

**Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**

## **Elements interns i externs de la intervenció en les MPA**

**Mesures penals alternatives**

Gener 2016

**Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia**

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Mesures penals alternatives

Gener de 2016



**Avís legal**

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia  
<http://justicia.gencat.cat>

## Índex

1. Introducció .....	3
2. Enfocament i contingut tècnic dels informes.....	4
2.1. Objectiu.....	4
2.2. Metodologia.....	5
3. Guia d'entrevistes per tipus de programa de mesures penals alternatives. ....	5
3.1. Objectiu.....	5
3.2. Metodologia.....	7
4. La resiliència del professional de mesures penals alternatives.....	10
4.1. Objectiu.....	10
4.2. Metodologia.....	10
4.3. Definició de la resiliència .....	11
4.4. Una mica d'història de la resiliència.....	11
4.5. La personalitat resilient.....	12
4.6. La resiliència en el delegat d'execució de mesures .....	13
4.7. Resultats de l'anàlisi de la resiliència 2015.....	16
5. El document de drets, deures i beneficis. ....	22
5.1. Objectiu.....	22
5.2. Metodologia.....	22
6. Conclusions generals .....	22
7. Annexos .....	24
7.1. Encapçalament, situació actual, valoració i/o proposta, tancament dels informes.....	24
7.2. Enquadrament i tancament de l'entrevista.....	27
7.3. Guia 1a entrevista per a TBC. ....	28
7.4. Guia 1a entrevista per a PF Seguretat viària .....	32
7.5. Guia 1a entrevista per a TTA Deshabitució – Salut mental.....	34
7.6. Guia 1a entrevista per a PF VIDO – Violència intrafamiliar – Conductes violentes .	36
7.7. Guia 1a entrevista per a PF Sexual .....	40
7.8. Material treballat per a la resiliència .....	44
7.9. Document de drets, deures i beneficis.....	74
8. Bibliografia ..	79

## 1. Introducció

La comunitat de pràctica Mesures penals alternatives (CoP MPA), integrada a la plataforma e-Catalunya, formada per més de 160 membres adherits a la comunitat i repartits territorialment entre delegats d'execució de mesures (DEM) i altres professionals col·laboradors i/o vinculats al desenvolupament de les mesures, ha creat, en aquesta nova edició, un nou producte col·laboratiu que ha permès poder exposar els coneixements, les experiències i les inquietuds dels professionals en una línia de treball comunitari.

Aquest producte 2015 ha integrat quatre treballs independents però a la vegada transversals que han tingut com a finalitat comuna la utilitat per al col·lectiu de professionals:

- Enfocament i contingut tècnic dels informes
- Guies d'entrevistes segons els tipus de programa de mesures penals alternatives
- La resiliència dels professionals de mesures penals alternatives
- El document de drets, deures i beneficis del penat

Aquestes temàtiques han estat triades o bé per aprofundir en aspectes ja treballats en altres edicions, com pot ser la resiliència o les guies d'entrevistes, o bé per innovar, atesa la necessitat de millorar tècnicament aspectes diversos, com pot ser el document que inclou els drets, deures i beneficis dels penats, i també per millorar el contingut tècnic dels informes, eina principal de comunicació amb les instàncies judicials.

El fet de formar part del programa Compartim de gestió del coneixement ha permès poder rebre una formació específica en redacció d'informes, formació que ha estat molt profitosa i de la qual els delegats n'han fet una valoració molt positiva.

En aquesta etapa, s'ha modificat l'organització de la plataforma per poder continuar millorant el nivell de participació dels membres. En aquest sentit, cal dir que els subgrups de treball s'han creat segons la temàtica, a diferència de l'edició anterior, on cada subgrup era compost per membres dels diferents equips territorials.

