

21-22

MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO
SOCIAL, ESTADO DEL BIENESTAR Y
METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN
SOCIAL

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES

CÓDIGO 26612060

UNED

21-22

LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO
SOCIAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES
CÓDIGO 26612060

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA
ASIGNATURA
EQUIPO DOCENTE
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONTENIDOS
METODOLOGÍA
SISTEMA DE EVALUACIÓN
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL Y LOS SERVICIOS SOCIALES
Código	26612060
Curso académico	2021/2022
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL, ESTADO DEL BIENESTAR Y METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	6
Horas	150.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Esta asignatura aborda de modo profundo la comunicación en el trabajo social, desde los orígenes de este hasta la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación que se aplican en los servicios sociales en las ya sociedades informacionales. Esta asignatura obligatoria de 6 créditos ECTS del segundo semestre persigue como objetivos abordar las siguientes cuestiones centrales que, sucintamente, pueden ser enunciadas del modo siguiente:

Ofrece a los alumnos una visión de la comunicación y su importancia en las ciencias sociales: ¿De qué hablamos cuando hablamos de comunicación? La comunicación siempre ha tenido fines sociales. La sociedad ha cambiado su manera de relacionarse y el trabajo social ha evolucionado en sus estrategias comunicativas desde sus orígenes con las visitadoras sociales al emoji actual. La relación de ayuda se ha transformado en su metodología y la comunicación en las organizaciones sociales también se adapta a la nueva realidad digital. En esta tesitura se analiza la comunicación con sentido colaborativo poniendo el valor en la escucha, la comprensión y el diálogo con el objetivo de conocer, intervenir y valorar para el bien común.

Este abordaje permitirá, además de un análisis pormenorizado de la comunicación social en las nuevas sociedades informacionales, con nuevas herramientas como las redes sociales, analizando la comunicación personal, mediada y en las organizaciones que aporten estrategias para mejorar la comunicación en el trabajo social y los servicios sociales, siempre con una mirada ética.

"La comunicación en el Trabajo Social y los Servicios Sociales" es una asignatura que como la propia materia que trata es transversal con el resto de asignaturas del master. Tanto de las asignaturas que se agrupan en la materia "Estado de bienestar y políticas sociales" (como la asignatura "Epistemología, metodología e investigación de la intervención social", o la asignatura "Diseño, planificación y gestión de proyectos de intervención social"), como en las asignaturas que se agrupan en la materia "Trabajo Social e Intervención Social" (como la asignatura "Intervención Social y Jóvenes", o "Intervención social en la red"), o las que se agrupan en la materia "Derecho y Trabajo Social", o en el Trabajo de Fin de Máster.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Titulación de Grado. Titulación de licenciado o de diplomado, de acuerdo con los requisitos de la UNED.

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos
Correo Electrónico
Teléfono
Facultad
Departamento

ANTONIO LOPEZ PELAEZ
alopez@der.uned.es
91398-8582
FACULTAD DE DERECHO
TRABAJO SOCIAL

Nombre y Apellidos
Correo Electrónico
Teléfono
Facultad
Departamento

RAFAEL ACEBES VALENTIN
rafa.acebes@der.uned.es
91398-9226
FACULTAD DE DERECHO
TRABAJO SOCIAL

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Antonio López Peláez:

Miércoles de 10 a 14 horas y jueves de 10 a 14 y de 15 a 20 horas.

Correo electrónico: alopez@der.uned.es

Número de teléfono: 913988582

Rafael Acebes Valentín:

Lunes de 16 a 20 horas.

Correo electrónico: rafa.acebes@der.uned.es

Número de teléfono: 913989226

Dirección Postal: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Derecho, UNED, Calle Obispo Trejo 2, 28040 Madrid

Foros del Curso Virtual como medio de atención al estudiante.

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES:

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más

amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

CG1 - Gestión autónoma y autorregulada del trabajo, que incluye competencias de gestión y planificación, de gestión de la calidad y competencias cognitivas superiores. Esta área engloba competencias netamente características y distintivas de los titulados en la UNED.

