



Universidad de Jaén
Centro de Estudios de Postgrado

Trabajo Fin de Máster

“EL FOMENTO Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE ESCOLARES A TRAVÉS DE LAS HABILIDADES SOCIALES”

Alumno/a: Jaime Núñez, Alba

Tutor/a: Prof. D. Francisco Javier Luque
Dpto: Servicios Socioculturales y a la comunidad

ÍNDICE

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	4
2. INTRODUCCIÓN	5
3. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA.....	6
3.1. CLIMA EN EL AULA: LOS CONFLICTOS	6
3.1.1 <i>Causas de los conflictos</i>	7
3.1.2 <i>Tipos de conflictos</i>	8
3.1.3 <i>Cómo afrontar los conflictos</i>	9
3.1.4 <i>Habilidades sociales</i>	10
3.1.5 <i>Habilidades de resolución</i>	12
3.2. LA COMUNICACIÓN	13
3.2.1 <i>Comunicación verbal y no verbal</i>	15
3.2.2 <i>Barreras de la comunicación</i>	20
3.2.3 <i>Técnicas y facilitadores de la comunicación</i>	23
4. PROYECCIÓN DIDÁCTICA.....	27
4.1. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	28
4.2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.....	30
4.2.1. <i>Contextualización al módulo</i>	30
4.2.2. <i>Contextualización al centro y al proyecto educativo</i>	31
4.2.3. <i>Contextualización al aula</i>	34
4.2.4. <i>Contextualización al entorno productivo</i>	35
4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO	37
4.4. OBJETIVOS DEL MÓDULO DE HABILIDADES SOCIALES	39
4.5. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO FORMATIVO Y DEL MÓDULO.....	40
4.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	44
4.7. CONTENIDOS DEL MÓDULO DE HABILIDADES SOCIALES	47
4.8. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN	48
4.9. TRANSVERSALIDAD	48

4.10. INTERDISCIPLINARIEDAD	50
4.11. METODOLOGÍA DIDÁCTICA	51
4.11.1. <i>Principios metodológicos</i>	51
4.11.2. <i>Métodos didácticos</i>	52
4.11.3. <i>Actividades de enseñanza-aprendizaje</i>	53
4.11.4. <i>Estrategias metodológicas</i>	54
4.11.5. <i>Estilos docentes</i>	55
4.11.6. <i>Recursos didácticos</i>	56
4.12. EVALUACIÓN.....	57
4.12.1. <i>Evaluación del proceso de aprendizaje</i>	57
4.12.2. <i>Evaluación del proceso de enseñanza</i>	60
4.13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	62
4.14. UNIDAD DIDÁCTICA DEL MÓDULO Y CUADERNO DE ACTIVIDADES	63
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	73
6. NORMATIVA APLICABLE A LA PROGRAMACIÓN	76
7. ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Grados en la distancia interpersonal de la comunicación proxémica.....	20
Tabla 2: Oferta educativa del IES Santiago Ramón y Cajal.....	33
Tabla 3: Contenidos del módulo de habilidades sociales.....	47
Tabla 4: Secuenciación de contenidos en unidades didácticas.....	48
Tabla 5: Programas transversales.....	49
Tabla 6: Unidad didáctica del módulo.....	65
Tabla 7: Cuaderno de actividades.....	66

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

RESUMEN: Los conflictos son situaciones cada vez más habituales en las aulas, por ello se hace imprescindible la resolución de conflictos a través de la educación en habilidades sociales y de resolución junto al fomento de la comunicación. Sin embargo, la comunicación es un proceso complejo, en el que intervienen numerosos elementos y barreras a tener en cuenta y/o solventar para conseguir que el mismo sea eficaz y se interprete de forma adecuada.

El presente Trabajo Fin de Máster se fundamenta en la importancia de educar al alumnado para que perciban el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y no como un proceso negativo o perjudicial. Por ello, a lo largo del trabajo se recogen y desarrollan una serie de técnicas y facilitadores de la comunicación de fácil aplicación para el profesorado durante su labor docente. Así mismo, se diseña y planifica la unidad didáctica "La comunicación en las relaciones sociales" para llevar a cabo en el módulo de Habilidades Sociales del Ciclo Formativo de Técnico Superior en Integración Social, cumpliendo la normativa vigente e incluyendo una metodología innovadora y dinámica basada en el "Aprender haciendo" en la que el alumnado es protagonista de su propio aprendizaje.

PALABRAS CLAVES: Resolución de Conflictos, Comunicación, Habilidades Sociales, Formación Profesional y Educación.

ABSTRACT: Conflicts are increasingly common situations in the classroom, making it essential to solve conflicts through education in social and resolution skills combined with the encouragement of communication. However, communication is a complex process, which involves several elements and barriers to be considered or overcome in order to ensure that the process is effective and properly interpreted.

This Master's thesis is based on the importance of educating students in order to perceive conflict as a learning opportunity rather than as a negative or detrimental process. For this reason, a series of techniques and facilitators of communication are collected and developed throughout the work, which can be easily applied by teachers during their teaching work. Likewise, the teaching unit "Communication in social relations" is designed and planned to be carried out in the Social Skills module of the Higher Technician Training Cycle in Social Integration, complying with current legislation as well as including an innovative and dynamic methodology based on "Learning by doing" in which students are the main characters of their own learning.

KEY WORDS: Conflict Resolution, Communication, Social Skills, Professional Training and Education.

2. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual cuenta con una gran diversidad de culturas, religiones, etnias, nacionalidades, géneros, ideologías políticas y estatus sociales que, en numerosas ocasiones, genera conflictos, rechazos, violencia y enfrentamientos constantes. Por ello, es imprescindible estar preparados para identificar y solventar situaciones conflictivas y obtener resultados constructivos de las mismas a través del desarrollo y el crecimiento personal (Narejo y Salazar, 2002).

El proceso de socialización del alumnado comienza en el entorno familiar, donde aprende a convivir, y continúa cuando se incorpora al ámbito educativo, contexto en el que encuentra diferentes realidades y espacios. La interacción y convivencia en el aula es un lugar de aprendizaje ya que permite asimilar las reglas sociales y obtener referencias de las distintas personas con las que se relacionan para utilizarlas en otras situaciones similares.

El ámbito educativo se convierte en una oportunidad para aprender a respetar la variedad social y desarrollar los diferentes roles, en el que es imprescindible empezar a acatar órdenes y reglas de otros adultos de referencia, interiorizar normas de convivencia y desarrollar distintos tipos de comunicación y habilidades sociales. El buen desarrollo de los mismos es fundamental para crear relaciones positivas con las personas, aunque no siempre se adquieren de manera adecuada.

Los comportamientos y las decisiones de los/as docentes son determinantes en el alumnado, lo cual nos convierte en una de las mayores referencias e influencias para el mismo. Por ello, un buen desempeño de la labor docente es fundamental en el desarrollo integral del alumnado y depende del buen uso de la comunicación y la aplicación de las habilidades sociales y las habilidades de resolución cuando se presentan situaciones conflictivas. En este sentido, el equipo docente tiene como responsabilidad ofrecer las pautas y herramientas necesarias para que el alumnado las aplique en el contexto multicultural tan complejo en el que vivimos.

En el ciclo formativo de Integración Social, el alumnado debe adquirir las destrezas relacionadas con la comunicación para la resolución de conflictos. Por ello, la unidad didáctica “La comunicación en las relaciones sociales” perteneciente al módulo de habilidades sociales que se integra en el presente Trabajo Fin de Máster, está enfocada a facilitar que el alumnado alcance las competencias establecidas por la normativa y a permitir la aplicación de los contenidos en la práctica. Todo ello, a través de metodologías innovadoras, dinámicas y participativas en la que el alumnado obtendrá aprendizajes significativos y será protagonista durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

3.1 CLIMA EN EL AULA: LOS CONFLICTOS

Vivimos en una sociedad cada vez más heterogénea y diversa, donde conviven personas con diferentes nacionalidades, culturas, costumbres, posiciones sociales..., lo cual puede llevar a que se produzca una diferencia de opiniones o intereses siendo los conflictos situaciones muy comunes.

Para conocer las situaciones conflictivas que se dan en el aula, primero debemos conocer qué se considera conflicto. Comúnmente se confunden los términos de conflicto y violencia. La violencia es una forma de enfrentar una situación problemática que no admite la negociación, y pretende por lo tanto eliminar aquella inmediatamente. Sin embargo, un conflicto a grandes rasgos se puede definir como una situación de la vida social y escolar basada en un choque de intereses, opiniones, objetivos... El término de conflicto es muy amplio y flexible y, según el autor, se puede afrontar desde una perspectiva negativa que nos afecta y perjudica en nuestras relaciones sociales o, desde una perspectiva positiva, cabe ser visto como un impulso u oportunidad para el desarrollo de la sociedad si se extraen los beneficios que nos deja una vez solucionado.

Ortega, Mínguez y Saura (2003), definen el conflicto desde una óptica negativa como:

Algo negativo, que trastorna e interrumpe el ritmo de enseñanza-aprendizaje en el aula, entorpece el clima de clase, altera las relaciones interpersonales, pero no daña gravemente la vida del centro (...) Cuando hablamos de conflictos en las aulas nos referimos a faltas de disciplina. (p.21)

En el otro extremo, encontramos autores como Tuvilla (2004) que defiende las consecuencias positivas de dicho fenómeno:

El conflicto desde un punto de vista positivo, es motor de cambio social y sus efectos, siempre que sepamos gestionarlos bien, permiten establecer relaciones cada vez más cooperativas. De ahí, que la negociación resulte imprescindible. Tanto el conflicto como la negociación constituyen un modelo de relación rica y permanente de la vida cotidiana: personal, grupal y organizacional. (p.51)

Como bien dice este último autor, la repercusión que el conflicto tiene depende de cómo se gestiona. Por ello es muy necesario proporcionar a la sociedad, y en este caso más concretamente, al alumnado, técnicas para la prevención y resolución de estos conflictos. La comunicación es uno de los instrumentos más eficaces para prevenir los conflictos, para resolverlos y para afrontarlos desde una actitud positiva

consiguiendo una mejora y desarrollo tanto personal como grupal, y por tanto favoreciendo el clima del aula.

El clima del aula no solo depende del alumnado, sino que también influyen el profesorado y las familias. Es por esto por lo que es muy importante que se establezcan relaciones positivas entre todos los que componen la comunidad educativa y se mejore la calidad de la enseñanza.

Según afirma Vaello (2011), los conflictos no se pueden ni evitar ni prever, pero sí que se pueden fomentar las condiciones necesarias para que sea más improbable que se den y, en el caso de que surjan, obtener enseñanzas. A tal fin los centros educativos deben, a la vez que enseñar los contenidos, trabajar de forma transversal aquellos aspectos relevantes en el día a día de la convivencia del alumnado para que se desarrollen como personas.

La convivencia escolar es un proceso en el que se aprende a convivir con otras personas que no son las de tu entorno familiar. Es donde se aprende que existen otras formas de vida, costumbres e ideales, por lo que resulta fundamental que sea en este contexto donde se empiece a aceptar la diversidad y se adquieran habilidades comunicativas (Rubiano y Carretero, 2008). Asimismo, Lanni (2003) afirma que la convivencia y el aprendizaje van de la mano, pues la optimización de este último depende de una relación cotidiana con las personas del contexto mantenida en el tiempo y renovada día a día. En definitiva, uno de los factores fundamentales para que el alumnado adquiera un aprendizaje significativo y de calidad es la convivencia con las personas que les rodea en el aula.

3.1.1 Causas de los conflictos

Las causas de la mayoría de los conflictos son debidas a la insatisfacción de las necesidades humanas. Estas necesidades son, según Maslow (1943), necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima o reconocimiento y de autorrealización. Asimismo, estas causas dependerán de la persona y del contexto en el que se encuentre. En relación al contexto escolar específicamente, Binaburo y Muñoz (2007, p.67) identifican las siguientes causas:

1. Diferencias y defectos de personalidad: no centrarse tanto en la personalidad como en la posibilidad de buscar espacios de entendimiento. Las partes en conflicto suelen afirmar que alguna deficiencia o rasgo negativo del otro desempeña un papel central en la disputa.
2. Actividades de trabajo interdependientes: el conflicto surge cuando el flujo de trabajo no es el adecuado. El desinterés y la falta de motivación es uno de los factores desencadenantes del conflicto.

3. Objetivos y metas diferentes: bien entre los objetivos y metas de los restantes integrantes de la comunidad escolar; bien entre objetivos y metas de los diferentes miembros, que cada uno percibe como incompatibles. Lo que más peso tiene es la percepción subjetiva de la incompatibilidad entre dichos objetivos y metas.
4. Recursos compartidos: El conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más de lo que recibe, o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.
5. Diferencias de información y percepción: cada miembro de la comunidad escolar selecciona sólo una parte de la información en función de sus intereses, lo que conduce a conflictos a la hora de tomar decisiones.

Sin embargo, Martínez-Otero (2005) clasifica las causas de los conflictos en tres categorías: sociales/ambientales, basadas en las diferencias entre las personas que conviven; relaciones interpersonales en el ámbito escolar, relativa a la jerarquía en los centros educativos del profesorado respecto al alumnado; y por último, las familiares, que tienen que ver con las rupturas familiares y personales debido a la falta de habilidades sociales. Por ello, es imprescindible dotar a los alumnos de herramientas para que puedan solventar aquellas situaciones complicadas que se les presenten, empezando por el respeto. Si esto no se da en el ámbito familiar, es la institución educativa la que debe hacerse cargo.

3.1.2 Tipos de conflictos

Los conflictos sociales se podrían dividir en conflictos familiares y conflictos en la escuela. Dentro de estos últimos, podemos encontrar conflictos entre pares (estudiante-estudiante o docente-docente) y conflictos jerárquicos (estudiante-docente o docente-estudiante). Este estudio estará centrado en los conflictos que se producen en la escuela entre discentes, así como en las relaciones sociales entre ellos.

Los conflictos tienen lugar cuando dos o más alumnos/as no encajan en los mismos valores, motivaciones o intereses. Estos conflictos pueden manifestarse de dos formas diferentes, verbal o físicos. Los conflictos verbales serán aquellos que se dan mediante amenazas, insultos, chantajes, a la vez que de forma psicológica con el aislamiento, el rechazo, las burlas... Por otro lado, los conflictos físicos son aquellos que se llevan a cabo a través de peleas y agresiones. En ambos tipos de conflicto, tiene un papel muy importante la comunicación (Alzate, 1997).

Diariamente se presentan conflictos en las aulas, por lo que debemos preparar a los alumnos y las alumnas para que consigan resolverlos de la forma más adecuada, haciendo a todas las partes implicadas en el conflicto beneficiarias de dicha resolución.

Del mismo modo, tal desenlace ha de concebirse como algo positivo, es decir, que sean conscientes que tras el conflicto, han crecido como personas, lo cual les ayudará a desarrollarse en la sociedad. Todo esto se llevará a cabo a través de distintas estrategias que se enseñará al alumnado y profesorado para que, por un lado, interioricen distintas habilidades sociales como la escucha, una comunicación adecuada, la tolerancia y el respeto; y, por otro, mejorar las relaciones interpersonales. Sin embargo, existen conflictos que los niños no podrán resolver de forma autónoma, debido a la necesidad de una tercera persona. Para ello existen otras metodologías como la conciliación, el arbitraje y la mediación, en los cuales, esta tercera persona utilizará la comunicación como instrumento principal de resolución de conflictos (Banz, 2008).

3.1.3 Cómo afrontar los conflictos

Existen distintas formas de afrontar un conflicto. Dependiendo de las habilidades para resolver los conflictos de cada persona, se optará por distintas formas de afrontarlos. Además, influye la importancia de conseguir el objetivo de la persona, de forma que, si se le da demasiada, es posible que se olvide de los sentimientos e intereses de la otra parte y, por tanto, no se resuelva la discrepancia de forma adecuada. Para una buena resolución, es imprescindible el uso de una comunicación eficaz. Tanto Banz (2008) como Cascón (2001) distinguen cinco maneras de hacer frente a los conflictos:

- Competencia: consiste en que una de las partes, o ambas, desean conseguir sus objetivos sin tener en cuenta los de la otra parte en conflictos. Lo que se busca es ganar, y la forma más fácil para ello, es que la otra parte pierda, es decir, la relación con la persona no tiene valor.
- Evitación: caracterizada por la pasividad a la hora de resolver el conflicto, posponiéndolo sin valorar las necesidades e intereses tanto propios como de la otra parte. Esta forma de afrontar los conflictos consigue que ambas partes pierdan y el conflicto quede sin solucionar.
- Compromiso: esta forma de afrontar los conflictos se caracteriza por la búsqueda de un acuerdo por ambas partes confrontadas. Se renuncia a ciertos objetivos personales de manera para favorecer la solución del problema, de tal manera que ambas partes quedan beneficiadas, pero de forma parcial.
- Acomodación o sumisión: está basado en que una de las partes decide ceder, renunciando a sus objetivos personales, por propia voluntad, con la finalidad de resolver el problema lo más rápido posible o por no confrontarse a la otra parte. Una de las partes muestra una gran cooperación y preocupación por la otra, dejando a un lado sus propios intereses.

- Colaboración: consiste en que las partes implicadas en el conflicto llevan a cabo la búsqueda de un objetivo común que satisfaga a ambas partes. Ambas consideran que tanto los objetivos como la relación con la persona son muy importantes.

