que afecten les relacions interpersonals**
 - 4.1. Valoració de conseqüències
 - 4.2. Saber diagnosticar
 - 4.3. Les regles com a mitjans
 - 4.4. Objectius i metes
 - 4.5. Prioritats pròpies i alienes
 - 4.6. Explicar i decidir
- 5. Gestió emocional**
 - 5.1. La ira
 - 5.2. L'angoixa o ansietat
 - 5.3. La tristesa i la depressió
 - 5.4. Les emocions positives: gratitud, alegria, confiança...
- 6. Habilitats socials**
 - 6.1. Escoltar activament / empatitzar
 - 6.2. Resumir
 - 6.3. Fer preguntes
 - 6.4. Ser positiu i recompensant
 - 6.5. Enviar missatges jo
 - 6.6. Acord parcial i risc ratllat
 - 6.7. Donar informació útil
 - 6.8. Ajudar a pensar
 - 6.9. Fer riure
 - 6.10. Triar el lloc i el moment adequat i preparar la situació

- 6.11. Respondre a objeccions i crítiques
- 6.12. Aprendre a fer crítiques o observacions
- 6.13. Aprendre a rebre crítiques o observacions
- 6.14. Aprendre a afrontar l'hostilitat
- 6.15. Afrontar l'escepticisme i el desànim
- 6.16. Comprendre els conflictes interpersonals
- 6.17. Aprendre a resoldre conflictes

7. Afrontament de situacions que impliquen dilemes morals

4.- Resultats de l'aprenentatge

Al final del procés l'estudiant mostrarà les següents evidències de les competències desenvolupades:

- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva.
- Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social.
- Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional.
- Realitzarà una gestió adequada de les emocions vinculades a la interacció amb professor/a i companys/es de grup/classe i a les situacions simulades de pràctica professional que es plantegin.
- El professor/a, els companys/es que treballin en equip o que comparteixin el procés d'aprenentatge amb ell/ella, valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions sorgides o simulades en el desenvolupament del procés formatiu.
- Serà capaç de respondre adequadament a situacions on es plantegi un dilema ètic o moral.

5.- Metodologia

5.1.- Activitats del professor:

- Presentar els aspectes teòrics i conceptuals bàsics dels continguts de l'assignatura i els criteris d'actuació apropiats a les situacions treballades.

- Dinamitzar les simulacions de casos i activitats pràctiques que es realitzin a l'aula i oferir models d'afrontament vàlids.
- Proposar activitats per realitzar a través del campus virtual.
- Orientar i tutoritzar l'elaboració dels treballs i activitats.

5.2.- Activitats dels estudiants:

- Realització de treballs individuals o en grups, de reflexió al voltant dels continguts de l'assignatura.
- Participar en situacions pràctiques de discussió i debat, estudi de casos, etc.
- Afrontar situacions simulades de role-playing i dramatitzacions d'escenaris interpersonals.
- Llegir i treballar la bibliografia recomanada.
- Complementar el treball presencial amb la realització d'activitats virtuals com fòrums, xats, etc.

6.- Bibliografia i recursos

Arrieta, L. y Moresco, M. (1992). *Educación desde el conflicto. Chicos que molestan*. Madrid: CCS.

Ballester, R; Gil, M.D. (2002). *Habilidades sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.

Caballo, V.E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Castanyer, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Costa, M., y López, E. (1991). *Manual para el educador social. Vol. 1. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. Vol. 2. Afrontando situaciones*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Goldstein, A.P. y otros (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Mtnez. Roca.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós.

López, P. (1998, setembre/desembre). Les habilitats socials de l'educador: un recurs clau en la relació d'ajuda. *Educació social: revista d'intervenció educativa*, 10, 40-55.

Segura, M. (2002). *Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas y sociales, y crecimiento moral*. Madrid: Narcea.

Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en interacción social*. Madrid: Narcea.

7.- Sistema d'avaluació

En una assignatura tan procedimental com aquesta l'avaluació més coherent és l'avaluació continuada. Per això, per poder optar a l'avaluació de l'assignatura cal una assistència regular, és a dir, que assisteixis com a mínim al 80% de les sessions.

Els que no superin l'assignatura al febrer, a la convocatòria de juliol, hauran de fer una entrevista amb el professor.

7.1.- Activitats o instruments d'avaluació

- Quantitat i qualitat de participacions en el fòrum.
- Portafolis amb els guions de diferents situacions (escrits i gravats).
- Informes de companys.
- Autoavaluació.
- Valoració del professor.
- Entrevista final amb el professor.

7.2.- Criteris d'avaluació

Ponderació de les activitats d'avaluació:

- Portafolis: 30% de la nota. Data d'entrega: 1 desembre
- Informes de companys: 10% de la nota. Data d'entrega: 22 desembre
- Autoavaluació: 10% de la nota. Data d'entrega: 22 desembre
- Valoració del professor: 10% de la nota.
- Entrevista final amb el professor: 40% de la nota. Dates: en període d'exàmens.
- Quantitat i qualitat de participacions en el fòrum: arrodonirà la nota cap a munt o cap avall i serà un element de referència pel professor/a i els companys/es a l'hora de fer la valoració de la competència social (pel que fa a la comunicació escrita).