1.1. Competencias de gestión y planificación 1.1.1. Iniciativa y motivación 1.1.2. Planificación y organización 1.1.3. Manejo adecuado del tiempo 1.2. Competencias cognitivas superiores 1.2.1. Análisis y síntesis 1.2.2. Aplicación de los conocimientos a la práctica 1.2.3. Resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos 1.2.4. Pensamiento creativo 1.2.5. Razonamiento crítico 1.2.6. Toma de decisiones 1.3. Competencias de gestión de la calidad e innovación 1.3.1. Seguimiento, monitorización y evaluación del trabajo propio o de otros 1.3.2. Aplicación de medidas de mejora 1.3.3. Innovación

CG2 - Gestión de los procesos de comunicación e información, que engloba competencias relacionadas con la expresión y comunicación eficaces, así como con el uso de herramientas y recursos de la ¿Sociedad del Conocimiento¿. El manejo de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) y de otras herramientas de gestión de la información constituyen un pilar fundamental dentro del modelo educativo de la UNED; de ahí su consideración de competencia clave en los estudios que se desarrollan en esta Universidad.

2.1. Competencias de expresión y comunicación 2.1.1. Comunicación y expresión escrita 2.1.2. Comunicación y expresión oral 2.1.3. Comunicación y expresión en otras lenguas 2.1.4. Comunicación y expresión matemática, científica y tecnológica 2.2. Competencias en el uso de las herramientas y recursos de la Sociedad del Conocimiento 2.2.1. Competencia en el uso de las TIC 2.2.2. Competencia en la búsqueda de la información relevante 2.2.3. Competencia en la gestión y organización de la información 2.2.4. Competencia en la recolección de datos, el manejo de bases de datos y su presentación

CG3 - Trabajo en equipo, desarrollando distinto tipo de funciones o roles. 3.1. Habilidad para coordinarse con el trabajo de otros 3.2. Habilidad para negociar de forma eficaz 3.3. Habilidad para la mediación y resolución de conflictos 3.4. Habilidad para coordinar grupos de trabajo 3.5. Liderazgo

CG4 - Compromiso ético y con las normas del quehacer universitario, especialmente relacionado con el respeto a los procedimientos del trabajo académico y la deontología profesional. 4.1. Conocimiento y práctica de las reglas del trabajo académico 4.2. Compromiso ético y ética profesional 4.3. Conocimiento, respeto y fomento de los valores fundamentales de las sociedades democráticas

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

CETS1 - Poseer un conocimiento avanzado y una comprensión detallada y fundamentada de las herramientas conceptuales, metodológicas y tecnológicas de investigación y del trabajo altamente especializado en materia de Trabajo Social.

CETS2 - Saber localizar e interpretar con eficiencia las fuentes de información teóricas y prácticas, y aplicar el conocimiento adquirido a la resolución multidisciplinar de problemas complejos e inéditos.

CETS3 - Saber definir, documentar y argumentar desde los puntos de vista metodológico, científico, administrativo, jurídico y ético protocolos de intervención complejos, innovadores y sostenibles, adaptándolos a contextos socioeconómicos y psicológicos inéditos.

CETS4 - Demostrar un dominio de las técnicas avanzadas de mediación interpersonal, intergrupala, y entre entornos diferentes como los sociales, mediáticos, culturales y políticos, y demostrar asimismo un dominio avanzado de las técnicas de interlocución en las redes sociales, promoviendo eficazmente vínculos entre individuos, unidades familiares y organizaciones, y demostrando un conocimiento cualificado de las estrategias multidisciplinarias de ayuda y colaboración dirigidas a colectivos sociales precisos y grupos vulnerables.