Para resolver positivamente los conflictos y no conllevar un problema mayor, la última forma de afrontar los conflictos sería la más adecuada, pues ambas partes del conflicto tienen en cuenta sentimientos e intereses y mediante el diálogo y la negociación llegan a un acuerdo en el salen beneficiadas o satisfechas.

3.1.4 Habilidades sociales

Como se ha hecho hincapié anteriormente, el desarrollo de las habilidades sociales en el alumnado es una de las formas de prevenir los conflictos, además de ser una herramienta muy útil para la resolución de éstos, teniendo en cuenta que los conflictos se dan debido a las diferencias en las relaciones personales. El contexto educativo juega un papel fundamental en el desarrollo de estas habilidades, ya que los niños y las niñas pasan la mayor parte del día en las aulas. Una de las formas para crear un ambiente donde se fomente el desarrollo del alumnado en la sociedad es las escuelas. Además de formalos en contenidos curriculares, los eduquen transversalmente en habilidades sociales y valores que den respuesta a los conflictos.

Según Vaello (2005), existen cuatro planos en los que las personas interactuamos socialmente: plano cognitivo (lo que se piensa), emocional (lo que se siente), comunicativo (lo que se dice) y conductual (lo que se hace). Estos son los cuatro planos en los que se debe formar al alumnado en habilidades sociales, para que consigan un buen control de éstas y se adapten a la situación en la que se encuentran. Asimismo, este mismo autor, entiende las habilidades sociales como:

“El conjunto de capacidades para emitir conductas eficaces en situaciones interpersonales con la finalidad de obtener respuestas gratificantes de los demás. El carácter plural del término indica que se trata de un concepto que engloba destrezas específicas aplicables a diferentes situaciones de intercambio social. (Vaello, 2005, p.11)”

No obstante, cinco años después, Redondo y Madruga (2010) definieron las habilidades sociales como:

“Un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del mismo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas

inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Redondo y Madruga, 2010, p. 70)

Debemos tener en cuenta que dos personas no harán manejo de las habilidades sociales de la misma forma, ya que estas dependen de sus actitudes, creencias y valores. Para ello, se debe conocer que las características de cada persona, según Alonso *et al.* (2013, p. 32) son:

- Son conductas adquiridas a través del aprendizaje (imitación, ensayo, etc.).
- Tienen componentes motores, es decir, representa aquello que hacemos; emocionales y efectivos, que hace referencia a lo que sentimos; cognitivos, alude a nuestro pensamiento; y comunicativos, se atribuye a aquello que decimos.
- Son respuestas específicas a situaciones concretas.
- Se ponen en juego en contextos interpersonales, son conductas que se hacen ver cuando nos relacionamos con otras personas de cualquier edad.

Educativamente, las habilidades sociales aportan beneficios a los alumnos y alumnas, pero corresponde primero al profesorado interiorizarlas para luego poder inculcar estas herramientas a sus discentes, favoreciendo así el clima del aula y la convivencia. Asimismo, si el estudiantado desarrolla las habilidades sociales correctamente, se conseguirá una prevención y resolución de conflictos más efectiva. Vaello (2005) clasifica las habilidades sociales del aula en dos, las intrapersonales y las interpersonales. En este estudio, se detallarán las habilidades interpersonales puesto que son aquellas que conseguirán una mejora en las relaciones sociales y por tanto mejorará la comunicación entre iguales.

Como podemos observar a continuación, Mojas (2006) recoge treinta habilidades en el Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS) y las divide en seis áreas:

- Área 1. Habilidades básicas de interacción social: sonreír y reír; saludar; presentaciones; favores; y cortesía y amabilidad.
- Área 2. Habilidades para hacer amigos: alabar y reforzar a los otros; iniciaciones sociales; unirse al juego con otros; ayuda; y cooperar y compartir.
- Área 3. Habilidades conversacionales: Iniciar conversaciones; mantener conversaciones; terminar conversaciones; unirse a la conversación de otros; y conversaciones de grupos.

- Área 4. Habilidades relacionadas con los sentimientos y las emociones: Expresar autoafirmaciones positivas; expresar sentimientos; recibir emociones; defender los propios derechos; y defender las opiniones.
- Área 5. Habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales: identificar problemas interpersonales; buscar soluciones; anticipar consecuencias elegir una solución; y probar una solución.
- Área 6. Habilidades para relacionarse con los adultos: cortesía con el adulto; refuerzo al adulto; conversar con el adulto; solucionar problemas con adultos; peticiones al adulto.

Serán estas las áreas donde se trabajará con los y las menores para una prevención y mejor solución de los conflictos en las aulas. No obstante, se debe complementar con las técnicas y habilidades de resolución de conflictos que se verá en el siguiente apartado.

3.1.5 Habilidades de resolución de conflictos

Nos referimos a habilidades de resolución de conflictos cuando hablamos de aquellas que permiten identificar un problema, ser capaz de resolverlo de forma lógica y supervisar y evaluar la solución establecida (UNICEF, 2020). Cuando tratamos de resolver un conflicto, debemos trabajar diferentes habilidades de forma conjunta. Estas habilidades son las siguientes:

- Regulación emocional: para cualquier situación de la vida diaria es necesario tener un control y manejo de las emociones. Saber regular y expresar adecuadamente las emociones consigue que la persona se tranquilice ante un conflicto y pueda gestionarlo desde una perspectiva objetiva. Para esto es imprescindible educar emocionalmente tanto al alumnado como al profesorado. La educación emocional consiste en trabajar aspectos tan importantes para la resolución de conflictos como la autoconfianza y la autoestima, entre otras cosas (Keidar, 2006).
- Asertividad: esta cualidad permite que la persona exponga su opinión, sentimientos y punto de vista o pensamientos del problema de forma adecuada, controlando sus emociones y en el momento oportuno. De esta forma no hiere los sentimientos y respeta tanto los derechos propios como los de los demás (Llacuna y Pujol, 2004).
- Creatividad: en línea a lo que Alonso *et al.* (2013) expone, a la hora de resolver conflictos, la creatividad juega un papel muy importante ya que nos ayuda a la búsqueda de múltiples alternativas diferentes.

- Empatía: en el momento en el que una persona se pone en el lugar de la otra ampliamos nuestro punto de vista y entendemos la manera de ver la situación de las otras personas (Eraña, 2009).
- Comunicación: para la resolución de conflictos, siguiendo a Viñas i Cinera (2002), es necesaria una comunicación eficaz. Para ello se deben desarrollar las siguientes habilidades comunicativas: comunicar, escuchar y entender, comprender el contexto, utilización de canales óptimos y favorecer la red de comunicación participativa. La comunicación es la base de este estudio, por lo que nos centraremos en dicha habilidad para mejorar las relaciones sociales en el alumnado.

3.2 LA COMUNICACIÓN

La comunicación es una herramienta que se viene usando desde la prehistoria. Los seres humanos necesitaban entenderse y cooperar para cazar y alimentarse, lo cual hacían a través de la comunicación interpersonal. Por ello, la comunicación, tras la supervivencia física, es el tipo de inteligencia más básica y vital para cubrir las necesidades del ser humano (Ribeiro, 1999).

El significado de la palabra comunicación ha evolucionado significativamente desde su primera aparición hasta lo que se entiende hoy en día por comunicar. Etimológicamente este término proviene del latín *communicare* que se traduce como “poner en común, compartir algo”. Para entender este concepto, nos remontamos a 384-322 a.C cuando Aristóteles afirmó que la retórica la componían el locutor, el discurso y el oyente, y la definió como “*la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión*”. Siglos más tarde, Lasswell (1948) completó la definición de Aristóteles de “el quién, el qué y el a quién de la comunicación” añadiendo “el cómo y el para qué”.

Numerosos autores a lo largo de la historia han ido definiendo el concepto, incluyendo elementos como la retroalimentación de Wiener (1985); las variables socioculturales de Smith (1966); los elementos, emocionales, cognoscitivos, verbales y no verbales de Nowak, Rosngren y Sigrud (1977); las bidireccionalidad de Berló (1963), Lerner (1973) y Zires de Janka (1973); y la herramienta social de Martín (2003), entre muchos otros.

Basándonos en la definición de este último autor, la comunicación tiene cinco características imprescindibles:

- Es humana, lo cual hace que pueda ser significativa.
- Es social, ya que para que se dé comunicación hacen falta al menos dos personas.

- Es referencial, pues al comunicar se comparte los conocimientos de la persona que comunica.
- Es compleja, de forma que las personas que se comunican utilizan mensajes y crean significados.
- Se da en el presente, aunque no tiene por qué ser expresada e interpretada simultáneamente.

Pero para lograr una buena comunicación, no basta con expresar lo que pensamos. Aquello que consigue que la comunicación sea significativa es cómo transmitimos el mensaje, lo que pensamos y nuestros sentimientos (Ribeiro, 1999). Esto se verá detalladamente posteriormente. Pero antes es muy importante conocer cómo se produce el proceso de comunicación. Este proceso tiene una serie de elementos interrelacionados según Alonso *et al.* (2013):

- Emisor: persona que crea y emite el mensaje.
- Receptor: persona o personas que reciben la información enviada por el emisor y lo interpreta.
- Mensaje: información concreta que el emisor comunica al receptor. Pueden ser palabras orales, palabras escritas, gestos, sonidos...
- Código: es el sistema de signos que el emisor y el receptor emplean para el intercambio de información. Para que se pueda establecer la comunicación, el código debe ser el mismo para ambos. Los códigos pueden ser muy variados, como por ejemplo las señales de tráfico o el idioma.
- Canal: es el medio por el que se envía el mensaje. El canal condiciona la forma del mensaje ya que no es lo mismo comunicar algo a través del teléfono, por correo electrónico, o estando emisor y receptor frente a frente.
- Interferencias, barreras o ruidos: cualquier elemento que hace difícil la recepción del mensaje. Se verá con más detalle en el apartado 3.2.3 *Barreras de la comunicación*
- Situación comunicativa o contexto: es la situación externa que rodea al emisor y receptor e influye a la comunicación ayudando a la comprensión del mensaje o modificando su significado. Estas pueden ser circunstancias emocionales, psicológicas y/o sociales. Se debe diferenciar entre contexto externo, (lo anteriormente explicado) de contexto interno o lingüístico, el cual son las palabras que acompañan al mensaje que queremos comunicar y que facilitan su significado.
- La intención del hablante: este último elemento lo incluye Uribe (2009), quién afirma que la comunicación solo es posible cuando la intención del hablante es comunicativa. Para ello hay que conocer el significado de lo que el hablante quiere transmitir.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, podríamos definir comunicación como un proceso bidireccional en el que al menos dos personas (emisor y receptor), a través de un canal, intercambian información, sentimientos u otras ideas utilizando un código común en un contexto concreto.

Sin embargo, la comunicación no solo es expresar con palabras aquello que queremos comunicar. Según Ribeiro (1999) esto solo representa un 7% del proceso de comunicación. Los elementos que más influyen en la comunicación son los no verbales como el tono de voz y el lenguaje corporal, elementos que se desarrollan en el siguiente apartado.

3.2.1 Comunicación verbal y no verbal

Como se ha indicado en el apartado anterior, la comunicación es un proceso que las personas llevamos a cabo con el fin de emitir un mensaje que produzca una respuesta. Generalmente, la mayoría de los conflictos ocurren debido a no saber interpretar correctamente los mensajes que se emiten a través de los tipos de comunicación. En este apartado vamos a entender la importancia que tienen la comunicación verbal y la comunicación no verbal en las relaciones sociales y a conocer los distintos significados que emiten.

La comunicación verbal.

La comunicación verbal es la que alude al uso del lenguaje. Éste es la característica más diferencial del ser humano con respecto al resto de seres vivos. Podemos referirnos al lenguaje como una actividad lingüística en la que interviene al menos una persona y ejerce como oyente, hablante o ambas, procesando la información. (Moyá, 2016).

Distinguimos dos tipos de comunicación verbal: comunicación verbal vocal y comunicación verbal escrita.

La comunicación verbal vocal según Uribe (2009), es un tipo de comunicación más personal e individualizada ya que se puede adaptar sobre la marcha gracias al *feedback*. Además, este autor considera que puede ir acompañada de elementos no verbales que aportan mucho significado. Es útil para transmitir sentimientos, información sencilla y obtener respuesta inmediata. Esta, a su vez, consta de dos elementos que la definen: los elementos lingüísticos, es decir, el lenguaje; y los elementos paralingüísticos, señales que acompañan a la comunicación verbal y hacen referencia a cómo se dice lo que comunicamos y no al contenido. Alonso *et al.* (2013), destacan estos últimos elementos como muy importantes a la hora de comunicar. En

función del uso que se le da, puede cambiar totalmente el significado del mensaje. Distinguen los siguientes elementos:

- El volumen: es importante utilizar un volumen adecuado para que llegue a nuestro receptor, es decir, para que nos pueda escuchar. Si nuestro volumen es bajo, podemos transmitir inseguridad en lo que estamos contando. Sin embargo, hay que prestar atención a no elevar demasiado el volumen ya que puede ser molesto. Por ello, lo recomendable es cambiar el volumen de tu voz durante la comunicación. Esto hará que enfatices algunas partes del mensaje y que sea más fácil la retención de la información (Álvarez *et al.*, 2010).
- La entonación: este elemento tiene como finalidad principal hacer notar la intención del emisor en el comunicado ya que se determinan matices.
- La claridad: tener una buena vocalización de las palabras es imprescindible para que el receptor reciba el mensaje y lo pueda interpretar adecuadamente.
- La fluidez: debes expresarte con fluidez verbal, de manera que expongas las ideas de manera clara, dando sentido y significado al mensaje.
- Las perturbaciones del habla: es normal que en la comunicación existan repeticiones, falsos comienzos y vacilaciones, sin embargo, un excesivo uso de ellas, denotan inseguridad, poco interés o ansiedad en el comunicado. Además, Caballo (1993) establece tres clases de perturbaciones del habla. En primer lugar, la presencia de periodos de silencio mientras te comunicas. En segundo lugar, el uso excesivo de palabras de relleno que no aportan significado al mensaje como “bueno”, “ya sabes” o las onomatopeyas *uhm, eh, ahm...* Esto provoca aburrimiento o ansiedad. Por último, las repeticiones, tartamudeos, palabras sin sentido, omisiones, pronunciación errónea...
- El tiempo del habla: es el tiempo que se usa hablando con la otra persona. Hay que tener en cuenta el tiempo de conversación en ambos sentidos. Tanto si se habla demasiado como si se habla poco. Lo recomendable es hacer un intercambio recíproco de información (Caballo, 1993).
- Las pausas o silencios: este elemento se refiere al tiempo en silencio que se produce al tardar en empezar a hablar o en responder. Caballo, (1993), afirma que si se tarda mucho en responder se entiende como pasividad. En cambio, cuando se deja poco tiempo o incluso se interrumpe, denota una actitud agresiva. Por otro lado, el buen uso de los silencios hace que se remarquen signos de puntuación dando énfasis al mensaje (Alonso *et al.*, 2013).
- El tono o timbre: existe mucha variedad en tonos de voz. Podemos encontrar voces muy finas, nasales o resonantes. Como es en el caso del volumen, hacer cambios en el tono de la voz resalta ciertos mensajes y mantiene la atención de la persona que escucha.
- La velocidad: quien habla muy lentamente aburre e impacienta a las personas que escuchan. Asimismo, puede identificarse como tristeza en el emisor. En

cambio, el habla demasiado rápida, aunque dificulta la comprensión del mensaje, muestra alegría, sorpresa o nerviosismo en el que comunica. Knapp (1982), indica que la velocidad normal del habla es de 125 a 190 palabras por minuto. En el momento en el que las palabras aumentan a 275 y 300 por minuto, la comprensión disminuye.

Por otro lado, la comunicación verbal escrita, es decir, la escritura, es la representación gráfica de los signos que usamos para comunicarnos o la lengua. Es un tipo de comunicación que nos permite revisar y eliminar errores antes de transmitirla. Sin embargo, tiene un *feedback* lento, su respuesta no es inmediata y no asegura que el mensaje llegue a su destinatario. Sirve para emitir hechos, opiniones e información compleja que debe quedar reflejada por escrito (Moyá, 2016).

La comunicación no verbal.

Existen numerosos autores que han realizado importantes aportaciones sobre la comunicación no verbal a lo largo de la historia. El pionero fue Darwin con su obra de 1872 *The Expression of Emotion in Man and Animals*, la cual ha servido como base de numerosos estudios sobre la comunicación no verbal (Moyá, 2016). Pero es Poyatos (1994) quien más de un siglo después afirma que la comunicación no verbal da plenitud a las frases. Cree que las palabras no tienen todo el peso de la conversación, sino que son los actos no verbales los que las completan y expresan verdaderos significados. Sin embargo, Cáceres (2003) defiende que la comunicación no verbal no se puede estudiar sin tener en cuenta la comunicación verbal, ya que ambas están asociadas y se complementan o superponen.

Es por ello, la comunicación no verbal puede ser definida como conjunto de signos no lingüísticos que se utilizan para comunicar y que suele ir acompañada de la comunicación verbal. Aproximadamente el 60% de la información que recibimos viene del lenguaje no verbal, por lo cual es tan importante su estudio (Alonso *et al.*, 2013). La comunicación no verbal la dividimos en dos tipos: kinésica y proxémica.

