

Guia d'aprenentatge

Habilitats Socials

(6ECTS)

Any acadèmic 2017-2018

Semestre: 1r Curs: 2n

Grau en Treball Social

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

Matèria: Habilitats socials i de comunicació per al treball social

Grau en Educació Social

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

Matèria: Tècniques d'entrevista i habilitats socials

Professor/a: Dra. Lisette Navarro i Sandra Escapa

1.- Presentació de la matèria o assignatura

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

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

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

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

És per això que aquesta assignatura té continguts transversals que es posaran en pràctica al llarg de tota la carrera. Tot i així, hi ha blocs específics que tenen especial rellevància en altres assignatures com Ètica professional i sobretot a les procedimentals, com ara Tècniques d'Entrevista, Dinàmica de Grups i Gestió en situacions de crisi.

2.- Competències a desenvolupar

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

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

3.- Continguts

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

1. Marc conceptual de les habilitats socials

- 1.1. Concepte d'habilitats socials
- 1.2. Components de les habilitats socials
- 1.3. Tipologia d'habilitats socials

2. L'eficàcia en l'acció social

- 2.1. Els objectius, les relacions i l'autoestima
- 2.2. La comunicació intrapersonal i interpersonal.
- 2.3. La relació, l'autoconcepte i l'autoestima.

3. Habilitats interpersonals

- 3.1. L'escolta activa
- 3.2. L'empatia
- 3.3. Elements de la PNL i el coaching aplicats a l'acció comunicativa

4. Estils d'interacció social

- 4.1. Assertiu, passiu, agressiu
- 4.2. Tècniques de comportament assertiu

5. Habilitats cognitives que afecten les relacions interpersonals

- 5.1. Intel·ligències múltiples
- 5.2. Intel·ligència emocional
- 5.3. Estils d'aprenentatge
- 5.4. Pensaments que faciliten o limiten la interacció social; estratègies de canvis de pensament. El pensament positiu.

6. Afrontament de situacions que impliquen dilemes morals

- 6.1. Les creences i els valors
- 6.2. Els cinc pensaments
- 6.3. La presa de decisions. La comunicació de les decisions preses.

7. Habilitats socials avançades

- 7.1. Respondre a objeccions i rèpliques
- 7.2. Fer i rebre crítiques
- 7.3. Afrontar l'hostilitat
- 7.4. Afrontar l'escepticisme i el desànim
- 7.5. Parlar en públic

4.- Resultats de l'aprenentatge

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

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

5.- Metodologia

5.1.- Activitats del professor:

- Presentar els aspectes teòrics i conceptuals bàsics dels continguts de l'assignatura i els criteris d'actuació apropiats a les situacions treballades.
- Dinamitzar les simulacions de casos i activitats pràctiques que es realitzin a l'aula i oferir models d'afrontament vàlids.
- Proposar activitats per realitzar a través del campus virtual.
- Orientar i tutoritzar l'elaboració dels treballs i activitats.

5.2.- Activitats dels estudiants:

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

Les hores de treball de l'estudiant es distribueixen de la següent manera:

Treball a l'aula	63 hores	2'4 ECTS
Treball tutoritzat	62 hores	2'4 ECTS
Treball autònom	25 hores	1'2 ECTS

6.- Sistema d'avaluació

Degut al caràcter procedimental d'aquesta assignatura **només hi ha una opció d'avaluació: la continuada.**

Per la mateixa lògica, és necessari que l'avaluació continuada es pugui anar fent al llarg de tot el semestre, per això, **per poder optar a l'avaluació de l'assignatura cal una assistència regular**, com a mínim al 80% de les sessions. Qui no compleixi aquest mínim, no podrà ser avaluat (ni al febrer ni al juliol) i haurà de repetir l'assignatura. Les faltes que es puguin justificar es tindran en compte per a l'avaluació de l'actitud general a classe, però sumaran igual que les no justificades al percentatge de no assistència.