CETS5 - Saber organizar, validar, justificar y aplicar sistemas de evaluación permanente de la acción profesional e investigadora, dirigidos al seguimiento, la evaluación y una reorientación fundamentada y controlada de la praxis así como a un perfeccionamiento continuo de los modelos de intervención, aplicando los diversos enfoques teóricos y epistemológicos de diagnóstico e interpretación de necesidades adquiridos durante el proceso formativo y el ejercicio profesional de alto nivel, e incorporando los procedimientos de evaluación conjunta con individuos, instituciones y sectores de población implicados, así como de equipos de intervención interdisciplinarios en presencia.

CETS6 - Mostrar un dominio de las técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa aplicadas a la intervención social, formulando juicios fundamentados sobre situaciones complejas de desigualdad, marginación y/o exclusión, distinguiendo apropiadamente los roles y patrones de comportamiento de los actores implicados, tomando conciencia la importancia del derecho como sistema regulador de las relaciones sociales, reflexionando sobre responsabilidades éticas, deontológicas, y sociales, y consolidando la identidad del investigador y el profesional altamente especializado en este campo.

CETS7 - Saber dirigir y controlar la aplicación de planes y programas de intervención complejos, proponiendo alternativas verosímiles de solución e intervención de alto nivel, potenciando las capacidades de autonomía individual, los valores propios de la cultura de la paz, la igualdad, la tolerancia y el respeto a los derechos humanos.

CETS8 - Saber tipificar y formular de un modo claro y sin ambigüedad, así como fundamentar de manera persuasiva, honesta y transparente, las razones del tipo de intervención elegida para situaciones complejas e inéditas, así como los resultados de la investigación científica y de las experiencias de acción social de alto nivel emprendidas, para su transmisión a públicos especializados y no especializados, pertenecientes a sectores sociales diversos o multiculturales.

CETS9 - Demostrar una autonomía profesional e investigadora suficiente como para transferir los conocimientos adquiridos y poder participar en equipos y proyectos de

investigación científica, así como para mostrarse consciente de las limitaciones de sus propios conocimientos y habilidades, y capaz de gestionar el modo de remediarlas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Aplica mecanismos de identificación y medidas de los problemas y conflictos en la comunicación personal y social.

Conoce adecuadamente y en profundidad los elementos teóricos y epistemológicos de la comunicación en el trabajador social y su debate actual.

Conoce de modo avanzado el entramado institucional, administrativo y participativo que implica los modelos de comunicación y sus contextos socio-culturales.

Conoce de modo avanzado el proceso de la acción profesional y valora los elementos comunicativos que permiten o dificultan la eficacia de la gestión del proceso.

Conoce el funcionamiento de los equipos técnicos.

Conoce el procedimiento de la acción técnica-profesional.

Conoce en profundidad el proceso de investigación, su aplicación y su utilización en la práctica.

Conoce en profundidad los elementos, factores y causas comunicativas que influyen en el origen y desencadenante de las situaciones de desigualdad, marginación y/o exclusión social.

Conoce, identifica y presenta alternativas a los problemas y necesidades sociales de acuerdo a los diferentes contextos de intervención en el campo del trabajo social.

CONTENIDOS

COMUNICACIÓN PARA EL BIEN COMÚN

COMUNICACIÓN PARA EL BIEN COMÚN

1. La urdimbre afectiva.

El bloque uno: Comunicación y sociedad.

2. Con las manos en la palabra.

3. ¿De qué hablamos cuando hablamos de comunicación?

4. De la visita personal a los entornos digitales.

5. Sociedad digital: oportunidades para la investigación social.

Viene a definir la importancia del lenguaje y la comunicación desde sus orígenes hasta la realidad actual en la que nos encontramos. Analiza la comunicación con fines sociales incidiendo en la importancia de la palabra como herramienta básica en la intervención social del trabajo social y los servicios sociales.

La comunicación y el buen conocimiento y manejo de la misma, facilita que la comunicación con fines sociales se oriente hacia el bien común.

El bloque dos: Comunicación e intervención social.