La comunicación kinésica es el estudio de los signos y comportamientos que producimos de forma natural o influenciados por la cultura (Moyá, 2016). Entre estos signos encontramos:

- La expresión facial: a través de la cual podemos identificar los sentimientos y el estado de ánimo de la persona con la que nos comunicamos, dándonos indicaciones sobre lo que piensa de lo que se le está transmitiendo. Las emociones básicas y más fáciles de identificar son alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco (Alonso *et al.*, 2013).

- La mirada: se define como mirar a la otra persona entre los ojos o en la parte superior de la cara. Ésta expresa lo que siente la persona. La mayoría de las interacciones que se producen entre los seres humanos son debidas a las miradas recíprocas. Establecer la mirada en una conversación denota atención e interés. Por el contrario, una ausencia de contacto visual indica poca implicación con la persona con la que nos estamos comunicando (Caballo, 1993). Se estudia aspectos como la frecuencia de la mirada, el tipo de mirada y el número de veces que se parpadea. Se caracteriza como agradables y cariñosas a las personas que miran más. Pero la mirada fija se considera como actitud desafiante o dominante. Por otro lado, desviar la mirada denota timidez, vergüenza, antipatía o desinterés. Al evitar la mirada resulta más fácil evitar la interacción con la persona (Álvarez *et al.*, 2010)
- La boca: a través de la boca podemos transmitir numerosos mensajes. Con la sonrisa normalmente se expresa simpatía, alegría o agrado, pero existen otros tipos de sonrisa que muestra otros mensajes determinados. Cuando la sonrisa es forzada, lo que se intenta transmitir es una impresión positiva a pesar de no ser verdad (Alonso *et al.*, 2013). Por otro lado, morderse o chuparse los labios manifiesta tensión, estrés o intento de concentración. El estrés produce sequedad, por ello la persona se moja los labios. Otro gesto que comunica de forma no verbal es fruncir los labios. Esto indica amenaza, antagonismo, aislamiento y mal temperamento. Es importante tener en cuenta que estos gestos revelan emociones de situaciones específicas, por lo que se pueden controlar para no mostrarlas (Keidar, 2006)
- Las cejas: existen dos movimientos de cejas, los cuales expresan distintos significados según Keidar (2006). Elevar las cejas muestran sensación de sorpresa, duda, curiosidad, excitación y sarcasmo. En cambio, cuando fruncimos las cejas manifestamos pensamiento profundo, no entendimiento o insatisfacción. Normalmente, las cejas expresan significado cuando van acompañado de otros gestos como la mirada o movimientos de cabeza.
- La apariencia externa y la vestimenta: la apariencia física comunica aspectos como la personalidad, la clase social, el estilo, el gusto, la sexualidad y la edad y generalmente produce consecuencias sobre las percepciones y reacciones de los otros (Álvarez *et al.*, 2010). La forma más fácil y recurrente para mejorar nuestra apariencia personal es a través de la vestimenta conforme a Keidar (2006). La vestimenta de multitud de personajes públicos ha sido estudiada para descifrar el mensaje que querían transmitir con ella (Moyá, 2016).
- Postura corporal: en línea a lo que Davis (1976) afirma, dos personas que tienen el mismo punto de vista, tienen la misma postura corporal. En cambio,

dos personas que opinan antagónicamente, suelen adoptar dos posturas corporales también opuestas. Se pueden diferenciar cuatro posturas corporales según Alonso *et al.* (2013): postura de acercamiento, es decir, con una inclinación hacia delante del cuerpo demostrando atención; retirada, reconocida como con inclinación hacia atrás o vuelta de lado. Demuestra negatividad o rechazo; expansión, caracterizada por la expansión del pecho, tronco erecto o hacia atrás, cabeza erecta y hombros elevados. Muestra orgullo arrogancia y desprecio; por último, contracción, con tronco inclinado hacia delante, cabeza y pecho hundidos y hombros que cuelgan. Es una postura depresiva.

- La cinésica: Keidar (2006), indica que son los movimientos y gestos con el cuerpo que expresan las reacciones mentales y emocionales a una situación. Cada movimiento del cuerpo transmite diferentes estados de ánimo en función de la parte del cuerpo que se mueva y el gesto que se hace.
 - Los gestos con las manos se pueden clasificar en cinco: enseñar las palmas de las manos denota verdad, honestidad y lealtad; las manos entrelazadas hacen referencia a que la persona está nerviosa, triste o con ansiedad; tener las manos en ojiva manifiesta una actitud de seguridad; tocarse las manos, los brazos o las muñecas tiene diversos significados en función de cómo lo hagamos. Si nos cogemos las manos por detrás del cuerpo mostramos autoridad o supervisión. En cambio, si nos cogemos del brazo o la muñeca denotamos frustración e intento de autocontrol; finalmente, los pulgares en contacto señalan dominio y superioridad (Alonso *et al.*, 2013).
 - Asimismo, el movimiento de las piernas o los pies también tienen varios significados. Si en posición sentada se tiene las piernas fuertemente cruzadas quiere decir que la persona está en tensión, inquieta o a la defensiva. En esta misma posición, el movimiento continuo del pie significa nerviosismo, incomodidad, impaciencia, estrés... Por otro lado, de pie, con las piernas firmes determina autoconfianza. Si estando de pie, hay un movimiento continuo quiere decir que la persona está insegura o nerviosa. Por último, si la persona frota un pie contra el otro demuestra timidez, vergüenza o pérdida de confianza en sí mismo (Keidar, 2006).
 - Finalmente, el movimiento de la cabeza establece lazos de comunicación importantes. Knapp (1982) establece que los movimientos de izquierda a derecha implican negación. En el caso opuesto, los movimientos de arriba hacia abajo significan aceptación e

incluso anima a la persona que está comunicando a que siga hablando. La inclinación de la cabeza también denota un significado determinado. Si se inclina hacia un lado puede significar o bien atención, o bien desatención. Habría que tener en cuenta otros factores como los ojos y el cuerpo para distinguirlas. Si la cabeza está inclinada a un lado pero con el mentón hacia delante significaría desacuerdo. Por otro lado, si la cabeza está apoyada sobre la palma de la mano quiere decir que la persona está aburrida o molesta. Finalmente, si se tiene sostenida la frente quiere decir que la persona está concentrada o prestando gran interés (Keidar, 2006).

Por otro lado, Edward Hall (1973) define la comunicación proxémica como *“las observaciones y teorías interrelacionadas sobre el uso humano del espacio visto como una elaboración especializada de la cultura”*. Es por ello que la proxémica estudia el espacio que ocupamos y la distancia que mantienen las personas al comunicarse. Este mismo autor distingue cuatro grados en la distancia interpersonal que podemos ver recogidos en el siguiente cuadro:

Distancia	Zona	Situación
Entre 15 y 45 cm	Íntima	Es la distancia que se mantiene con personas de mucha confianza como en encuentros amorosos, consuelo, protección...
Entre 46 y 120 cm	Personal	Este es el espacio personal de cada uno. Reuniones, conversaciones con amigos, fiestas...
Entre 120 y 360 cm	Social	Es el espacio que se mantiene con personas con poca confianza o sin relación amistosa como con un dependiente de una tienda.
Más de 360 cm	Pública	Es la distancia que se mantiene con un grupo de personas como una charla o una conferencia.

Tabla 1: Grados en la distancia interpersonal de la comunicación proxémica

Fuente: Adaptado de Alonso, S. H., Caparrós, B. M., Molina, I. y Rosales, J. J. (2013). *Habilidades Sociales*. McGraw-Hill.

3.2.2 Barreras de la comunicación

La comunicación es esencial para el ser humano, sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos en comunicación, nos cuesta mucho trabajo comunicarnos de forma efectiva. Esto es debido a que existen obstáculos o interferencias que entorpecen o dificultan la comprensión y recepción del mensaje. Estas dificultades en el proceso de comunicación denominan Barreras. (Quijada y Torres, 2014). En este

apartado se mostrará los obstáculos más comunes que impiden que las personas se comuniquen de forma eficaz y eficiente.

Barreras personales o psicológicas

Cada persona es única y tiene unas características individuales determinadas, unos hábitos de escucha, una percepción, unos valores, unas creencias, unos prejuicios y unas inseguridades. La comunicación está ligada a la personalidad de cada persona. Ésta influye en lo que percibimos, en lo que vemos y oímos, en nuestras creencias, etc. (Alonso *et al.*, 2013).

Según Gasperín (2005), no escuchar es la barrera más importante a la hora de comunicarnos. Saber escuchar es la base del proceso de comunicación. Nuestras creencias y valores actúan como filtro para escuchar lo que queremos, los que nos conviene. Para aprender a escuchar, primero hay que aprender a callar. La escucha debe implicar la comprensión del mensaje y del lenguaje no verbal. En el proceso de comunicación se comunica más cosas de las que somos conscientes, por ello es fundamental, que la escucha vaya más allá de las palabras. Tan importante como la escucha en el proceso de comunicación es cómo nos comunicamos. Normalmente, las personas se molestan por el modo en el que le piden o le dicen las cosas sin tener en cuenta el qué le han pedido. Existen dos niveles en la comunicación: el nivel de contenido y el nivel de relación. El primero es en sí el mensaje, el qué. En cambio, el segundo, se refiere al modo en el que se comunica. La mayoría de los problemas en la comunicación están relacionados con el nivel de relación, es decir, “ganar” en una discusión o el saber quién lleva la razón sin importar lo que se dice. Esto hace que el modo en el que nos comunicamos no sea el adecuado y por tanto el contenido de nuestro mensaje quede invalidado.

En línea a lo anterior, en el proceso de comunicación, el emisor envía un mensaje y el receptor lo interpreta. En base a esta interpretación se produce una consecuencia. Existen barreras a la hora de interpretar este mensaje que hacen que se distorsione la percepción de la realidad y por tanto se vea perjudicada la comunicación interpersonal. Las interpretaciones erróneas más comunes son las siguientes:

En primer lugar, como sostiene Eraña (2009), hacer una atribución equivocada de las intenciones de los demás sin verificar esta información. Imaginar el motivo por el que las personas llevan a cabo ciertas acciones hace que se creen malentendidos y problemas en el proceso de comunicación. A esta, se le suma lo que se le llama el efecto halo, que consiste en crear impresiones generales de los demás en función de una característica. Una única característica no te define como persona, sin embargo, tendemos a hacerlo de forma instintiva. Un ejemplo muy común es creer que una persona es rebelde por llevar el pelo tintado o llevar tatuajes.

Por otro lado, que viene muy relacionado con lo anterior, las personas inconscientemente prejuzgamos continuamente. No vemos la realidad de forma objetiva porque nos anticipamos a los hechos, juzgamos antes de tiempo (Quijada y Torres, 2014). Suponer características y cualidades erróneas de un grupo y de todos los miembros que lo componen dificulta la comunicación.

Asimismo, se tiende a atribuir características, pensamientos o sentimientos propios a los demás. Creer que todo el mundo siente y piensa del mismo modo que nosotros mismos es un error muy común y que conlleva a que el proceso de comunicación se vea obstaculizado (Eraña, 2009).

Barreras socioculturales

El contexto social en el que la persona vive o ha crecido influye en el proceso de comunicación. En línea a lo que hemos visto en el apartado anterior, el lenguaje y la cultura se construyen en función de las experiencias tenidas a lo largo de la vida de una persona. Por ello, son dos factores que influyen en el proceso de comunicación. Gasperín (2005) afirma que:

Las lenguas no son diferentes maneras de ver lo mismo o diferentes formas de expresar una misma realidad, sino diversas formas de realidad; es decir, cada lengua es la expresión de una realidad diferente, una visión del mundo de acuerdo con la cultura. (p. 162)

Es por ello que existe un problema de comunicación entre diferentes culturas ya que cada cultura tiene una forma distinta de realidad. Lo mismo ocurre con las lenguas, es muy complicado traducir ciertas expresiones para que tengan el mismo significado en las distintas lenguas. Gestos o expresiones que en unos países están bien vistos o son de buena educación, en otros tienen significados totalmente opuestos. Se debe tener en cuenta estos aspectos en la comunicación con personas provenientes de culturas distintas ya que pueden ocasionarse malos entendidos. Asimismo, este tipo de malentendidos se ocasionan entre personas que viven en el mismo país, pero en distintas ciudades.

Barreras físicas

Estas barreras son las que tienen que ver con el ambiente. El ruido que existe en el entorno físico a la hora de comunicarnos dificulta que el mensaje llegue correctamente al receptor. Además, no solo se entiende por barrera física a aquel ruido que entorpece el sentido del oído, sino también a aquellos que distraen la atención de las personas involucradas en el proceso de comunicación como el olor, tacto o visión. Asimismo, aspectos como la distancia física, las paredes o condiciones ambientales son considerados barreras físicas. Son barreras fáciles de superar y evitar por lo que

generalmente cuando los interlocutores se percatan de la presencia de estas barreras, las eliminan. (Alonso *et al.*, 2013).

Barreras semánticas

La semántica estudia el significado de las expresiones lingüísticas. En este caso nos referimos a palabras que tienen varios significados. Si en el proceso de comunicación el receptor elige el significado erróneo del que queremos comunicar o no conoce el significado de la palabra que utiliza el emisor, se produce una limitación o malinterpretación del mensaje. Por ello es muy importante contextualizar adecuadamente el mensaje, ya que es el contexto el que decide el significado de la palabra que se usa (Quijada y Torres, 2014).

Barreras fisiológicas

Estas barreras son las referentes a las limitaciones que una persona tiene por la percepción de la situación en ese momento, como por ejemplo por motivos de salud o el estado de ánimo. Una persona que se encuentra en un estado de salud grave, no podrá participar en el proceso de comunicación adecuadamente. (Alonso *et al.*, 2013). Al igual, Quijada y Torres (2014), defienden que el estado de ánimo es una gran interferencia a la hora de transmitir y de interpretar el mensaje. Dependiendo del estado de ánimo del emisor y/o del receptor, el mensaje se emitirá e interpretará de manera diferente. La comunicación no es efectiva cuando una de las personas se encuentra enfadada y, por tanto, sin disposición para la comunicación. Por ello en el proceso de comunicación es fundamental tener en cuenta este aspecto y la predisposición que tiene la persona con la que nos queremos comunicar.

3.2.3 Técnicas y facilitadores de la comunicación

Para solventar las barreras que hemos visto en el apartado anterior y para el buen manejo de las situaciones conflictivas que se producen en las aulas, a continuación, se proponen técnicas y facilitadores que mejoran y favorecen el proceso de comunicación interpersonal.

Antes de transmitir un mensaje de forma efectiva, es recomendable tener una preparación previa. Para ello existen, según Eraña (2009), una serie de pautas que nos ayudan a preparar el comunicado:

- Qué quieres comunicar
- A quien se lo voy a comunicar
- Cuál es la mejor manera para comunicarlo
- En qué momento debo hacerlo y por qué lo hago
- Qué costes o beneficios ocasionan transmitir el mensaje

Estando claro el mensaje que se quiere transmitir y a quién, es importante establecer cómo comunicar, es decir, qué expresiones y gestos utilizar. Algunos aspectos que facilitan el proceso, tal y como afirma Eraña (2009), son los siguientes:

- Dar mensajes concretos y simples: dar la información necesaria, de manera clara y concisa, ya que la información compleja dificulta la comprensión del mensaje.
- Hacer contrastes: es imprescindible que una vez transmitas la información compruebes que el mensaje ha sido entendido por todos/as los/as receptores/as.
- Utilizar mensajes conscientes y no contradictorios: las acciones deben justificar las palabras. Si existe contradicciones entre lo que se dice y lo que se hace, se pierde la credibilidad y la comunicación es nula.
- Uso de la comunicación verbal y no verbal: complementar las dos vías de comunicación es muy beneficioso para la mejor comprensión del mensaje. Pero en ocasiones estos dos canales no concuerdan, por lo que se producen malentendidos o confusiones. Es por ello que tanto la comunicación verbal como la no verbal deben comunicar lo mismo.
- Ser un buen oyente: en el apartado anterior vimos que una de las principales barreras de la comunicación era no saber escuchar. Para solventar esta barrera, utilizamos la escucha activa. Se debe tener en cuenta aquello que la persona comunica, pues proporciona información muy útil e involucra a ambos en el proceso de comunicación. Pero no es un proceso sencillo. A continuación, se verá cómo ser un buen oyente:
 - ❖ No hables, ni con otras personas ni contigo mismo mientras te hablan. Presta atención al mensaje que te están transmitiendo.
 - ❖ Escucha positivamente, anima, asiente positivamente y da señales de escucha mientras el emisor te habla. Esto hará que se sienta más libre a la hora de expresarse.
 - ❖ Escucha objetivamente, sin prejuizar. La actitud y el clima que se crea entre interlocutores en el proceso de comunicación es fundamental para la comprensión del mensaje. Se debe dejar que el emisor termine de transmitir todo el mensaje antes de crear tus propias conclusiones.
 - ❖ Ten en cuenta tanto el mensaje verbal como el mensaje no verbal.
 - ❖ Pon interés en lo que te están diciendo y presta atención. Gestos no verbales que ayudan son el contacto visual y la postura del cuerpo, mantente erguido y con predisposición a la escucha. Cuando una persona pone interés en lo que se está transmitiendo, aunque no se esté del todo de acuerdo con el mensaje, hace que la comunicación sea eficaz.