En conseqüència, l'organització de la plataforma durant aquesta edició ha quedat de la manera següent:

- Grup de mesures penals alternatives, on s'han inclòs tots els membres de la comunitat (167 membres).
- Grup d'entusiastes, on s'han inclòs els membres entusiastes de tots els equips (17 membres).
- Grup de cadascuna de les temàtiques proposades, on s'han inclòs els membres que han escollit on voler participar (el nombre de membres ha variat en funció del tema; la resiliència és un dels temes que aglutina més membres, i el document de drets, deures i beneficis és el que menys membres ha obtingut).

L'objectiu ha estat traspasar els diferents temes treballats en les reunions i en la plataforma d'entusiastes al subgrup de cada equip per tal de generar debat i recollir el màxim d'aportacions.

Aquestes aportacions recollides pels entusiastes de cada equip (conclusions, propostes) ens ha permès seguir avançant en el Projecte i aportar les conclusions generals al grup general de mesures penals alternatives.

Aquest any, amb l'objectiu de millorar la participació, també hem comptat amb reunions internes dels entusiastes amb els membres dels grups per temàtiques.

Durant aquesta etapa, el 26 de maig de 2015 es va dur a terme, dins del marc del programa Compartim de gestió del coneixement, el seminari "Aspectes jurídics i resiliència", impartit per la Sra. Sílvia Martínez Villar, la Sra. Ingeborg Porcar i el magistrat Sr. Mariano David García Esteban.

Aquest seminari va permetre que el col·lectiu pogués incidir en aspectes treballats des de la CoP amb una perspectiva pràctica mitjançant tallers participatius que van rebre una valoració positiva del conjunt de professionals.

Per tant, amb aquest treball que presentem es tanca una etapa de més participació, on deixem elaborats documents que permetran donar continuïtat al treball endegat.

## **2. Enfocament i contingut tècnic dels informes**

### **2.1. Objectiu**

En el grup d'informes iniciem el nostre projecte de treball d'aquesta CoP 2015 amb l'objectiu de crear un document genèric que no estigui condicionat pel tipus de mesura, sinó tenint en compte les diferents fases d'intervenció (inici, seguiment i tancament), i així obtenir un document bàsic i genèric per confeccionar un informe tipus de qualsevol mesura penal alternativa (MPA).

Considerem que, a l'hora de redactar un informe, és important que se segueixin els criteris que han de regir el text:

- Adequació: escollir la varietat i el registre.
- Coherència: recollir la informació rellevant i estructurar-la.
- Cohesió: connectar les diferents frases que formen un text (pronoms, puntuació, conjugacions...).

A partir d'aquí pensem que quan es redacta un informe hi ha dos punts a tenir en compte. D'una banda, hi ha la part més formal, treballada en la formació que s'ha portat a terme en aquesta edició de la nostra CoP (Redacció d'informes de mesures penals alternatives), amb l'objectiu d'aconseguir que els informes siguin més llegibles i aclaridors. I, de l'altra, els membres del grup d'informes de la CoP ens hem encarregat de l'enfocament i del contingut tècnic. Hem abordat el *com* i ens hi hem centrat molt més que en el *què*.

## **2.2. Metodologia**

Per fer aquesta tasca, ens vam basar en l'estructura bàsica d'un informe:

- Encapçalament
- Descripció del procés i situació actual
- Valoració i proposta
- Tancament

A partir d'aquí, els diferents participants del grup d'informes ens hem repartit en subgrups, per treballar els continguts comuns, considerant quina és la informació que ha de constar sempre en un informe de l'Àrea d'MPA en funció del tipus de mesura.

Després de diverses trobades i posades en comú amb els diferents companys de treball, s'ha elaborat un document bàsic i genèric, consultable sempre que s'hagi de fer qualsevol tipus d'informe per saber exactament què hi ha de constar.

El resultat obtingut ha estat un treball col·laboratiu i una posada en comú amb tots els participants del grup d'informes per obtenir un document consolidat a través del consens de tot el grup.