6. Estrategias comunicativas en la relación de ayuda.
7. Investigación e intervención comunitaria en la era digital.
8. Comunicación resiliente en las organizaciones sociales.
9. Comunicación colaborativa.

La intervención profesional siempre ha utilizado como herramienta las distintas estrategias comunicativas, desde la entrevista hasta el WhatsApp. Se hace un repaso histórico de la relación de ayuda y se explica la comunicación resiliente en las organizaciones. Y se propone a la comunicación colaborativa como modelo de intervención social.

El bloque tres: Hacia el bien común.

10. Ritmo en el tiempo.
11. Armonía en el espacio.
12. Escucha, comprensión y diálogo.
13. Los vicios de la comunicación con fines sociales.

La escucha, comprensión y diálogo son elementos facilitadores de la comunicación. Como apunta Ortega y Gasset la persona es ella y su circunstancia. Todo lo aprendido anteriormente se da en un espacio y un tiempo determinado y aparecen vicios que obstaculizan la comunicación. En esta tesitura nuestra propuesta se orienta hacia el bien común.

El bloque cuatro: Transformación personal y social.

14. Virtudes de la comunicación para el bien común.
15. La comunicación desde una mirada ética.
16. Comunicación sentiente.
17. Con las palabras en la mano.

Para finalizar el contenido del manual de la asignatura, partiendo de las virtudes y desde una mirada ética, apuntamos al lenguaje como facilitador del cambio social y personal. Y una vez que están adquiridos los conocimientos necesarios apelamos a la adquisición de habilidades y actitudes para desde la posición de profesionales con sentido mantener, mejorar o transformar la realidad de cara a lograr el bien común.

En cada uno de los 4 bloques temáticos, los capítulos del libro y dentro de los capítulos del libro cada uno de los epígrafes del mismo, van desgranando y aportando al alumno autores, teorías, estrategias y contenido para que vaya adquiriendo el conocimiento suficiente para conocer la temática que se trata, desde distintas teorías, diferentes planteamientos y posibles alternativas para poder facilitar posteriormente el quehacer profesional.

A esto se suma una selección bibliográfica por capítulos para que el alumno pueda profundizar en los contenidos que considere y que pueden ser de gran utilidad para definir la Prueba de Evaluación Continua que el alumno desarrolle.

Los contenidos de mayor nivel de dificultad de cada tema/bloque temático:

El bloque uno: Comunicación y sociedad.

La mayor dificultad puede que no sea el contenido sino más bien, y dependiendo de los estudios previos de los alumnos, el descubrir distintas teorías sobre el origen del lenguaje y la comunicación y su desarrollo y autores que en otros ámbitos como la lingüística son muy reconocidos pero que en las ciencias sociales a veces han permanecido al margen.

El bloque dos: Comunicación e intervención social.

La intervención profesional cambia al ritmo de los tiempos y ha de ir adaptándose a las distintas estrategias comunicativas, desde la entrevista hasta el WhatsApp. Hay alumnos que quizás encuentren dificultades principalmente con el conocimiento y manejo de redes sociales. Fundamental en estos tiempos. También puede generar dificultad la comprensión de las organizaciones horizontales y el altruismo.

El bloque tres: Hacia el bien común.

El ritmo de vida y los espacios digital y analógico generan un constante proceso de readaptación constante donde lo fácil es repetir y lo difícil es cambiar y todo cambio produce desequilibrio por lo que en este bloque es preciso poder ampliar la capacidad comunicativa y de intervención social.

El bloque cuatro: Transformación personal y social.

A modo de epílogo el bien común y el bien personal, mostrados como anverso y reverso de una misma realidad requiere también de una comprensión amplificadora desde una mirada ética para mantener, mejorar o transformar la realidad personal y social.

En general los contenidos de mayor nivel de dificultad de esta asignatura son los relacionados con la transversalidad y multidisciplinariedad en el ámbito del Trabajo Social y los Servicios Sociales. Para superar con éxito la asignatura, es importante seguir las orientaciones del equipo docente a través del Curso Virtual: analizar la bibliografía actualizada y participar en los foros de debate.