Les sessions es comptabilitzen en 1'5 hores. Per motius de l'organització algun grup pot tenir dues sessions juntes (en classes de 3 hores) per tant, cal pensar que si es falta a una sessió sencera, en realitat s'està faltant a dues.

Només en cas de cursar l'assignatura, lògicament en avaluació continuada, i suspendre-la hi ha l'opció de la segona convocatòria (juliol). En aquest cas l'alumne serà avaluat amb un

examen teòric i una prova pràctica on pugui demostrar que és capaç d'aplicar els coneixements procedimentals. La nota final, en aquests casos, serà exclusivament l'obtinguda al juliol.

Les activitats no es poden lliurar fora de termini. Només si hi ha una causa major justificable s'acceptarà l'activitat, però aquesta tindrà una penalització a la nota (màxim un aprovat).

Si una activitat lliurada és valorada com a "suspensa" no es podrà recuperar. Aquesta farà la mitjana corresponent amb la resta d'activitats.

Per optar a l'avaluació continuada **caldrà lliurar totes les activitats d'avaluació i dins del termini establert per a cada una d'elles**. La nota final serà la mitjana ponderada de cada activitat d'avaluació continuada.

Si un estudiant deixa de lliurar una activitat, perdrà el dret a la primera convocatòria i s'haurà d'examinar al juliol, sempre i quan, mantingui l'assistència.

Recorda que només hi ha avaluació continuada, i per ser avaluat/da cal que assisteixis al 80% de les sessions.

6.1.- Activitats o instruments d'avaluació

Les activitats es detallaran de manera individual a la pauta d'activitats d'avaluació on s'especificarà la demanda exacta i els criteris d'avaluació. A mode general però, les activitats d'avaluació seran les següents:

- Autoanalitzar les habilitats socials utilitzades en diferents situacions de la vida i fer una reflexió teòrica sobre elles.
- Fer la proposta d'una App que treballi algun dels continguts de classe.
- Resoldre mitjançant role-playing una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials avançades.
- Activitat opcional: Diari personal de bones pràctiques

6.2.- Criteris d'avaluació

Els criteris d'avaluació de cada activitat estan especificats a la pauta d'activitats d'avaluació. A continuació detallem la ponderació de cada activitat, si són grupals o individuals, i la data de lliurament.

Activitat	Ponderació de la nota	Data de lliurament	Grup o individual
Anàlisi de situacions personals	25%	Setmana del 21 de desembre	individual
Proposta del disseny d'una App	25%	Setmana del 3 de novembre	Grups de 4
Role-playing d'una situació professional	40%	A partir de la setmana de l'11 de desembre	individual
Diari personal de bones pràctiques	Opcional Màxim 1 punt afegit	Setmana del 30 de novembre	individual
Exercicis realitzats a l'aula	10%		

7.- Resum del procés formatiu per competències

Veure quadre annex

8.- Vies de comunicació amb el docent

A més de l'atenció en els dos espais habituals de comunicació (aula i campus virtual) el professorat pot comunicar-se amb l'estudiant a través de tutories i del correu electrònic.

Correu electrònic: lnavarro@peretarres.org
sescapa@peretarres.org

Horari d'atenció: Per demanar entrevista amb la professora cal que envieu un correu prèviament.

9.- Bibliografia i recursos

Bibliografia obligatòria:

Covey, S. (2011). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Paidós.

Bibliografia complementària:

Albom, M. (1999). *Els Dimarts amb Morrie: un vell, un jove i la gran lliçó de la vida*. Barcelona: Empúries.

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

Bach, E. (2008). *La asertividad para gente extraordinaria*. Barcelona: Plataforma.

Ballester, R. i Gil, M.D. (2002). *Habilidades sociales: evaluación y tratamiento*. Madrid: Editorial Síntesis.

Bisquerra, R., Pérez, J.C, i García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Madrid: Editorial Síntesis.

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

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

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

Davis, F. (2010). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial.

Frankl, V. (1996). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.