- ❖ No hagas interrupciones y ten en cuenta los sentimientos del que comunica.
- ❖ Haz preguntas para entender mejor, esto mostrará interés hacia lo que se está transmitiendo.
- La empatía es una cualidad que permite entender los sentimientos y pensamientos de la otra persona sin que ésta llegue a verbalizarlos. Esta cualidad nos permite tener más tacto en el modo de comunicación. Tener una buena empatía mejora la disposición de escucha, se respetan las necesidades de los que se comunican y contribuye a la reflexión del mensaje (Eraña, 2009).
- Finalmente, en el modo de comunicación efectiva, la asertividad, como indica Calcina *et al.* (2020) es una de las habilidades más beneficiosas en el modo de comunicar para evitar o resolver conflictos. Es así debido a ser la capacidad de comunicar lo que se siente, quiere o necesita sin ser agresivo o herir a la otra persona. Con la comunicación asertiva se fomenta el respeto y la comprensión en el proceso de comunicación consiguiendo que este sea lo más favorable posible.

Teniendo en cuenta el todo lo anterior en respecto al modo de comunicar, elegir un buen momento es crucial para que el proceso de comunicación sea efectivo. Se debe elegir cuidadosamente. Si lo que deseamos comunicar prevemos que va a llevar a la confrontación es importante hacerlo en un lugar privado, donde el ambiente haga estar cómodos a los interlocutores. Asimismo, es importante evitar lugares en los que existan barreras físicas que dificulten la comunicación y haga que el mensaje no llegue correctamente. Por otro lado, se debe estudiar el por qué lo haces. Comunicar algo sin ningún fin no tiene sentido. Debemos establecer el objetivo que se desea conseguir al comunicar y valorar los beneficios y costes que ocasionará el comunicado. Es entonces cuando se establece cómo, cuándo y por qué comunicar (Keidar, 2006).

Finalmente, a todo lo anterior podríamos añadir algunos consejos de Alonso *et al.* (2013) para una comunicación efectiva como dar información de forma positiva; hacer recompensaciones; entrenarnos para mejorar las habilidades de comunicación; expresar los sentimientos de forma clara; pedir la opinión o el parecer de las demás personas con las que no estamos comunicando; hablar de lo que la persona hace y no de lo que es; no acumular emociones negativas sin comunicarlas; no hablar del pasado; y discutir los temas de uno en uno.

Enseñar al alumnado todas estas técnicas y facilitadores y educar en las habilidades sociales y las habilidades de resolución que se vieron en apartados anteriores, hará que las relaciones entre estos sean más gratas. Es así que se conseguirá que el alumnado perciba el conflicto como una oportunidad para nutrirse de otras opiniones y puntos de vista, pudiendo aprender y madurar de ellos. El profesorado es el responsable de que este proceso ocurra adecuadamente mediando en los momentos

que sean necesarios. La mediación del/la docente debe aparecer en los momentos en los que se considere que el alumnado no tiene las herramientas necesarias para hacerlo por ellos solos y por tanto necesiten un adulto. La mediación consistirá en dotar al alumnado de las herramientas y técnicas necesarias para que de forma autónoma resuelvan el conflicto a través de la comunicación y las habilidades sociales.

En conclusión, la comunicación es la herramienta más eficaz para resolver de manera positiva los conflictos aprendiendo de estos. Para llevar a cabo un proceso de comunicación eficaz, previamente es necesario educar al alumnado en habilidades sociales y de resolución que doten de madurez y conocimientos para que este proceso sea educativo. Por ello, la escuela no solo debería ceñirse a enseñar al alumnado las competencias y resultados de aprendizaje que la ley exige, sino ir más allá. Se deben aprovechar las situaciones conflictivas que se producen diariamente entre escolares para sacar un aprendizaje promoviendo la comunicación asertiva y la empatía dando lugar a la negociación y a la madurez del alumnado. De esta forma, una vez resuelto el conflicto, el alumnado se centrará en los contenidos que deben aprender y no distraídos con los conflictos.

4. PROYECCIÓN DIDÁCTICA

Programación didáctica del módulo de HABILIDADES SOCIALES

CENTRO EDUCATIVO	I.E.S. Santiago Ramón y Cajal	
CURSO	2020/2021	
DEPARTAMENTO:	Servicios Socioculturales y a la Comunidad	
CICLO FORMATIVO:	Técnico Superior en Integración social	
FAMILIA PROFESIONAL:	Servicios Socioculturales y a la Comunidad	
CURSO EN EL QUE SE IMPARTE EL MÓDULO:	2º	
MÓDULO:	Habilidades Sociales	
TEMPORALIZACIÓN:	<i>Horas anuales</i>	<i>Horas semanales</i>
	105 horas	5 horas

4.1 INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

La programación didáctica, teniendo en cuenta el artículo 29 del Decreto 327/2010, es un instrumento específico de planificación, desarrollo y evaluación de cada materia, módulo o ámbito del currículum según la normativa vigente. En la programación se tiene que atender a los criterios generales del proyecto educativo y tener en cuenta las necesidades y características del alumnado. El departamento de coordinación didáctica es el encargado de la elaboración de la programación y es el Claustro de Profesorado el encargado de aprobarla.

En la programación didáctica debe aparecer al menos: los objetivos, los contenidos, su distribución temporal, los criterios de evaluación, la metodología, los procedimientos de evaluación, sus criterios de calificación, las medidas de atención a la diversidad, los materiales y recursos a utilizar y las actividades complementarias y extraescolares propuestas por la coordinación didáctica. Además, en el caso de la formación profesional, debe aparecer las competencias profesionales, personales y sociales que el alumnado debe adquirir.

La siguiente programación va dirigida al ciclo superior de Formación Profesional de Técnico Superior en Integración Social para el curso 2020/2021 en concreto en el módulo de Habilidades Sociales.

Hacer una programación nos va a ser útil como profesores y profesoras a la hora de aumentar la conciencia sobre la práctica educativa y por tanto mejorar la calidad de la educación. Una programación apropiada conseguirá dotar de seguridad al docente ya que no se dará lugar a la improvisación en el sentido negativo puesto que siempre hay que tener en cuenta la flexibilidad en la programación ante cualquier imprevisto haciendo que se actúe de forma alternativa. Asimismo, favorecerá a que no haya programas incompletos debido a que al programar se crea una secuenciación y temporalización consiguiendo, a la vez, aprovechar al máximo el tiempo. Por otro lado, al concretar, ordenar y planificar los objetivos, contenidos y actividades se conseguirá rentabilizar el esfuerzo. Por último, la programación didáctica logra que el trabajo se adecue a las características culturales y sociales del contexto educativo y del alumnado.

Teniendo en cuenta las ideas anteriores, hay que ser conscientes de que la programación didáctica se concreta en tres niveles según César Coll:

- Primer Nivel: Currículo. Este nivel es el que establece la administración educativa y recoge lo establecido en el marco normativo y curricular vigente para el módulo que se está programando. Debe ser flexible y abierto ya que

debe abarcar muchas realidades. De acuerdo al artículo 6 de la LOE (modificado por la LOMCE), los elementos del currículo que se desarrollan y concretan en la programación didáctica son:

- **Objetivos:** son los logros que el estudiante debe alcanzar al finalizar cada etapa educativa.
 - **Competencias:** son las capacidades para aplicar de forma integrada los contenidos propios de cada enseñanza y etapa educativa con el fin de lograr la realización adecuada de actividades y la resolución eficaz de problemas complejos.
 - **Contenidos:** son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias.
 - **Metodología:** que comprende tanto la descripción de las prácticas docentes como la organización del trabajo de los docentes.
 - **Criterios de evaluación** del grado de adquisición de las competencias y del logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa.
 - **Estándares de aprendizaje evaluables:** permiten conocer lo que el alumnado debe saber, comprender y saber hacer en cada materia.
- **Segundo nivel:** Programación didáctica. Este nivel es el que realizan los departamentos didácticos y se refleja en el Proyecto Educativo de Centro. Es más específico y se adapta a las características sociales, culturales y económicas de su alumnado.
 - **Tercer nivel:** Unidades didácticas o unidades de trabajo. Este último nivel es competencia del profesorado. Deben concretar el currículo de aula teniendo en cuenta las directrices del departamento didáctico en el nivel anterior.

Esta programación incluye medidas de atención a la diversidad para dar respuesta a las necesidades temporales o permanentes de todo el alumnado, ya que se debe atender al gran abanico de diversidad que puede presentar el alumnado. Esto abarca no solo atender al alumnado con necesidades educativas especiales, sino atender también a los distintos intereses y características del alumnado. Se tiene en cuenta las circunstancias económicas, sociales y familiares, los estilos y ritmos de aprendizajes y los círculos sociales y afectivos de cada alumno/a. Se pretende desarrollar una educación integradora como respuesta a la atención de la diversidad.

Finalmente, esta programación presenta las siguientes características principales y transversales:

- Significativa. Es fundamental partir de los conocimientos previos del alumnado y las experiencias de aprendizaje.
- Inclusiva. Utilizando el aprendizaje cooperativo y la metodología basada en proyectos y tareas.
- Globalizadora e interdisciplinar. Contribuyendo a la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales junto con los demás módulos.
- Socializadora. Para el desarrollo de valores transversales, cívicos y éticos de nuestra sociedad y utilizando el trabajo en grupo para el fomento del respeto, la igualdad y la empatía
- Incorpora las tecnologías de la información y comunicación. Fomenta el uso de las TIC tal y como establece la LOE (con las modificaciones de la LOMCE)

4.2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

4.2.1. Contextualización al módulo

El módulo de Habilidades Sociales que se está programando se enmarca dentro del título de Técnico Superior en Integración Social. Este ciclo formativo se recoge en el Real Decreto 1074/2012 de 13 de julio y a nivel autonómico andaluz en la Orden de 28 de julio de 2015. Quedando identificado de la siguiente forma:

- Denominación: Integración Social
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior
- Duración: 2000 horas
- Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad
- Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b
- Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior

El módulo en cuestión, se cursa en el segundo curso del ciclo formativo con una duración de 105 horas anuales organizadas en 5 horas a la semana. Este módulo pretende alcanzar la competencia general del ciclo formativo que consiste en programar, organizar, desarrollar y evaluar las actividades de integración social, valorando la información obtenida sobre cada caso y determinando y aplicando las estrategias y técnicas más adecuadas para el desarrollo de su autonomía personal e inserción ocupacional. Asimismo, pretende contribuir en el cumplimiento de los objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales de este título superior.

4.2.2. Contextualización al centro y al proyecto educativo

Esta programación didáctica no es un documento aislado, sino que se adapta y basa en el contexto educativo del I.E.S Santiago Ramón y Cajal, centro en el que se pretende llevar a cabo. Para ello debemos conocer la ubicación del centro y las características socioeconómicas tanto del mismo como del alumnado. Todos estos datos se han obtenido del Plan de Centro de este I.E.S.

El centro I.E.S Santiago Ramón y Cajal, en el que se imparte el ciclo formativo de Integración Social, está situado en el municipio de Fuengirola, Málaga. Es un municipio de la Costa del Sol cuya superficie es de 10,36 km². Fuengirola está urbanizada casi en su totalidad debido a la densidad de población (más de 80.000 habitantes), siendo una de las densidades de población más altas de España. Además, es un municipio en el que el 30% de la población procede de otros países, convirtiéndose en uno de los municipios con la tasa de extranjería más alta de la comunidad.



Fuente: Google Maps, obtenido el 4 de marzo de 2021

El nivel económico y sociocultural de este municipio se mueve entre la clase media alta y baja, por lo que se puede considerar un nivel muy heterogéneo. En enero de 2021 la tasa de desempleo del municipio era del 25,03% teniendo en cuenta que la actividad económica de Fuengirola se centra en el sector servicio en concreto el sector turístico.

Dado al carácter turístico del municipio, el centro cuenta con alumnos y alumnas de 34 nacionalidades diferentes (datos del curso académico 2019/2020) lo cual lo convierte en un centro intercultural que enriquece a toda la comunidad educativa.

El centro cuenta con los espacios requeridos mínimos que se recogen en el Real Decreto 1147/2011 por el que se establecen la ordenación general de la FP. Posee pabellón y pista deportiva, salón de actos y usos múltiples, servicios comunes ordinarios, aulas TIC equipadas, biblioteca, laboratorios para ciencias, aulas específicas, aulas de dibujo y talleres específicos. Además, en concreto para el ciclo formativo de Integración Social cuenta con:

- Aula polivalente, en la que se encuentra el equipamiento TIC (ordenadores, equipo audiovisual, pizarra digital) y conexión a la red
- Taller de Intervención social, la cual cuenta con el siguiente equipamiento: ordenadores, pizarra digital y equipo audiovisual con conexión a la red; equipo para traslados y movilizaciones; equipo de productos de apoyo para actividades de la vida diaria; simuladores servicio a la comunidad con maniquí y torso apto para primeros auxilios; y botiquín.

En cuanto a las líneas de actuación pedagógicas que ponen en funcionamiento el centro educativo se enmarcan en el objetivo principal de la consecución del éxito del alumnado tanto a nivel académico como personal. La forma de conseguir este objetivo general es, en primer lugar, implicando a todos los agentes que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En segundo lugar, llevando a cabo las siguientes pautas: valoración del esfuerzo, atención a la diversidad, aprendizaje significativo, metodología flexible, trabajo en equipo y colaboración con las familias. Asimismo, los planes y programas que se incluyen en el PEC y que contribuyen a la programación didáctica son los siguientes:

- Prácticum Máster Secundaria.
- Plan de Salud Laboral y P.R.L.
- Red Andaluza Escuela: “Espacio de Paz”.
- Plan de igualdad entre hombres y mujeres en la educación.
- Programa Bilingüe
- Programa de movilidad Erasmus+ K103: estancias para prácticas formativas en Italia para el alumnado del Ciclo Formativo Superior de Educación Infantil.

- Erasmus + K101: movilidad de personal de educación escolar.

Por otro lado, el I.E.S Santiago Ramón y Cajal ofrece una oferta educativa muy amplia como podemos observar en la siguiente tabla:

Educación secundaria obligatoria	
Todos los niveles: 1º a 4º de la ESO	
Bachillerato	
Ciencias	Humanidades y Ciencias Sociales
Formación Profesional Básica (F.P.B)	
Cocina y Restauración	
Ciclos Formativos de Grado Medio	
Atención a las Personas en Situación de Dependencia	
Instalaciones Eléctricas y Automáticas	
Instalaciones de Telecomunicaciones	
Ciclos Formativos de Grado Superior	
Educación Infantil	
Integración Social	
Aulas específicas de Alumnos con Necesidades Educativas Especiales	
Aulas Específicas	PTVAL: Programa de Transición a la Vida Adulta Laboral

Tabla 2: Oferta educativa del IES Santiago Ramón y Cajal

Fuente: elaboración propia

El centro educativo está constituido por 36 unidades con unos 800-900 alumnos y alumnas y entre 80 y 90 profesores aproximadamente. En concreto en el ciclo formativo de Integración Social se cuenta con los dos cursos que componen el ciclo formativo (1º y 2º). Ambos cursos tienen un solo grupo y las clases se imparten en el horario de tarde. Las aulas aproximadamente tienen entre 15-25 alumnos y el

equipo educativo de este ciclo formativo se compone por un total de 8 profesores y profesoras.

4.2.3. Contextualización al aula

Esta programación esta contextualizada y adaptada a las características psicoevolutivas del alumnado de segundo curso de Integración Social. Basándonos en la teoría psicoevolutiva de Piaget y en otros estudios actuales sobre la psicología evolutiva los alumnos a la que va dedicada esta programación tienen las tres siguientes características:

- Desarrollo del pensamiento hipotético-deductivo o formal abstracto, que en el módulo Habilidades Sociales le permite utilizar el razonamiento lógico, analizar y combinar variables, establecer relaciones causa-efecto, formular hipótesis, realizar deducciones, generalizaciones y aplicaciones.
- Desarrollo y afianzamiento del lenguaje, que en el módulo de Habilidades Sociales posibilita incorporar el vocabulario y terminología específica, trabajar la lectura comprensiva, la verbalización de los procesos de razonamiento, etc.
- Desarrollo afectivo y social, con una mayor implicación y trabajo en grupo. Es por ello, que en la programación del módulo de Habilidades Sociales incorporaremos metodologías motivadoras e innovadoras de trabajo cooperativo y tutoría entre iguales que favorecen la inclusión y la socialización.

Los alumnos y alumnas matriculados en el módulo formativo de habilidades sociales son mayoritariamente mujeres. Contamos con 17 mujeres y 3 hombres, teniendo un total de 20 alumnos/as. Las edades de este alumnado están comprendidas entre los 18 y los 30 años.

El alumnado matriculado es muy heterogéneo ya que contamos con alumnas que cursan el módulo profesional por segunda vez. Asimismo, los intereses, actitudes y motivaciones de estos son muy diversos ya que la edad es un factor influyente en los aspectos mencionados. Esta programación didáctica tendrá en cuenta esta diversidad y será atendida ya que se hará una respuesta educativa diversificada y adaptada a las necesidades e intereses de cada alumno. Además, se tendrá en cuenta el nivel de conocimientos previos de este alumnado ya que la forma de acceder a este ciclo formativo también es un factor que se debe de tener en cuenta.

Hasta el momento no se cuenta con alumnado con discapacidad, sin embargo, el centro cuenta con un plan de atención a la diversidad por si se matriculara algún/a alumno/a con diversidad funcional.

Finalmente, el aula en la que se impartirá el módulo profesional es un aula amplia con capacidad para aproximadamente 30 alumnos y alumnas. El aula dispone de pizarra de tiza, pizarra digital, ordenador para el docente y un ordenador por alumno/a.