METODOLOGÍA

El plan de trabajo, de acuerdo con la metodología de la UNED, tiene tres fases:

Esta asignatura obligatoria de 6 créditos ECTS (que equivalen a 150 horas de trabajo) se desarrolla en el segundo semestre y tiene como finalidad el estudio de la comunicación y sus aplicaciones en el trabajo y los servicios sociales.

El plan de trabajo se ajusta, como consta en la guía del curso, al conocimiento de los contenidos que se presentan en la bibliografía básica y su aplicación en un ejercicio-ensayo

reflexivo que valorará la habilidad y actitud en lo que es una de las herramientas fundamentales para el desempeño de la COMUNICACIÓN:

- En primer lugar, se analizarán los contenidos teóricos de la urdimbre afectiva, la comunicación y la sociedad, comunicación e intervención social, hacia el bien común y transformación personal y social que son coincidentes con la introducción y los cuatro bloques que conforman el libro compartido editado por Rafael Acebes Valentín (2020). *Comunicación para el bien común*. Pamplona: Aranzadi - Thomson Reuters.
- En segundo lugar, y partiendo de ese conocimiento se trabajará su conexión con el trabajo social y los servicios sociales.
- En tercer lugar, el desarrollo de una prueba de evaluación continua (PEC) obligatoria: Entrevista o ensayo reflexivo, que profundizará en la importancia de la comunicación en el trabajo social y los servicios sociales.

A continuación, presentamos el plan de actividades de aprendizaje, dividido en tres fases, cada una de las cuales necesita 50 horas de trabajo:

“La comunicación en el trabajo social y los servicios sociales”

Bloque temático	Contenidos	Tareas o acciones para realizar	Evaluación
Primer bloque: Comunicación para el bien común.	Bibliografía básica de la asignatura.	<i>Comunicación para el bien común</i> .	Responder a los epígrafes de cada uno de los 17 capítulos del libro. Dedicación temporal: 5 semanas (10 horas a la semana) (2ECTS).
Segundo bloque: La comunicación en el ámbito del trabajo social y los servicios sociales.	Análisis de la comunicación en el trabajo social y los servicios sociales.	Relacionar el contenido de la bibliografía básica con los conocimientos propios en materia de trabajo social y servicios sociales.	Dedicación temporal: 5 semanas (10 horas a la semana) (2ECTS).

Tercer bloque:	Entrevista y su análisis o ensayo reflexivo de una extensión de un mínimo de 4000 palabras sobre uno o varios textos actuales (últimos 2 años) que aborden el tema de la comunicación en el trabajo social o los servicios sociales.	Elaboración detallada de cada uno de los contenidos establecidos.	Entrevista o ensayo reflexivo (2ECTS).
----------------	--	---	--

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen	Examen de desarrollo
Preguntas desarrollo	1
Duración del examen	60 (minutos)
Material permitido en el examen	

Acebes, R. (2020). *Comunicación para el bien común*. Pamplona: Thomson Reuters - Aranzadi.

Criterios de evaluación

Se valorará las respuesta a los contenidos centrales de las pregunta en función de la literatura básica, además de la claridad de exposición y capacidad de argumentación dado que se trata de una prueba de tipo desarrollo. También se valorará la relación de la comunicación con el trabajo social y los servicios sociales.

% del examen sobre la nota final	75
Nota del examen para aprobar sin PEC	10
Nota máxima que aporta el examen a la calificación final sin PEC	7,5
Nota mínima en el examen para sumar la PEC	4

Comentarios y observaciones

CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad	Si
Descripción	

La prueba presencial consta de una pregunta, donde lo importante es la capacidad de reflexión, síntesis y argumentación razonada del alumno ante el tema propuesto.