Fuertes, J. C., Martínez, O., Daroca, A. i de la Gándara, J.J. (1997). *Comunicación y diálogo. Manual para el aprendizaje de habilidades sociales*. Madrid: Cauce Editorial.

Gibson, J. i Walker, F. (2011). *The Art of Active Listening: How to Double Your Communication Skills in 30 Days*. Kindle Edition.

Gil, F. i León, J. M. (1998). *Habilidades. Teoría, Investigación e intervención*. Madrid: Síntesis

Goldstein, A., Sprarkin, R. i Gershaw, N. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Martínez Roca.

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

Gounelle, L. (2011). *No me n'aniré sense dir-te on vaig*. Barcelona: Columna

Kelly, J. A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

López, P. (1998, setembre/desembre). Les habilitats socials de l'educador: un recurs clau en la relació d'ajuda. *Educació social: revista d'intervenció educativa*, 10, 40-55. Recuperat a <http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/144025/240709>

López, P. i Navarro-Segura, L. (2015). La competencia social de los profesionales de la acción social y educativa. Dins Riberas, G. i Rosa, G. (Coord.). *Inteligenciaprofesional: ética, emociones y técnica en la acción socioeducativa*. Barcelona: Claret.

Lundahl, B. W. (2012). *Essential Skills for Social Workers in Direct Practice*. PearsonAcademic Computing.

Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Manzano, E. i Gutiérrez, M. (2010). *Recetas de lluvia y azúcar*. Barcelona: Thule Ediciones.

Muñoz, J. (2014). *Sabiduría emocional y social*. Barcelona: Bosch.

Navarro-Segura, L., Rosa, G. i López, P. (2013). Estratègies analògiques i sentit de l'humor en l'aprenentatge de la competència social dels professionals de l'educació social. *Educació Social. Revista d'intervenció socioeducativa*, 53, 53-72. Recuperat a <http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/263617>

Olaz A. J. (2016). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias*. Madrid: Narcea.

Roca, E. (2005). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de Autoestima, Asertividad e Inteligencia emocional*. Valencia: ACDE.

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

Seiler, W.J i Beall, M. L. (2007). *Communication: MakingConnections*. Allyn& Bacon.

Trevithick, P. (202). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.

ANNEX: QUADRE RESUM DEL PROCÉS FORMATIU PER COMPETÈNCIES

Competències	Activitats formatives	Resultats d'aprenentatge	Activitats d'avaluació
C1. Conèixer els elements que configuren tota relació i procés comunicatiu.	- Presentacions orals - Exercicis de detecció dels distorsionadors de la comunicació - Exercicis d'interpretació del llenguatge no verbal - Visualització de vídeos sobre els prejudicis, l'autoestima... - Tests sobre l'escolta activa, l'autoestima... - Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... - Lectura de contes i faules	- Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA4. Diari personal de bones pràctiques
C2. Posar en pràctica habilitats per gestionar conflictes, dilemes i problemes ètics, dissenyant estratègies per afrontar-los adequadament i reflexionant sobre les seves possibles conseqüències.	- Simulacions i role-playing de casos professionals - Modelatge de situacions professionals - Gravació i anàlisi de les simulacions - Casos de resolució de dilemes ètics - Aplicació dels cinc pensaments a casos concrets - Visualització de vídeos sobre les vuit intel·ligències - Test sobre els estils d'aprenentatge - Exercicis sobre les idees irracionals	- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva. - Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - Serà capaç de respondre adequadament a situacions on es plantegi un dilema ètic o moral.	- PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials
C3. Valorar els riscos dels propis comportaments professionals, prendre decisions coherents amb aquesta valoració i assumir-ne les conseqüències.	- Simulacions i role-playing de casos professionals - Modelatge de situacions professionals - Gravació i anàlisi de les simulacions - Exercicis sobre tècniques assertives - Aplicació dels cinc pensaments a casos concrets	- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva. - Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials

	-Exercicis sobre les idees irracionals	emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions. - Serà capaç de respondre adequadament a situacions on es plantegi un dilema ètic o moral.	
C4. Reconèixer i aplicar recursos assertius útils per a la comunicació interpersonal.	-Simulacions i role-playing de casos professionals -Modelatge de situacions professionals -Gravació i anàlisi de les simulacions -Exercicis sobre tècniques assertives -Aplicació dels cinc pensaments a casos concrets -Exercicis sobre les idees irracionals -Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia...	- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva. - Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials - PA4. Diari personal de bones pràctiques
C5. Afavorir la consecució d'objectius compartits i el clima positiu de treball en equip, amb responsabilitat i fent front a les tensions que suposa les relacions interpersonals i grupals.	-Simulacions i role-playing de casos professionals -Exercicis sobre les idees irracionals -Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... -Gravació i anàlisi de les simulacions -Exercicis sobre tècniques assertives -Lectura de contes i faules	- Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App
Mostrar destresa per establir una relació empàtica i una comunicació efectiva amb les persones i, de forma especial, amb aquelles que presenten determinades dificultats per a la comunicació.	- Exercicis de detecció dels distorsionadors de la comunicació - Exercicis d'interpretació del llenguatge no verbal -Visualització de vídeos sobre els prejudicis, l'autoestima...	- Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials - PA4. Diari personal de bones pràctiques

	-Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... -Exercicis sobre tècniques assertives -Lectura de contes i faules	- El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	
C6. Escoltar activament, ser capaç de connectar amb les experiències vitals dels usuaris, d'entendre correctament el seu punt de vista i de superar prejudicis personals.	- Exercicis de detecció dels distorsionadors de la comunicació - Exercicis d'interpretació del llenguatge no verbal -Visualització de vídeos sobre els prejudicis, l'autoestima... -Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... -Exercicis sobre tècniques assertives -Lectura de contes i faules	- Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar diferents habilitats socials
C7. Prendre part activa en les reunions i dinàmiques grupals, avaluant els punts de vista i els elements claus per a la presa de decisions.	-Simulacions i role-playing de casos professionals -Modelatge de situacions professionals -Gravació i anàlisi de les simulacions -Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... -Exercicis sobre tècniques assertives -Lectura de contes i faules	- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva. - Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social. - Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions. - Serà capaç de respondre adequadament a situacions on es plantegi un dilema ètic o moral.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar
C8. Desplegar habilitats per les relacions interpersonals en l'activitat professional en general, en especial en el terreny de l'entrevista, les reunions i sessions en grups de	-Simulacions i role-playing de casos professionals -Modelatge de situacions professionals -Gravació i anàlisi de les simulacions	- Tindrà coneixement i destreses per a saber resoldre una situació conflictiva. - Serà capaç d'aplicar les habilitats cognitives i socials treballades en una situació simulada d'interacció social.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA3. Resolució mitjançant role-playing d'una situació professional on s'hagin d'aplicar

treball, les relacions entre grups i la intervenció en gran grup.	- Exercicis d'interpretació del llenguatge no verbal - Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia... - Exercicis sobre tècniques assertives - Lectura de contes i faules	- Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	diferents habilitats socials
C9. Saber presentar informacions de forma verbal i escrita de manera estructurada i adequada a la seva finalitat.	- Presentacions orals - Exercicis sobre tècniques assertives - Simulacions i role-playing de casos professionals - Modelatge de situacions professionals - Gravació i anàlisi de les simulacions - Exercicis d'interpretació del llenguatge no verbal - Exercicis sobre el rapport, l'escolta activa, l'empatia...	- Mostrarà un estil d'interacció social adequat davant d'una situació simulada d'un cas professional. - Realitzarà una gestió adequada de les emocions. - El professor/a i els companys/es valoraran de manera positiva la seva contribució a la tasca col·lectiva, al clima de treball i relació i a l'afrontament de les possibles tensions.	- PA1. Anàlisi de situacions personals - PA2. Proposta de disseny d'una App - PA4. Diari personal de bones pràctiques