4.2.4. Contextualización al entorno productivo

El alumnado que finaliza este ciclo formativo y obtienen el título pueden ejercer su actividad profesional en el sector de los servicios a las personas: asistencial, educativa, de apoyo en la gestión doméstica y psicosocial, y en el sector de los servicios a la comunidad: atención psicosocial a colectivos y personas en desventaja social, mediación comunitaria, inserción ocupacional y laboral y promoción de igualdad de oportunidades y defensa de los derechos de las víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos. Además, las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes serían los siguientes:

- Técnico de programas de prevención e inserción social.
- Educador o educadora de equipamientos residenciales de diverso tipo.
- Educador o educadora de personas con discapacidad.
- Trabajador o trabajadora familiar.
- Educador o educadora de educación familiar.
- Auxiliar de tutela.
- Monitor o monitora de centros abiertos.
- Técnico de integración social.
- Especialista de apoyo educativo.
- Educador o educadora de educación especial.
- Técnico/a educador/a.
- Técnico Especialista I (Integrador social).
- Técnico Especialista II (Educativo).
- Monitor o monitora de personas con discapacidad.
- Técnico de movilidad básica.

- Técnico de inserción ocupacional.
- Mediador ocupacional y/o laboral.
- Dinamizador ocupacional y/o laboral.
- Educador de base.
- Mediador o mediadora comunitaria.
- Mediador o mediadora intercultural.
- Mediador o mediadora vecinal y comunitario.
- Preparador laboral.
- Técnico en empleo con apoyo.
- Técnico de acompañamiento laboral.
- Monitor/a de rehabilitación psicosocial.

Para esto, las administraciones educativas tendrán en cuenta al desarrollar el currículo correspondiente, en primer lugar, que la empleabilidad del título viene avalada por el amplio número de sectores profesionales en los que se desarrolla su actividad. En segundo lugar, tendrá en cuenta la incorporación de actividades profesionales generadas en nuevos sectores aumentará considerablemente las posibilidades de inserción laboral de este titulado. Por último, se tendrá en cuenta las medidas establecidas en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre en Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y el aumento de personas de la tercera edad hacen previsibles una alta inserción laboral y tendencia a un crecimiento estable.

4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Los objetivos generales son los relativos a los logros que el estudiante debe alcanzar al finalizar cada etapa, como resultado de las experiencias de enseñanza-aprendizaje planificadas para tal fin.

Según la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social, los objetivos generales son:

a) Interpretar información seleccionando las estrategias y recursos pertinentes para elaborar proyectos de integración social adecuados a la persona destinataria, el contexto y el marco legal vigente y que incorporen la perspectiva de género, así como la defensa de los derechos de las víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos.

b) Identificar las competencias requeridas al técnico superior en Integración Social y a los miembros del equipo interdisciplinar, analizando el contexto de intervención y los criterios de calidad establecidos en la planificación, para dirigir y supervisar la puesta en práctica de proyectos y programas.

c) Aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación, identificando los protocolos y recursos pertinentes para gestionar la documentación y realizar las actuaciones administrativas asociadas a la intervención.

d) Seleccionar recursos y estrategias metodológicas, interpretando las normativas relativas a requisitos técnicos e instalaciones, para programar actividades de integración social.

e) Identificar los niveles de intervención, analizando los factores influyentes para diseñar, implementar y evaluar intervenciones dirigidas a la prevención de la violencia doméstica.

f) Identificar las necesidades de atención física de las personas usuarias, relacionándolas en su caso con las ayudas técnicas disponibles, para diseñar, supervisar y evaluar actividades que den respuesta a las mismas.

g) Analizar las características de las unidades de convivencia, identificando las variables relevantes, para organizar, supervisar y evaluar actividades de apoyo a la gestión doméstica.

h) Seleccionar estrategias metodológicas y pautas de actuación, identificando los recursos necesarios para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de apoyo psicosocial.

i) Seleccionar estrategias metodológicas y pautas de actuación, concretando las ayudas técnicas necesarias, para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social.

j) Seleccionar estrategias metodológicas y de evaluación, aplicando los criterios establecidos por el equipo interdisciplinar para diseñar y llevar a cabo actividades de intervención socioeducativa.

k) Analizar las necesidades de entrenamiento, mediación y apoyo técnico en función de los recursos sociolaborales disponibles, para organizar, llevar a cabo y evaluar actividades de inserción laboral y ocupacional.

l) Identificar las necesidades de apoyo a la comunicación y, en su caso, las ayudas técnicas, en función de las características de la persona destinataria, para entrenar en habilidades de comunicación.

m) Analizar los problemas planteados, seleccionando técnicas de participación y gestión de conflictos, para realizar tareas de mediación entre personas y grupos.

n) Describir los protocolos de actuación en caso de accidente o emergencia, seleccionando las técnicas adecuadas para aplicar primeros auxilios.

ñ) Seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación, analizando los criterios e indicadores de calidad establecidos en la programación para realizar el control, seguimiento y retroalimentación de la intervención.

o) Analizar las habilidades sociales requeridas en el entorno profesional, identificando los factores influyentes para mantener relaciones fluidas con las personas implicadas en la intervención y superar los posibles conflictos.

p) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

q) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

r) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

s) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

t) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

u) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

v) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

w) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

4.4. OBJETIVOS DEL MÓDULO DE HABILIDADES SOCIALES

De todos los objetivos recogidos en el apartado anterior, los relacionados con el módulo de Habilidades Sociales según la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social, son:

m) Analiza los problemas planteados, seleccionando técnicas de participación y gestión de conflictos, para realizar tareas de mediación entre personas y grupos.

n) Analizar las habilidades sociales requeridas en el entorno profesional, identificando los factores influyentes para mantener relaciones fluidas con las personas implicadas en la intervención y superar los posibles conflictos.

ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

p) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

s) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

4.5. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO FORMATIVO Y DEL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales en Formación Profesional son el conjunto de conocimientos y destrezas que permiten dar respuesta a los requerimientos del sector productivo en el que se trabaja. Es decir, el alumno/a debe adquirir autonomía y responsabilidad suficiente como para llevar a cabo sus tareas de forma competente favoreciendo la empleabilidad y la cohesión social.

En concreto, las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo formativo según el Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y se fijan sus enseñanzas mínimas son las siguientes:

a) Elaborar proyectos de integración social, aplicando la normativa legal vigente e incorporando la perspectiva de género.

b) Dirigir la implementación de proyectos de integración social, coordinando las actuaciones necesarias para llevarlas a cabo y supervisando la realización de las actividades con criterios de calidad.

c) Realizar actuaciones administrativas asociadas al desarrollo del proyecto, aplicando las tecnologías de la información y la comunicación para gestionar la documentación generada.

d) Programar actividades de integración social, aplicando los recursos y estrategias metodológicas más adecuadas.

e) Diseñar y poner en práctica actuaciones para prevenir la violencia doméstica, evaluando el desarrollo de las mismas.

f) Diseñar actividades de atención a las necesidades físicas y psicosociales, en función de las características de los usuarios y del contexto, controlando y evaluando el desarrollo de las mismas.

g) Organizar las actividades de apoyo a la gestión doméstica, en función de las características de la unidad de convivencia, controlando y evaluando el desarrollo de las mismas.

h) Organizar y desarrollar actividades de apoyo psicosocial, mostrando una actitud respetuosa con la intimidad de las personas y evaluando el desarrollo de las mismas.

i) Organizar y desarrollar actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social, evaluando los resultados conseguidos.

j) Diseñar y desarrollar actividades de intervención socioeducativa dirigidas al alumnado con necesidades educativas específicas, colaborando con el equipo interdisciplinar.

k) Organizar e implementar programas de inserción laboral y ocupacional, evaluando el desarrollo de los mismos y su ajuste al itinerario prefijado.

l) Entrenar en habilidades de comunicación, haciendo uso de sistemas alternativos o aumentativos y motivando a las personas usuarias en la utilización de los mismos.

m) Realizar tareas de mediación entre personas y grupos, aplicando técnicas participativas y de gestión de conflictos de forma eficiente.

n) Aplicar protocolos establecidos en materia de primeros auxilios en situaciones de accidente o emergencia.

ñ) Realizar el control y seguimiento de la intervención con actitud autocrítica y aplicando criterios de calidad y procedimientos de retroalimentación para corregir las desviaciones detectadas.

o) Mantener relaciones fluidas con las personas usuarias y sus familias, miembros del grupo de trabajo y otros profesionales, mostrando habilidades sociales y aportando soluciones a los conflictos que surjan.

p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

q) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

r) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

s) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

t) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

u) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

v) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

De las anteriores competencias, el modulo Habilidades Sociales contribuye alcanzar las siguientes:

m) Realizar tareas de mediación entre personas y grupos, aplicando técnicas participativas y de gestión de conflictos de forma eficiente.

o) Mantener relaciones fluidas con las personas usuarias y sus familias, miembros del grupo de trabajo y otros profesionales, mostrando habilidades sociales y aportando soluciones a los conflictos que surjan.

p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

q) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

r) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

s) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

u) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

4.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje son los conocimientos, habilidades y destrezas que se espera que el alumno adquiera. Por ende, describen lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer y/o de demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Por otro lado, los criterios de evaluación permiten evaluar el aprendizaje del alumnado describiendo lo que se va a valorar del estudiante y lo que este debe lograr. Es decir, lo que se pretende conseguir con cada módulo profesional. Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de Habilidades Sociales son los siguientes:

1. Implementa estrategias y técnicas para favorecer la comunicación y relación social con su entorno, relacionándolas con los principios de la inteligencia emocional y social. Criterios de evaluación:

- a) Describe los principios de la inteligencia emocional y social.
- b) Valora la importancia de las habilidades sociales en el desempeño de la labor profesional.
- c) Caracteriza las distintas etapas de un proceso comunicativo.
- d) Identifica los diferentes estilos de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
- e) Valora la importancia del uso de la comunicación tanto verbal como no verbal en las relaciones interpersonales.
- f) Establece una eficaz comunicación para asignar tareas, recibir instrucciones e intercambiar ideas o información.
- g) Utiliza las habilidades sociales adecuadas a la situación y atendiendo a la diversidad cultural.
- h) Demuestra interés por no juzgar a las personas y respetar sus elementos diferenciadores personales: emociones, sentimientos, personalidad.
- i) Demuestra una actitud positiva hacia el cambio y a aprender de todo lo que sucede.
- j) Valora la importancia de la autocrítica y la autoevaluación en el desarrollo de habilidades de relación interpersonal y de comunicación adecuadas.

2. Dinamiza el trabajo del grupo, aplicando las técnicas adecuadas y justificando su selección en función de las características, situación y objetivos del grupo. Criterios de evaluación:

- a) Describe los elementos fundamentales de un grupo, su estructura y dinámica, así como los factores que pueden modificarlas.

- b) Analiza y selecciona las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos.
- c) Explica las ventajas del trabajo en equipo frente al individual.
- d) Diferencia los diversos roles que pueden darse en un grupo y las relaciones entre ellos.
- e) Identifica las principales barreras de comunicación grupal.
- f) Plantea diferentes estrategias de actuación para aprovechar la función de liderazgo y los roles en la estructura y funcionamiento del grupo.
- g) Define el reparto de tareas como procedimiento para el trabajo grupo.
- h) Valora la importancia de una actitud tolerante y de empatía para conseguir la confianza del grupo.
- i) Logra un ambiente de trabajo relajado y cooperativo.
- j) Respeta las opiniones diferentes a la propia y los acuerdos de grupo.

3. Conduce reuniones analizando las distintas formas o estilos de intervención y de organización en función de las características de los destinatarios y el contexto. Criterios de evaluación:

- a) Describe los diferentes tipos y funciones de las reuniones.
- b) Describe las etapas del desarrollo de una reunión.
- c) Aplica técnicas de moderación de reuniones, justificándolas.
- d) Demuestra la importancia de la capacidad de exponer ideas de manera clara y concisa.
- e) Describe los factores de riesgo, los sabotajes posibles de una reunión, justificando las estrategias de resolución.
- f) Valora la necesidad de una buena y diversa información en la convocatoria de reuniones.
- g) Describe la importancia de la motivación y de las estrategias empleadas, para conseguir la participación en las reuniones.
- h) Aplica técnicas de recogida de información y evaluación de resultados de una reunión.
- i) Demuestra actitudes de respeto y tolerancia en la conducción de reuniones.

4. Implementa estrategias de gestión de conflictos y resolución de problemas seleccionándolas en función de las características del contexto y analizando los diferentes modelos. Criterios de evaluación:

- a) Analiza e identifica las principales fuentes de los problemas y conflictos grupales.
- b) Describe las principales técnicas y estrategias para la gestión de conflictos.
- c) Identifica y describe las estrategias más adecuadas para la búsqueda de soluciones y resolución de problemas.
- d) Describe las diferentes fases del proceso de toma de decisiones.
- e) Resuelve problemas y conflictos aplicando los procedimientos adecuados a cada caso.
- f) Respeta las opiniones de los demás respecto a las posibles vías de solución de problemas y conflictos.
- g) Aplica correctamente técnicas de mediación y negociación.
- h) Tiene en cuenta a las personas (usuarios), sea cual sea su edad o condición física y mental, en el proceso de toma de decisiones.
- i) Planifica la tarea de toma de decisiones y la autoevaluación del proceso.
- j) Valora la importancia del intercambio comunicativo en la toma de decisiones.

5. Evalúa los procesos de grupo y la propia competencia social para el desarrollo de sus funciones profesionales, identificando los aspectos susceptibles de mejora. Criterios de evaluación:

- a) Selecciona los indicadores de evaluación.
- b) Aplica técnicas de investigación social y sociométricas.
- c) Autoevalúa la situación personal y social de partida del profesional.
- d) Diseña instrumentos de recogida de información.
- e) Registra los datos en soportes establecidos.
- f) Interpreta los datos recogidos.
- g) Elabora informes coherentes con la información a transmitir y el receptor de la misma.
- h) Identifica las situaciones que necesiten mejorar.
- i) Marca las pautas a seguir en la mejora.
- j) Realiza una autoevaluación final del proceso trabajado por el profesional.

4.7. CONTENIDOS DEL MÓDULO DE HABILIDADES SOCIALES

Según el Real Decreto 1105/2011 de la LOMCE los contenidos de la programación didáctica son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. En el módulo de Habilidades Sociales del Ciclo Formativo de Integración Social encontramos los siguientes:

BLOQUES DE CONTENIDOS	TÍTULO O NOMBRE DEL BLOQUE:
1	Implementación de estrategias y técnicas que favorezcan la relación social y la comunicación
2	Dinamización del trabajo en grupo
3	Conducción de reuniones
4	Implementación de estrategias de gestión de conflictos y toma de decisiones
5	Evaluación de la competencia social y los procesos de grupo

Tabla 3: Contenidos del módulo de Habilidades Sociales

Fuente: elaboración propia

4.8. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN

El módulo profesional de Habilidades Sociales del ciclo formativo de Técnico Superior en Integración Social se divide en las siguientes unidades didácticas de trabajo:

U. D. Nº	TÍTULO, NÚMERO DE SESIONES	BLOQUE	EVALUACIÓN
1	Las habilidades sociales	Bloque 1	1ª
2	Las habilidades emocionales: educación emocional	Bloque 1	1ª
3	La comunicación en las relaciones sociales	Bloque 1	1ª
4	Programas para la mejora de las habilidades sociales	Bloque 1	1ª
5	Los grupos y su funcionamiento	Bloque 2	1ª
6	Grupos de trabajo y dinamización	Bloque 2	1ª
7	Las reuniones en grupo de trabajo.	Bloque 3	2ª
8	Participantes en una reunión y factores que afectan al grupo	Bloque 3	2ª
9	Los conflictos	Bloque 4	2ª
10	Resolución de conflictos	Bloque 4	2ª
11	La toma de decisiones	Bloque 4	2ª
12	Técnicas e instrumentos de evaluación	Bloque 5	2ª

Tabla 4: Secuenciación de contenidos en unidades didácticas

Fuente: elaboración propia

4.9. TRANSVERSALIDAD

Los elementos transversales en el contexto educativo hacen referencia a aquellas enseñanzas que deben darse en la programación de los módulos profesionales independientemente de los contenidos que establece estos. Estos elementos transversales deben estar propuestos por la normativa y por el Proyecto Educativo de Centro.

Incorporar la transversalidad en la programación didáctica consigue que el alumnado tenga un desarrollo social, cognitivo, físico y afectivo más óptimo. Asimismo, el alumnado adquirirá valores tales como el respeto, la empatía, la cooperación y la tolerancia y mejorará en aspectos personales como la autoestima, autoconfianza, resolución de conflictos y calidad de vida.