Criterios de evaluación

Se valorará la respuesta a los contenidos centrales de la pregunta en función de la literatura básica, además de la claridad de exposición y capacidad de argumentación dado que se trata de una prueba de tipo desarrollo. También se valorará la relación de la comunicación con el trabajo social y los servicios sociales.

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final 75%

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC? Si, PEC no presencial

Descripción

El desarrollo de una actividad obligatoria: entrevista o comentario reflexivo, profundizará en la importancia de la comunicación en el trabajo social.

La prueba de evaluación continua será o bien una entrevista propuesta y su análisis o un ensayo reflexivo de una extensión de un mínimo de 4000 palabras sobre uno o varios textos actuales (últimos 2 años) que aborden el tema de la comunicación en el trabajo social o los servicios sociales y que cuenten con el visto bueno del equipo docente.

Criterios de evaluación

Se valorará el análisis y la valoración en base a las respuestas dadas. También es necesario, en caso de que la opción sea la entrevista, remitir la entrevista y el consentimiento informado de la misma.

Ponderación de la PEC en la nota final 25%

Fecha aproximada de entrega 5 de mayo para la convocatoria de junio y 5 de julio para la convocatoria de septiembre

Comentarios y observaciones

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? No

Descripción

Criterios de evaluación

Ponderación en la nota final

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

La calificación final se obtendrá del sumatorio de la prueba presencial (75%) y la prueba de evaluación continua (25%), ambas obligatorias.

Si se presentan al examen de junio y no superan el mismo y la PEC si la había superado (5 puntos) puede optar por realizar la PEC de septiembre o mantener la nota de la PEC de junio para el examen de septiembre.

Por la propia dinámica de aprendizaje de la asignatura es recomendable realizar primero la PEC y realizar posteriormente el examen, pero si el alumno lo decide, puede presentarse al examen de junio y presentar la PEC en septiembre, manteniéndosele la nota del examen de junio en septiembre.

Existe también una convocatoria extraordinaria de examen en diciembre. En ese caso habrá de tener superada la PEC previamente.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

ISBN(13):9788413453682

Título:COMUNICACIÓN PARA EL BIEN COMÚN. (2020)

Autor/es:Acebes Valentín, Rafael ;

Editorial:Aranzadi / Thomson Reuters

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Acebes Valentín, R. (2019). Comunicación en trabajo social y servicios sociales. En M. del Fresno (ed.), A. Hernández (coord.), *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social* (pp.524-540). Madrid: UNED.
- Acebes Valentín, R., y Delgado Mariscal, L. (2016). Encrucijadas y retos del trabajo social institucional en la España del siglo XXI. De dónde venimos, quiénes somos y a dónde vamos con el trabajo social. En M.G. Pardo Benítez y M.L. Cabello Garza (Coords.) *Enfoques, propuestas y desafíos de la investigación y la intervención en el trabajo social en el siglo XXI*. México: Shaad.
- Berganza, R. y Ruiz San Roman, J. A. (2005). Investigar en comunicación. Madrid: McGraw-Hill.
- Cáceres, M.D. y Lucas, A. (eds.) (2012). Crisis y cambios en la sociedad contemporánea: comunicación y problemas sociales. Madrid: Ed. Fragua, 2012.
- DeFleur, M.L.,Kearney, P. y Plax, T.G. (1993). *Fundamentals of Human Communication*. Mountain View, Ca: Mayfield P.C.
- Lucas Marín, A. (Ed.) (2009). *La nueva comunicación*. Madrid: TROTTA S.A.

- Lucas Marín, A. (1997). *La Comunicación en la empresa y las organizaciones*. Barcelona: Bosch.
- Marina, J.A. (1998). *La selva del lenguaje*. Barcelona: Anagrama.
- Marina, J.A. (1996). *El laberinto sentimental*. Barcelona: Anagrama.

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

A través de los servicios propios de la UNED y de INTERNET se presentan programas en relación con la temática de esta asignatura, cuyos enlaces para facilitar a su acceso se comunicarán debidamente al/la estudiante a lo largo del proceso formativo.

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.