En referente a la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, al artículo 39 y 40 de la LEA 17/2007, al artículo 13 del Decreto 436/2008 y a los planes y programas contextualizados en el Proyecto Educativo de la programación presente, los aspectos transversales que se van a trabajar son los siguientes:

PROGRAMAS TRANSVERSALES	
Plan de Igualdad de Género en Educación	Red Andaluza Escuela: Espacio de Paz
<i>Se desarrollarán diversos proyectos destinados a la educación en igualdad y la erradicación de los estereotipos y las discriminaciones sexistas. Para ello se trabaja desde la prevención a través de la educación emocional. Se tendrán en cuenta los días señalados como el Día de la mujer y la niña en la Ciencia, Día contra la mutilación genital femenina, Día contra la violencia de género...</i>	<i>Este programa se centra en la resolución de conflictos a través de la comunicación. Para ello se fomenta el uso de lenguaje no sexista, la coeducación, el respeto, la tolerancia y el uso de las normas de convivencia. Finalmente se pretende que el alumnado trabaje en equipo de forma colaborativa.</i>
Transformación Digital Andalucía	Hábitos de Vida Saludable
<i>Con este programa se pretende que la competencia digital forme parte del desarrollo personal, profesional y social del alumnado y del profesorado. Para ello se pretende mejorar la educación de las TIC en el aula dotando al alumnado de los recursos necesarios y enseñándoles a usarlos de una forma segura y adecuada. Se trabajan además temas como el ciberacoso, cyberbullying, sexting, grooming y otros movimientos peligrosos que existen en el mundo digital..</i>	<i>Los hábitos de vida saludable se deben enseñar a los niños y niñas desde temprana edad. Por ello, este programa busca el fomento y mejora de los hábitos de vida saludable de los/as menores, consiguiendo que puedan tomar las mejores decisiones sobre sus propios estilos de vida. Para ello se les capacita por un lado para el desarrollo del pensamiento crítico y creativo y por otro lado para la búsqueda de soluciones ante situaciones de riesgo para la salud.</i>

Tabla 5: Programas transversales

Fuente: elaboración propia

4.10. INTERDISCIPLINARIEDAD

La interdisciplinariedad se entiende a nivel general como la relación entre contenidos. Es fundamental diferenciar entre los tres niveles de interdisciplinariedad que existen:

- Nivel 1: se relacionan las distintas unidades didácticas dentro de un mismo módulo profesional.
- Nivel 2: se relaciona el módulo profesional en cuestión con los demás de la misma especialidad.
- Nivel 3: se relaciona este módulo profesional con el resto de módulos profesionales de otras especialidades del ciclo formativo.

Es muy importante que en la programación didáctica aparezca la interdisciplinariedad ya que permite que se solapen los contenidos consiguiendo un aprendizaje integral y no repetitivo. Para llegar a esto es primordial que exista coordinación entre los docentes del ciclo formativo para así conseguir la plena motivación del alumnado. Asimismo, la interdisciplinariedad consigue que el alumnado ponga en práctica los aprendizajes adquiridos de una unidad didáctica a otra o incluso de un módulo profesional a otro. Finalmente, se intenta que el alumnado profundice los conocimientos y aprendizajes y se actualicen constantemente fomentando el pensamiento crítico, reflexivo e independiente.

Dado a los beneficios que presenta la interdisciplinariedad expuestos anteriormente es fundamental tener en cuenta que esta programación didáctica está basada en ella en los tres niveles, es decir, tanto entre unidades didácticas como entre módulos de la misma o distinta especialidad.

4.11. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

4.11.1. Principios metodológicos

La metodología en la programación didáctica es el conjunto de métodos, estrategias y recursos planificados y organizados por el docente y que va a utilizar para que se produzca el proceso de enseñanza-aprendizaje de los objetivos y competencias establecidas previamente en el alumnado.

Esta programación está diseñada para que el alumnado de 2º del Ciclo Formativo de Integración Social desempeñe las competencias establecidas anteriormente. Esto se hará a través de los siguientes principios metodológicos:

- Enseñanza activa y participativa: consiste en implicar al alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje haciéndolo protagonista. Este principio rechaza la actitud receptiva y pasiva del alumnado. El proceso de enseñanza-aprendizaje se basa en el análisis de los conocimientos y para ello el/la alumno/a debe construir su propio aprendizaje. Se favorece el diálogo creando un ambiente de comunicación alternando la teoría y el planteamiento de cuestiones a debatir y reflexionar. El/la docente ejerce como guía y facilitador del aprendizaje y propone actividades que invitan a la participación.
- Enseñanza flexible, abierta y dinámica: con este principio el/la docente garantiza el aprendizaje de todo el alumnado independientemente de la manera, ritmo y motivación de cada uno. Para ello se adapta el proceso de enseñanza-aprendizaje a los intereses y propuestas del alumnado sin salir de las normas para conseguir un clima óptimo de clase.
- Enseñanza motivadora y estimulante: el/la docente motiva al alumnado desde la mejora de la autoestima y la confianza en sí mismos. Para ello busca y refuerza las ocasiones de éxito. Es fundamental que exista variedad de actividades y de distinto nivel para que haya posibilidades de logro en todo el alumnado. Asimismo, el/la docente favorece el clima de aceptación mutua y de cooperación entre los/as alumnos/as.
- Enseñanza socializadora y transversal: con este principio el alumnado desarrolla las habilidades sociales comunicativas para que se cree un ambiente afectivo en el aula por tanto los alumnos y las alumnas puedan comunicarse libremente siempre en base al respeto y las normas del centro. Esta interacción en el aula hará que haya un enriquecimiento en el grupo.

- Enseñanza creativa: esta metodología está basada en el descubrimiento. Hará que el alumnado cree su propio conocimiento a través de la investigación autónoma. Se fomenta inquietudes en el alumnado para que el aprendizaje sea más enriquecedor y significativo ya que parte de sus intereses y conocimientos propios.
- Aprendizajes Funcionales y Propedéuticos: en base al principio metodológico anterior, el/la docente parte de los conocimientos previos del alumnado y estos construyen los nuevos, si los previos son válidos. En el caso contrario se modifican estos conocimientos para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea más enriquecedor. Además, los conocimientos nuevos que se adquieren serán útiles para resolver problemas de su día a día. Es decir, el/la docente, prepara al alumnado como futuros trabajadores.
- Aprendizajes Holísticos e Interdisciplinares: el profesorado relaciona entre sí todos los contenidos del módulo para que el alumnado encuentre sentido a lo que estudia.
- Enseñanza orientada hacia el “Aprender a aprender”: persigue conseguir un alumnado con autonomía intelectual. Con este principio metodológico el/la alumno/a organiza su propia información mentalmente, y adquiere conocimientos, técnicas y habilidades que le servirán para resolver las situaciones que se le presenten. Asimismo, son capaces de estudiar y aprender por sí mismos.
- Enseñanza orientada hacia el “Aprender Haciendo”: este principio metodológico consiste en aplicar la teoría en la práctica. Se presentarán ejercicios y actividades prácticos que el alumnado deberá conseguir resolver con lo aprendido anteriormente. Esto les beneficiará en su vida diaria ya que conseguirán desenvolverse de una forma más fluida.

4.11.2. Métodos didácticos

Los métodos didácticos es el conjunto de estrategias que el docente utiliza en el aula para que el alumnado adquiera los conocimientos y logren los objetivos marcados previamente. Estas estrategias deben estar organizadas y planificadas conscientemente para garantizar que se produzca el aprendizaje en el alumnado.

Para esta programación didáctica se combinarán los métodos de enseñanza-aprendizaje afirmativos y los de por elaboración. En primer lugar, para la introducción

de contenidos se llevará a cabo una clase de alternancia expositiva e interrogativa. La primera parte estará centrada en el docente ya que es este el que transmite toda la información al alumnado y estos se limitan a recibirla. Sin embargo, luego el protagonismo lo tendrá los alumnos y las alumnas porque se irán introduciendo preguntas que los alumnos deben responder durante el transcurso de la clase para así mantener su atención y evitar que se produzca un aprendizaje superficial.

Por otro lado, se hará uso del método creativo, el cual hará que el alumnado organice e integre los contenidos en su estructura cognitiva y por tanto el aprendizaje sea significativo. Este método es muy beneficioso para hacer al alumnado más autónomo en el proceso de aprendizaje y desarrolle habilidades de resolución de cuestiones. Además, desarrollarán el proceso de “aprender a aprender” ya que serán ellos los que a través de la investigación creen el aprendizaje.

Por último, otros métodos que se utilizarán mezclándolos de forma alterna serán el demostrativo y el de aplicación. Con esta alternancia, el docente mostrará un ejemplo al alumnado y este deberá aprender haciendo, es decir, deberá mostrar a través de la práctica que se ha producido el aprendizaje de los conocimientos. Esto se hará de forma repetitiva, factor que influirá en el aprendizaje fluido.

4.11.3. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje que se llevarán a cabo en esta programación didáctica serán diversas. A continuación, se recogen los diferentes tipos:

- Actividades de introducción: como el propio nombre indica, el objetivo es introducir al alumnado en la temática que se va a desarrollar en las siguientes sesiones. Es una oportunidad para conocer al alumnado y sus conocimientos previos sobre el tema. Además, nos permitirá motivar al alumnado con actividades más dinámicas como participación en debates.
- Actividades de desarrollo e indagación: estas son las actividades predominantes en cada unidad didáctica ya que son las que desarrollarán el aprendizaje de los contenidos y demuestran que el proceso de aprendizaje ha hecho alcanzar los objetivos y competencias. Habrá dos tipos, unas más teóricas y otras con un carácter más práctico.
- Actividades finales: son aquellas actividades destinadas a dar un cierre a la sesión. Normalmente, pueden ser o bien la entrega de la actividad de clase que se ha mandado o bien tiempo para preguntas y dudas.

- Actividades de ampliación: estas actividades están destinadas al alumnado que ha alcanzado los objetivos y quiera seguir desarrollando las competencias y profundizar en los contenidos. Serán actividades extra a las de la unidad.
- Actividades de refuerzo: al contrario de las anteriores, estas actividades están destinadas al alumnado con dificultades en el aprendizaje y necesitan más profundización en los contenidos para lograr los objetivos. También pueden ser propuestas para el alumnado que necesita recuperar algún contenido.
- Actividades de síntesis, resumen o consolidación: estas actividades irán al final de la unidad o de un determinado contenido y su función es profundizar en el contenido y repasar lo anteriormente dado.
- Actividades complementarias: estas actividades se llevan a cabo dentro del horario lectivo y son obligatorias. Se diferencian de las de desarrollo porque son actividades más innovadoras. Un ejemplo podría ser una charla sobre el contenido que se está dando.
- Actividades extraescolares: a diferencia de las actividades anteriores se llevan a cabo fuera del horario lectivo y son voluntarias. Están enfocadas al desarrollo cultural, social y físico del alumnado. Algunas son por un periodo de tiempo como puede ser el viaje de fin de curso.

4.11.4. Estrategias metodológicas

Para la programación docente de esta unidad didáctica se utilizarán dos tipos de estrategias didácticas: cognitivas y de clima.

Las estrategias didácticas metodológicas cognitivas servirán para captar la atención del alumnado y mantenerlos motivados haciendo que el contenido del módulo sea más ameno. Para ello se hará una secuenciación de contenidos dando, por un lado, un significado lógico a éstos, de modo que vayamos de lo fácil a lo difícil y por otro lado un significado psicológico, es decir, partir de lo conocido para poder adentrarnos en lo desconocido.

Por otra parte, se utilizará el feedback como herramienta de retroalimentación para que el aprendizaje sea autónomo y significativo. Asimismo, siempre se tratarán temas de actualidad y adaptados a las nuevas realidades. Al mismo tiempo, para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea óptimo se procurará utilizar la ejemplificación, lo cual consigue que lo explicado esté lo más cercano a la realidad del alumnado consiguiendo, además, que se capte la atención de los/as alumnos/as. Todas estas

formas de enseñar los contenidos se basarán en la objetividad y el rigor científico de los contenidos teniendo siempre en cuenta la comprensión de éstos por parte del alumnado. Se comprobará a modo que la clase va avanzando que el alumnado va comprendiendo los contenidos, para ello, se les irá enseñando los contenidos y conceptos de forma individual, sin mezclar unos con otros. Sin embargo, siempre se tendrá en cuenta la transversalidad para que los conocimientos se conexionen entre sí y cobren sentido.

En cuanto a las estrategias metodológicas de clima, el objetivo principal es conseguir un buen ambiente de clase. Para ello, se utilizará el agrupamiento en el que se juntará a varios alumnos en grupos para trabajar ciertas actividades. De esta forma, el alumnado interactuará entre ellos y se generará una mejor comunicación y relación entre ellos. Por tanto, es muy importante que el docente estructure previamente la sesión de trabajo y organice el tiempo adecuadamente, dejando lugar a los trabajos individuales y a los grupales. Para el trabajo en grupo, un elemento primordial es la gestión del espacio, es decir, elegir una distribución espacial de las mesas y sillas del aula adecuada para cada actividad. Existen numerosas opciones: en forma de U, en círculo, mesas enfrentadas, por parejas... Para esta programación se utilizará mayoritariamente la disposición en forma de U de modo que vayan rotando los sitios para que cambien los compañeros con los que trabaja en cada ocasión.

Otra estrategia para mejorar el clima de clase, es el proceso comunicativo. Es muy importante que se establezca unas normas de aula en las que la comunicación sea el aspecto transversal. Esta debe ser no discriminativa ni sexista. Además, se pondrá como norma la prohibición de insultos y faltas de respeto. En el mismo sentido de la comunicación, la no verbal jugará un papel muy importante en el clima del aula, saber utilizar gestos y miradas en los momentos adecuados hará que los alumnos se sientan más cómodos. Finalmente, una estrategia para la mejora del clima del aula es mantener a los alumnos motivados, reforzar los logros del alumnado utilizando disciplinas positivas. En cambio, para las conductas negativas se utilizará el moldeado de modo que se modificarán estas actitudes. Se evitará corregir a través del castigo.

4.11.5. Estilos docentes

Dentro de los diferentes tipos de estilo docente que existen, el más adecuado y acorde con los valores de esta programación es el democrático ya que permitirá que haya un rendimiento del alumnado elevado y adecuado. Además, el clima de clase será satisfactorio y de confianza consiguiendo que el alumnado sea participativo y se exprese libremente basándose en el respeto. Esto conlleva a que entre los/as

estudiantes tengan una buena relación, casi siempre de amistad. Asimismo, todo esto anterior consigue que la relación del alumnado con el docente sea favorable, permitiéndole a este último dar una clase agradable basada en la confianza hacia el docente.

4.11.6. Recursos didácticos

Los recursos didácticos que se van a utilizar para esta programación se dividen en tres categorías:

- Personales. En este caso necesitaremos al/la orientador/a del centro, antiguos alumnos del ciclo formativo y personal trabajador de entidades y asociaciones.
- Ambientales o institucionales. En cuanto a los que nos ofrece el centro necesitaremos el aula polivalente y el taller de intervención social. Al salir del centro, vamos a necesitar lugares tales como asociaciones o empresas que tengan relación con la unidad didáctica que se está dando para conseguir una visión más detallada de la labor del/la integrador/a social.
- Materiales. Estos recursos serán aquellos como las presentaciones para impartir las clases, conexión a internet, pizarra digital, ordenador, cortometraje y material de papelería.

4.12. EVALUACIÓN

4.12.1. Evaluación del proceso de aprendizaje

A partir de los objetivos y criterios de evaluación recogidos en la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social, se lleva a cabo la evaluación del módulo profesional y por tanto de la unidad didáctica que se está programando. Su finalidad es conocer si el alumnado ha adquirido los conocimientos de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación previstos en esta orden y mencionados con anterioridad.

La evaluación, tal y como se recoge en la Orden de 28 de julio de 2015, será continua. Para ello se proponen actividades evaluables durante la duración del curso para asegurar la asimilación de contenidos y competencias. Esta forma de evaluar es la que determina la evaluación final y por tanto la promoción del alumnado.

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de Habilidades Sociales del Ciclo Formativo de Integración Social se encuentran en el apartado 6 de esta programación. De estos, el criterio de evaluación que se evalúa en la unidad didáctica de esta programación junto a sus criterios de evaluación son los siguientes:

1. Implementa estrategias y técnicas para favorecer la comunicación y relación social con su entorno, relacionándolas con los principios de la inteligencia emocional y social. Criterios de evaluación:
 - c) Se han caracterizado las distintas etapas de un proceso comunicativo.
 - d) Se han identificado los diferentes estilos de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
 - e) Se ha valorado la importancia del uso de la comunicación tanto verbal como no verbal en las relaciones interpersonales.
 - f) Se ha establecido una eficaz comunicación para asignar tareas, recibir instrucciones e intercambiar ideas o información.
 - j) Se ha valorado la importancia de la autocrítica y la autoevaluación en el desarrollo de habilidades de relación interpersonal y de comunicación

Procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación

Las técnicas e instrumentos de evaluación tienen como finalidad obtener resultados y la adquisición de los objetivos planteados para poder evaluar al alumnado.

En el módulo profesional de Habilidades Sociales se evaluará al alumnado a través de los siguientes instrumentos:

- Participación: se valorará positivamente la participación activa del alumnado durante los debates planteados en clase. Esto se evaluará a través de la observación directa.
- Actividades diarias: el/la docente asignará actividades de clase al alumnado las cuales pueden ser ejercicios escritos, resúmenes, esquemas o actividades de carácter práctico.
- Trabajo grupal o individual: para cada unidad didáctica se le mandará al alumnado un trabajo que podrá ser de carácter individual o grupal. Esto lo determinará el/la docente. Este trabajo podrá consistir en un trabajo tradicional de investigación o un trabajo práctico relacionado con la temática de la unidad.
- Examen: el examen podrá ser una prueba escrita o una presentación oral del trabajo grupal o individual mencionado anteriormente. Se hará uno por unidad didáctica.

En concreto en la unidad didáctica 3: la comunicación en las relaciones sociales, se evaluará al alumnado con los todos los instrumentos de evaluación mencionados anteriormente del siguiente modo: participación, actividades diarias, trabajo grupal y examen que consistirá en presentación oral del trabajo grupal.

Momentos de evaluación

La evaluación del alumnado se llevará a cabo durante todo el módulo profesional y en concreto durante la unidad didáctica de la programación en tres momentos concretos:

- Evaluación inicial. Esta evaluación se lleva a cabo al principio de la unidad didáctica o de introducir un concepto nuevo de manera informal con preguntas generales del tema. Sirve para conocer el nivel de partida en el que se encuentra el alumnado,

lo que conocen del tema y lo que no y con esta información establecer el nivel de partida.

- Evaluación sumativa. Con esta evaluación se determina el proceso de aprendizaje. Nos sirve para detectar las dificultades que surgen durante el desarrollo de la unidad didáctica y para cerciorarnos de que se está produciendo el aprendizaje de los contenidos. Nos permite regular el ritmo de la clase. Esta evaluación se llevará a cabo desde dos perspectivas: evaluación de las actividades y evaluación de la actitud. Lo haremos cualitativamente.
- Evaluación final. Se lleva a cabo al final de la unidad didáctica. Nos servirá para determinar el nivel alcanzado al finalizar esta y comprobar si se han alcanzado los objetivos marcados.

Criterios de calificación

Los criterios de calificación del módulo profesional se dividen de la siguiente manera:

- Participación (10%). Esta forma de evaluar consistirá en la participación del alumnado en clase en debates y otras dinámicas planteadas. Se evaluará a través de la observación directa. Tendrá un valor de máximo 1 punto en la nota final
- Actividades diarias (10%). El alumnado deberá realizar actividades de clase que el/la docente le indique. Su correcta realización se valorará de un máximo de 1 punto sobre la nota final.
- Trabajo grupal o individual (40%). En función de la unidad didáctica, se le asignará al alumnado un trabajo grupal o individual que valdrá 4 puntos máximo en la nota final de la unidad didáctica.
- Examen (40%). El examen podrá ser o bien una prueba escrita o bien la presentación oral del trabajo grupal o individual que se corresponde en la unidad. En caso de ser una presentación oral del trabajo, se evaluará a través de una rúbrica (Ver Anexo I) Valdrá un máximo de 4 puntos de la nota final.

Una vez obtenida la nota de cada criterio de calificación se procederá a la suma de estos porcentajes obteniendo así la nota final. Esta será expresada en números enteros de 1 al 10.

Mecanismos de recuperación

Para el alumnado que no supera alguna de las unidades didácticas, se llevará a cabo una prueba de recuperación que consistirá en la realización del trabajo individual de la unidad y un examen escrito relacionado con la unidad no superada. Cada parte de la prueba de recuperación tendrá un valor del 50%, es decir, tanto el trabajo individual como el examen escrito valdrán como máximo 5 puntos.

Esta recuperación se llevará a cabo tanto para la primera como para la segunda evaluación.

Promoción del alumnado

Según la Orden de 29 de septiembre de 2010 por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa la formación profesional, todo el alumnado que supere los módulos profesionales del segundo curso, promocionará a la FCT y al proyecto integrado. De lo contrario, si el alumnado no supera todos los módulos profesionales del segundo curso, no podrá optar a realizar la FCT y el proyecto integrado.

4.12.2. Evaluación del proceso de enseñanza

Además de la evaluación del alumnado, es fundamental llevar a cabo una evaluación del proceso de enseñanza. Es muy útil para conocer si la actividad que está llevando a cabo el/la docente esta siendo eficaz y eficiente y se está produciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje de una forma adecuada. Se puede llevar a cabo de tres formas:

Autoevaluación

La autoevaluación es imprescindible para que el propio docente conozca si la metodología que está llevando a cabo durante la impartición de sus clases están siendo adecuadas y efectivas. Para ello el/la docente deberá realizar un ejercicio de crítica objetiva y análisis reflexivo sobre si las metas

propuestas al inicio del curso se han cumplido. Esto lo hará al final del curso.

Coevaluación

Otra forma de que el profesorado conozca si su metodología está siendo efectiva es la evaluación entre docentes. Se lleva a cabo de forma mutua. Para ello, el profesorado del mismo departamento corregirá los exámenes de los alumnos del otro para así determinar que no se están produciendo situaciones de desigualdad en el alumnado independientemente del docente que le imparta el módulo profesional. Para que esto no suceda es necesaria la cooperación y coordinación entre el personal docente. La diferencia entre las notas puestas por los/as distintos/as docentes puede variar solo 0,5 puntos.

Heteroevaluación

Por último, es fundamental conocer la percepción del propio alumnado para así tener retroalimentación del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello se les pasará un cuestionario anónimo de evaluación al/la docente en el que el alumnado mediante ítems deberán evaluarlo/la. Además, constará con un espacio para que el alumnado pueda expresarse de forma escrita. Este cuestionario se le pasará al alumnado al final de cada trimestre. No obstante, mediante la observación durante el trimestre ya se puede obtener información sobre la necesidad o no de algún cambio.

4.13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad consiste en el conjunto de acciones educativas que hacen posible el proceso de enseñanza-aprendizaje a todo el alumnado teniendo en cuenta las necesidades ya sean temporales o permanentes de este.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, establece la atención a la diversidad como uno de los principios básicos del sistema educativo. Con ella, se pretende que las necesidades educativas del alumnado que nos encontremos en los centros docentes en cualquier etapa educativa sean atendidas.

La programación didáctica debe tener en cuenta la atención a la diversidad en el alumnado de Formación Profesional. Debe ser una programación flexible y susceptible a la adaptación de las necesidades individuales. Teniendo en cuenta la ley anteriormente mencionada, la Ley 8/2013 de 9 de diciembre, de la mejora de la calidad educativa y la Ley 17/2007, de 10 de diciembre de Educación en Andalucía, la programación didáctica se debe adaptar al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo con las siguientes características:

- Alumnado que presenta necesidades educativas especiales, que presentan alguna discapacidad o trastorno grave de la conducta.
- Alumnado con dificultades específicas en el aprendizaje.
- Alumnado con altas capacidades intelectuales.
- Alumnado de incorporación tardía al sistema educativo.
- Alumnado con necesidades específicas por condiciones personales o por historia escolar.
- Alumnado que requiere un apoyo educativo ordinario por parte del profesor/a en el aula.
- Alumnado que requiere un apoyo educativo específico o complementario.

En concreto en esta programación didáctica no he contextualizado ningún alumno con dificultades en el aprendizaje ni capacidades y/o conocimientos destacados del módulo. Aun así, durante la programación se encuentran actividades de refuerzos y de ampliación por si fuesen necesarias en algún momento del módulo además de las metodologías inclusivas de aprendizaje cooperativo y tutorías entre iguales.

Del mismo modo, se establecen una serie de medidas generales para atender a las distintas características, motivación y ritmos de aprendizaje individuales que puede presentar los alumnos y alumnas del ciclo formativo.

En primer lugar, se tendrá en cuenta la titulación de acceso a formación profesional del alumnado ya que esta característica es determinante en cuanto a la edad, experiencia y conocimientos previos que presenta el alumnado. En segundo lugar, es fundamental prestar especial atención al alumnado que se incorpora de forma tardía al curso. En último lugar, se tendrá en cuenta el alumnado inmigrante cuyo nivel de comprensión y expresión del español no es fluido.

Por otro lado, independientemente de las características personales de cada alumno/a, se tiene en cuenta los distintos ritmos de aprendizaje, motivaciones y conocimientos previos. Por ello se plantean actividades muy diversas y con distintos grados de dificultad para así poder llegar y captar la atención de todo el alumnado.

Finalmente, cabe destacar que siempre se tendrá en cuenta las recomendaciones del departamento de Orientación para las adaptaciones no significativas, ya que, al contextualizarnos en Formación Profesional, enseñanza no obligatoria, no se pueden realizar adaptaciones curriculares significativas.

4.14. UNIDAD DIDÁCTICA DEL MÓDULO Y CUADERNO DE ACTIVIDADES

Unidad didáctica 3: La comunicación en las relaciones sociales

Resultados de Aprendizaje	1. Implementa estrategias y técnicas para favorecer la comunicación y relación social con su entorno, relacionándolas con los principios de la inteligencia emocional y social		Instrumentos de información/evaluación			
Duración	Objetivos Generales	Competencias Profesionales	Participación	Actividades diarias	Trabajo grupal/individual	Examen
7 sesiones de 1h	p) t)	s)	10%	10%	40%	40%
Contenidos		Criterios de evaluación		Indicadores (opcional)		
3.1. El proceso de comunicación		c) Se han caracterizado las distintas etapas de un proceso comunicativo.		- Reconoce las distintas etapas del proceso comunicativo.		
3.2. Estilos comunicativos		d) Se han identificado los diferentes estilos de comunicación, sus ventajas y limitaciones.		- Diferencia los distintos estilos de comunicación e identifica las ventajas y limitaciones.		
3.3. Comunicación verbal y no verbal 3.3.1 Definición 3.3.2 La comunicación en las relaciones sociales		e) Se ha valorado la importancia del uso de la comunicación tanto verbal como no verbal en las relaciones interpersonales.		- Conoce las características de la comunicación verbal y no verbal - Entiende la importancia del uso de la comunicación verbal y no verbal en las relaciones interpersonales		
3.4 Técnicas y facilitadores para una comunicación eficaz		f) Se ha establecido una comunicación eficaz para asignar tareas, recibir instrucciones e intercambiar ideas o		- Constituye una comunicación eficaz para la asignación de tareas, el recibimiento de instrucciones y el intercambio de ideas o		

Unidad didáctica 3: La comunicación en las relaciones sociales						
Resultados de Aprendizaje	1. Implementa estrategias y técnicas para favorecer la comunicación y relación social con su entorno, relacionándolas con los principios de la inteligencia emocional y social		Instrumentos de información/evaluación			
Duración	Objetivos Generales	Competencias Profesionales	Participación	Actividades diarias	Trabajo grupal/individual	Examen
7 sesiones de 1h	p) t)	s)	10%	10%	40%	40%
Contenidos		Criterios de evaluación		Indicadores (opcional)		
		información. j) Se ha valorado la importancia de la autocrítica y la autoevaluación en el desarrollo de habilidades de relación interpersonal y de comunicación adecuadas.		información - Identifica la importancia de la autocrítica y la autoevaluación para el desarrollo de unas adecuadas habilidades de relación interpersonal y de comunicación		

Tabla 6: Unidad didáctica del módulo

Fuente: Elaboración propia

CUADERNO DE ACTIVIDADES			
UNIDAD DIDÁCTICA 3: LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PERSONALES			
INTERDISCIPLINARIEDAD			
Nivel 1: esta unidad didáctica se relaciona con las unidades 1, 2, 4, 8, 9 y 10 de este módulo profesional ya que todas tienen como eje transversal la comunicación. Nivel 2: esta unidad didáctica está relacionado con los módulos profesionales de la familia profesional Intervención sociocomunitaria de: Promoción de la Autonomía Personal, Metodología de la Intervención Social y Proyecto de Integración Social. Nivel 3: esta unidad didáctica tiene relación con los módulos de otras familias profesionales de: Primeros Auxilios, Formación y Orientación Laboral y Formación en Centros de Trabajo			
Nº Sesión	Actividades	Recursos necesarios	Duración
1	Actividad de introducción: Debido a que es el comienzo de una nueva unidad didáctica, se hará una breve introducción de los contenidos y el sistema de evaluación de esta, el cual será la realización de un trabajo en grupo y como examen la exposición oral de este. Además, se tendrá en cuenta la realización de las actividades diarias y la participación.	Pizarra digital y presentaciones de la unidad	10'
	Actividad de introducción: Se le pregunta al alumnado qué saben sobre la comunicación para así crear una lluvia de ideas. Es fundamental que haya participación, por lo que, si de manera voluntaria nadie responde a la pregunta, se le preguntará al azar a uno/a de ellos/as, para así poder ir anotando las ideas previas en la pizarra. Esta actividad nos servirá para conocer los conocimientos previos del alumnado y determinar el punto desde el que se parte	Pizarra y tizas	10'
	Actividad de desarrollo: Se le hará una breve	Ordenador,	30'

	introducción sobre qué es la comunicación. A continuación, se le pedirá al alumnado que investigue en internet o en diccionarios sobre el concepto de comunicación. Finalmente deberán crear su propia definición de comunicación sin olvidar los aspectos más importantes. Actividad de ampliación: Para aquellos alumnos y alumnas que les sobre tiempo en el desarrollo de la actividad anterior, deberán crear la definición de “entendimiento” y diferenciarlo del de comunicación.	conexión a internet y diccionarios	
	Actividad final: Una vez que cada uno/a ha hecho la investigación pertinente sobre la comunicación, de forma voluntaria leerán en voz alta la definición creada por ellos. El/la docente hará las correcciones y/o aportaciones que considere necesarias para concluir con la definición de comunicación.	Presentaciones de la unidad	10'
2	Actividad de introducción: Se comenzará la sesión explicando detalladamente en qué va a consistir el trabajo grupal que deberán realizar y exponer el último día de esta unidad didáctica. Se hará en grupos de 3-4 personas. El trabajo consistirá en crear un rolle-playing en el que se identifiquen todos los elementos, etapas y estilos de comunicación utilizados, la comunicación verbal y no verbal y las técnicas eficaces para una buena comunicación. Luego, a modo de examen, tendrán que representar este rolle-playing y explicar cada aspecto mencionado anteriormente.		10'
	Actividad de introducción: Se hará una introducción sobre los contenidos que se verán en esta sesión. A continuación, se les pregunta, creando una lluvia de ideas, qué conocen sobre el proceso de comunicación y sus elementos.	Presentaciones de la unidad	10'

	Actividad de desarrollo: El/La docente, mostrará un esquema sobre el proceso de comunicación y sus elementos (Ver Anexo II). A su misma vez lo va explicando. Para hacer partícipe al alumnado se les irá pidiendo al azar a alguno/a de ellos/as que pongan ejemplos cotidianos para que el alumnado entienda mejor los conceptos y tenga un aprendizaje significativo. Actividad de refuerzo: para aquellos alumnos y alumnas que el docente considere que debe repasar y reforzar conocimientos, se le entregará un texto en el que deberá identificar cada elemento de la comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal y código.	Presentaciones de la unidad	15'
	Actividad de desarrollo: Para asegurarnos que los contenidos han quedado claros, se realizará un kahoot, en el que se les hará preguntas tanto de lo dado en esta sesión como en la anterior. Actividad de ampliación: para aquel alumnado que quiera ampliar conocimientos se les dará el código para poder realizar más kahoots relacionados con la temática que se ha dado.	Ordenadores y conexión a internet.	15'
	Actividad final: Se les dejará este tiempo final de clase para que establezcan los grupos de trabajo y comiencen a darle las primeras pinceladas. Asimismo, podrán preguntar dudas sobre la sesión.		10'
3	Actividad de introducción: Se hará una introducción sobre los contenidos de la sesión y cómo se va a estructurar la clase. Luego se preguntará al azar a algunos/as alumnos/as sobre los distintos estilos de comunicación.		10'
	Actividad de desarrollo: Tras ver los conocimientos previos del alumnado sobre el tema, el/la docente podrá un primer vídeo en el	Pizarra digital, conexión a internet y	40'

	que se explica a través de ejemplos de películas de Disney los estilos de comunicación. Tras ver este vídeo, se hará un pequeño debate en el que el alumnado deberá decir las ventajas y limitaciones de cada estilo comunicativo. Finalmente, se les pondrá un segundo vídeo en el que se verá una escena y deberán identificar qué estilo de comunicación utiliza cada personaje y qué ventajas o limitaciones le conlleva. Realizarán esta actividad en un folio que deberán entregar al/la docente. Actividad de ampliación: para el alumnado que haya acabado esta actividad antes de tiempo, se le pedirá que busque de forma autónoma un escena de su película favorita y haga lo mismo que se le ha pedido con los vídeos anteriores.	ordenadores.	
	Actividad de final: Se volverá a dejar los 10 últimos minutos de clase para el desarrollo del trabajo en grupo y pregunta de dudas.	Ordenadores, conexión a internet	10'
4	Actividad de introducción: Se les explicará los contenidos de esa sesión. Seguidamente se les pedirá que a través de la aplicación "Mentimeter" escriban cinco cosas que se les ocurran en referente a la comunicación verbal y otras cinco en referente a la no verbal. Esta aplicación creará dos nubes de palabras que permitirá ver al docente los conocimientos previos sobre el tema. A raíz de las nubes de palabras anteriores, el/la docente irá verificando y desmintiendo aquellas que están relacionadas con la comunicación verbal y no verbal con su explicación pertinente.	Pizarra digital, conexión a internet, mentimeter,	15'
	Actividad de desarrollo: Una vez hecha la explicación, el/la docente sacará una bolsa (en la cual sea introducido previamente papeles con cada componente de la comunicación verbal y no verbal), y cada alumno sacará al azar un componente. Cada uno/a con el que le	Pizarra digital, conexión a internet, ordenadores, bolsa y papeles con componentes	45'

	ha tocado, deberá hacer una breve investigación y posteriormente explicarlo al resto de la clase. Actividad de ampliación: para el alumnado que quiera ampliar conocimientos deberá hacer un escrito en el que responda la siguiente pregunta justificadamente: <i>¿crees que el proceso de la comunicación finaliza cuando el receptor recibe el mensaje?</i>	de la comunicación verbal y no verbal.	
5	Actividad de introducción: Se les explicará cómo se va a distribuir la sesión y los contenidos que se van a ver.		5'
	Actividad de desarrollo: Se les lanza la siguiente pregunta: <i>¿creéis que la comunicación es importante para establecer relaciones sociales? ¿Por qué?</i> Se pretende crear un debate en el que el/la docente hará de mediador para dar el turno de palabra e irá anotando las ideas que van surgiendo en la pizarra.	Pizarra y tizas	10'
	Actividad de desarrollo: Tras la actividad anterior se le presentará en la pizarra digital una tabla con las distintas barreras de la comunicación con su correspondiente explicación. (Ver Anexo III) A continuación, se le pedirá al alumnado que identifique y analicen las barreras que ha habido durante el debate. Finalmente, por parejas deberán plasmar en un folio las posibles soluciones a todas las barreras que han surgido y entregarlo al/la profesor/a	Presentaciones de la unidad y pizarra digital	30'
	Actividad de síntesis: Se acabará la sesión haciendo un repaso de todo lo que se ha explicado. Para ello se irán haciendo preguntas al azar al alumnado sobre todos los conceptos dados de la unidad didáctica. Asimismo, servirá	Presentaciones de la unidad.	15'

	para resolver las dudas.		
6	Actividad de introducción: Se comenzará la sesión recordando al alumnado que en la próxima sesión se procederá a la exposición oral del trabajo en grupo, que contará como examen de la unidad didáctica. Se dejará un tiempo para que el alumnado resuelva las dudas sobre este trabajo.		15'
	Actividad de desarrollo: Teniendo en cuenta que en la clase anterior se dieron las barreras de la comunicación, la unidad didáctica concluye con las técnicas y facilitadores para una buena comunicación. Para ello se les presentará en la pizarra digital una tabla con algunos de ellos (Ver Anexo IV). Se pedirá al alumnado que digan en voz alta aquellos que se les ocurra y el/la docente irá completando la tabla.	Presentaciones de la unidad.	10'
	Actividad de desarrollo: Una vez el alumnado tiene conocimiento de técnicas y facilitadores para una comunicación eficaz, se les pide que realicen la siguiente actividad de clase: <i>Imagina que trabajas en los Servicios Sociales de tu municipio o ciudad. Acuden a ti unos padres con su hija adolescente debido a que tienen problemas de comunicación en casa. Planifica una actividad que favorezca la comunicación de padres-hija.</i> El alumnado tendrá hasta final de la clase para entregar el trabajo.		35'
7	Actividad de introducción: Se comenzará la sesión explicando que la sesión se dedicará a las exposiciones de los trabajos grupales y contará como examen de la unidad didáctica.		5'
	Examen: Exposiciones de los rolle-playing de los trabajos grupales. Cada grupo tendrá 10		50'

	minutos como máximo.		
	Actividad final: El/La docente hará un feedback general a los grupos sobre las exposiciones.		5'

Tabla 7: Cuaderno de actividades

Fuente: elaboración propia

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Alonso, S. H., Caparrós, B. M., Molina, I. y Rosales, J. J. (2013). *Habilidades Sociales*. McGraw-Hill.
- Álvarez, A. L (2018, octubre). Atención a la diversidad en la Formación Profesional. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad*, 4(4), 175-180.
- Álvarez, M. L., López, S. y Ortego, M. C. (2010). *La comunicación*. Universidad de Cantabria. Recuperado de: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_06.pdf
- Alzate, R. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. *Innovación educativa*, (7), 107-122. Recuperado de: https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/5243/pg_10924_ineduc7.pdf?sequence=1
- Banz, C. (2008). *Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental*. Valoras UC. Recuperado de: <http://valoras.uc.cl/centro-de-recursos#violencia-resolución-de-conflicto-ydisciplina-formativa-4>
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Grupo Planeta (GBS). Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842>
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI. Recuperado de: <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>
- Cáceres, M. D. (2003). *Introducción a la Comunicación Interpersonal*. Madrid: Síntesis.
- Calcina, C. R., Esteves, A. R., Paredes, R. P. y Yapuchurra, C. R. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 16-27. Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Recuperado de: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/392/206>

Cascón Soriano, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Barcelona, España.

Datos Macro (2021, enero). Recuperado el 4 de marzo de 2021 de:
<https://datosmacro.expansion.com/paro/espana/municipios/andalucia/malaga/fuengirola>

Davis, F. (1976). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial.
Recuperado de:
<https://comunicacionenlaunsj.files.wordpress.com/2011/09/la-comunicacion-no-verbal.pdf>

Eraña, M. I. (2009). *La importancia de una buena comunicación en el aula: solución de conflictos*. Universidad Europea de Madrid. Madrid. España.
Recuperado el 25 de mayo de 2021 de:
<https://www.seducoahuila.gob.mx/fortalecimiento/fortalecimientoacademico/assets/com-asertiva-2.pdf>

Gasparin, R. (2005). Barreras de la comunicación y en las relaciones humanas. Universidad Veracruzana pags.95-135. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/personal/rdegasparin/files/2011/07/Antologia.Comunicacion-Unidad3.pdf>

Hall, E. T. (1973). *La dimensión oculta. Enfoque antropológico del uso del espacio*. Madrid: Nuevo Urbanismo.

Instituto de Educación Secundaria Santiago Ramón y Cajal (2021). *Proyecto Educativo de Centro*. Recuperado de:
<https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/iesramonycajalfuengirola/files/2020/11/PEC-2020-2021.pdf>

Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (2021, 15 de marzo).
Recuperado de:
<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/sima/ficha.htm?mun=29054>

Keidar, D. (2006). *La comunicación en el aula. Uso de la inteligencia emocional y la comunicación no verbal en la enseñanza de la ética en las escuelas de medicina*. (X. Páez, trad.) Vicerrectorado Académico Codepre. (Original publicado en 2005)

Knapp, M. L. (1982). *La comunicación no verbal: El cuerpo y el entorno*. Barcelona: Paidós. Recuperado de:
<http://www.investigacionucem.com/resources/La%20comunicacion-no-verbal.pdf>

- Lanni, N. D. (2003). *La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja*. Monografías virtuales. Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales.
- Llacuna, J. y Pujol, L. (2004) *La conducta asertiva como habilidad social*. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41
- Martín, M. (2003). *Teoría de la comunicación: una propuesta*. Tecnos, Madrid. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/57120/1/37329-104018-1-PB.pdf>
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista iberoamericana de educación*, (38), 33-52. Recuperado de: [https://www.google.es/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=P%C3%A9rez%2C+V.+M.+O.+\(2005\).+Conflictividad+escolar+y+fomento+de+la+convivencia.+Revista+iberoamericana+de+educaci%C3%B3n%2C+\(38\)%2C+33-52](https://www.google.es/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF8#q=P%C3%A9rez%2C+V.+M.+O.+(2005).+Conflictividad+escolar+y+fomento+de+la+convivencia.+Revista+iberoamericana+de+educaci%C3%B3n%2C+(38)%2C+33-52)
- Maslow, A. (1943). A Theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Moreno, A. I. (2021). *Programaciones Didácticas Vírgula*. Recuperado de <https://virgulablog.es/>
- Moyá, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política*. [tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández].
- Narejo, N. y Salazar, M. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista electrónica interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(4), 1-4. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ViasParaAbordarLosConflictosEnElAula-1034377.pdf>
- Ortega, P., Mínguez, R., y Saura, P. (2003). *Conflicto en las aulas: propuestas educativas*. Barcelona: Ed. Ariel.
- Palacios, J., Marchesi, A. y Coll, C (2004). *Desarrollo Psicológico y Educación. Psicología Evolutiva*. Madrid: Alianza Psicología
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal (II). Paralenguaje, kinésica e interacción*. Madrid: Itsmo.

- Quijada, V. y Torres, A. (2014). *El proceso de comunicación. Las barreras de la comunicación*. UNID. Recuperado de https://www.mhe.es/cf/ciclos_administracion/8448191390/archivos/recursos/indice_recursos/documentos/Las_barreras_en_la_comunicacion_U01.pdf
- Redondo, A., y Madruga, I. (2010) *Desarrollo socioafectivo*. Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Ribeiro, L. (1999). *La comunicación eficaz*. Urano, Barcelona.
- Rubiano, D. M., y Carretero, A. (2008). *Vivir convivir. Convivencia intercultural en centros de Educación Primaria*. Andalucía Acoge y Federación de Asociaciones pro inmigrantes extranjeros en Andalucía.
- Tuvilla, J. (2004). Junta de Andalucía. (C. d. Ciencia, Ed.) Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/0569edc1-e8cb-4b1d-b043-2b9507b00a79>
- UNICEF. (2021). *Resolución de problemas*. Recuperado de <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-4-resoluci%C3%B3n-de-problemas>
- Uribe, L. A. F. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y función*, 22(2), 121-142.
- Vaello, J. (2005). *Las habilidades sociales en el aula*. Santillana Educación
- Vaello, J. (2011). *Cómo dar clase a los que no quieren* (Vol. 280). Ed. Graó.

6. NORMATIVA APLICABLE A LA PROGRAMACIÓN

- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 182, de 12 de septiembre de 2008. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2008/182/boletin.182.pdf>
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 139, de 16 de julio de 2010. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2010/139/boletin.139.pdf>

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 106, de 4 de mayo de 2006, pp. 17158 a 17207. <https://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 147, de 20 de junio de 2002, pp. 22437 a 22442. <https://www.boe.es/boe/dias/2002/06/20/pdfs/A22437-22442.pdf>

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 295, de 10 de diciembre de 2013, pp. 97858 a 97921. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2013/12/09/8/dof/spa/pdf>

Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 20, de 23 de enero de 2008, pp. 4467 a 4501. <https://www.boe.es/boe/dias/2008/01/23/pdfs/A04467-04501.pdf>

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 299, de 15 de diciembre de 2006, pp. 44142 a 44156. <https://www.boe.es/boe/dias/2006/12/15/pdfs/A44142-44156.pdf>

Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Integración Social. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 187, de 24 de septiembre de 2015. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2015/187/BOJA15-187-00169.pdf>

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, núm. 202, de 15 de octubre de 2010. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2010/202/boletin.202.pdf>

Real Decreto 1074/2012, de 13 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Integración Social y se fijan sus enseñanzas mínimas. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 195, de 15 de agosto de 2012, pp. 58549 a 58621. <https://www.boe.es/boe/dias/2012/08/15/pdfs/BOE-A-2012-10866.pdf>

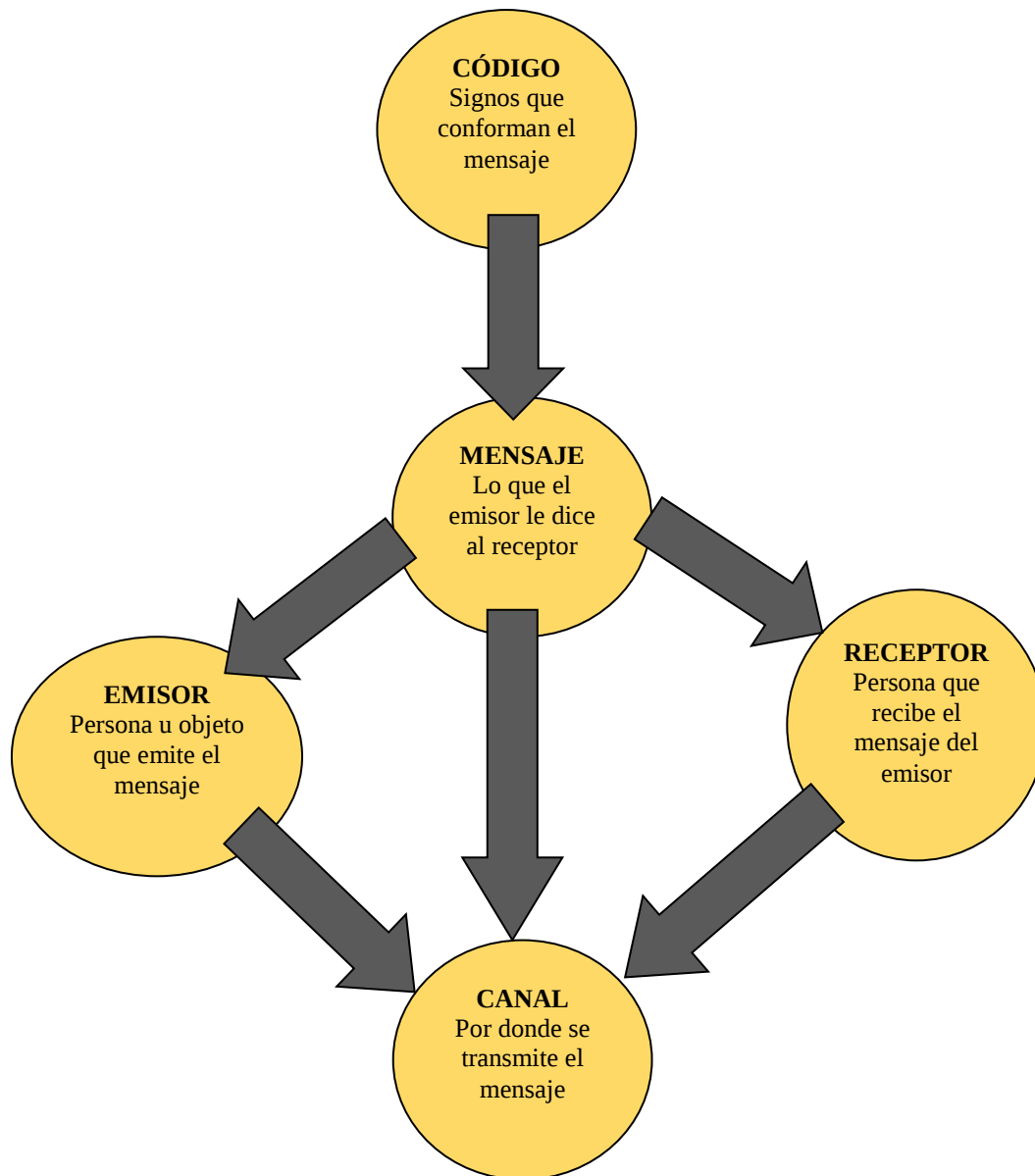
Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. *Boletín Oficial*

del Estado, núm. 182, de 30 de julio de 2011, pp. 86766 a 86800.
<https://www.boe.es/boe/dias/2011/07/30/pdfs/BOE-A-2011-13118.pdf>

7. ANEXOS

Anexo I: Rúbrica para la evaluación de la exposición oral

RÚBRICA PARA EXPOSICIONES ORALES			
4 PUNTOS	3 PUNTOS	2 PUNTOS	1-0 PUNTOS
Expone dentro del tiempo establecido.	Expone dentro del tiempo establecido.	La exposición es demasiado larga o corta.	No expone .
La exposición trata todos los temas adecuadamente establecidos por el/la docente.	Se deja algún tema por tratar pero no tiene errores en los temas que ha expuesto.	Se deja algún tema por tratar y tiene algún error en los temas que ha expuesto.	Se deja varios temas por tratar y acumula varios errores en los temas expuestos.
COMUNICACIÓN VERBAL: Expone con seguridad y no se queda en blanco.	COMUNICACIÓN VERBAL: tiene algún fallo (1-2) en la comunicación verbal.	COMUNICACIÓN VERBAL: tiene varios fallos (3-4) en la comunicación verbal.	COMUNICACIÓN VERBAL: tiene bastantes fallos (5 o más) en la comunicación verbal y se queda en blanco.
COMUNICACIÓN NO VERBAL: Posición correcta y no presenta movimientos de inseguridad/nerviosismo (desvía la mirada, se toca la cara, oreja, nariz o pelo, movimientos repetitivos...)	COMUNICACIÓN NO VERBAL: tiene algún fallo (1-2) en la comunicación no verbal.	COMUNICACIÓN NO VERBAL: tiene varios fallos (3-4) en la comunicación no verbal.	COMUNICACIÓN NO VERBAL: tiene bastantes fallos (5 o más) en la comunicación no verbal.

Anexo II: Esquema proceso y elementos de la comunicación

Anexo III: Barreras de la comunicación

BARREAS	<u>Barreras Psicológicas</u> : son las referentes a las características personales de cada persona, las creencias, prejuicios, inseguridades... que en la mayoría de los casos son debidas a las experiencias tenidas a lo largo de la vida.
	<u>Barreras Físicas</u> : son el ruido que entorpecen el proceso de comunicación. Ruido no solo se refiere al sentido del oído, sino también a las interferencias producidas por la intervención inadecuada de aspectos relativos al olor, tacto, visión, que distraen la atención de las personas implicadas en el proceso de comunicación.
	<u>Barreras Semánticas</u> : estas se producen cuando el receptor desconoce el significado de las palabras que utiliza el emisor. Entonces se produce una limitación importante para decodificar el mensaje, por parte del receptor. Es por eso por lo que es imprescindible el conocimiento del código por ambas partes.
	<u>Barreras Fisiológicas</u> : son aquellas relacionadas con aspectos de tipo auditivo, físico, visual... También puede hacer referencia al estado de salud de una persona.
	<u>Barreras Socioculturales</u> : estas están relacionadas con el contexto social y nivel cultural en el que la persona vive. Se debe tener en cuenta el uso del lenguaje, establecer relaciones personales, con las familias y el lenguaje oral.

Anexo IV: Facilitadores y técnicas de la comunicación

FACILITADORES	Información positiva	Ser específico y concreto
	Recompensar	Evitar generalizaciones
	Habilidades de comunicación	Ser breve
	Empatizar	Lugar y momento adecuado
	Mensajes consistentes y no contradictorios	Cuidadosa comunicación no verbal
	Escuchar con atención	Respetar turno de palabra
	Expresar sentimientos	Pedir opinión del otro/a