El resultat obtingut d'aquest treball es pot trobar a l'apartat 7.1 d'aquest document, on consten els continguts mínims dels informes que s'elaboren des de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

## **3. Guies d'entrevistes segons el tipus de programa de mesures penals alternatives**

### **3.1. Objectiu**

Seguint la línia de les edicions anteriors, en què l'objectiu general és millorar la qualitat de la intervenció dels professionals que treballem a l'Àrea de Mesures Penals Alternatives, el

nostre grup de treball s'ha centrat en una de les eines més importants amb què treballem, que és l'entrevista.

En jornades anteriors vam poder aprofundir en aspectes centrats en la comunicació verbal i en la comunicació no verbal. En aquesta edició, una part del treball ha estat centrat en l'elaboració de diferents guies d'entrevistes.

El nostre equip de treball ha tingut clar que volia una eina útil i pràctica que, alhora, dotés de qualitat la nostra intervenció. Després de valorar-ne els pros i els contres, vam consensuar crear guies d'entrevistes segons el tipus de programa imposat i no segons el delictes comès.

Els motius pels quals vam arribar a la decisió de crear guies d'entrevistes per tipus de programa fan referència al principi d'intervenció mínima i al contingut mateix de les mesures penals imposades.

En primer lloc, el principi d'intervenció mínima ha de regir l'activitat dels delegats d'execució de mesures i això implica que la nostra intervenció socioeducativa s'ha de centrar en les necessitats individuals dels penats.

En alguns casos la nostra intervenció serà més acotada i centrada en aquells aspectes que fan referència al compliment de la mesura, però en d'altres caldrà anar més enllà i treballar dificultats que haguem detectat en el penat, per tal d'ajustar la nostra intervenció, i promoure i motivar el canvi. Així doncs, no podem plantejar el mateix tipus d'entrevista per a una persona a qui s'ha imposat un programa formatiu per un delictes contra la seguretat del trànsit que pateix una problemàtica de consum abusiu o dependència de tòxics, que per al cas d'una persona que, per exemple, consumeix alcohol de forma esporàdica.

En segon lloc, el mateix contingut del programa també ha estat clau a l'hora de crear les diferents guies d'entrevistes, ja que la nostra intervenció i les àrees a explorar depenen sobretot de la mesura imposada. Per exemple, no fem la mateixa intervenció en un programa formatiu de seguretat viària que en un programa de salut mental, però és evident que, en canvi, probablement explorarem les mateixes àrees, o similars, tant si es tracta d'un delictes d'abús sexual o d'un delictes d'agressió sexual ja que són de la mateixa tipologia.

Així doncs, i tenint en compte aquests aspectes, hem elaborat les següents guies d'entrevistes:

- Guia d'entrevista per a TBC
- Guia d'entrevista per a PF Seguretat viària
- Guia d'entrevista per a mesures i obligacions consistents en tractaments ambulatoris i/o internament de deshabitació i salut mental (TTA)

- Guia d'entrevista per a PF VIDO – Violència intrafamiliar – Conductes violentes
- Guia d'entrevista per a PF Sexual

Aquests models presenten el mateix format i tots ells comparteixen el punt 1, sobre dades personals, i el punt 2, sobre dades del programa. A partir del punt 3 cada model d'entrevista s'adapta al contingut del programa imposat per la instància judicial.

### 3.2. Metodologia

Tot seguit veurem com hem arribat als diferents models d'entrevista després de considerar aquells aspectes que són fonamentals per adequar la nostra intervenció.

Per crear la **guia d'entrevista per a TBC** hem tingut en compte:

- L'entrevista que ja disposem a l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.
- L'entrevista creada per a la detecció d'alcohol.

El primer que ens hem plantejat ha estat quina informació necessitem i ens és útil, per després trobar l'entitat adequada al penat; i obtenir un bon compliment.

Hem buscat:

- Que tots els ítems a preguntar ens aportin la informació desitjada.
- Que sigui clara i fàcil de dur a terme (pensant en un delegat que comença de nou).
- Que sigui una entrevista dinàmica i no molt invasiva per al penat, pensant en els perfils més normalitzats.
- Que ens permeti incidir en els fets.

En aquesta guia d'entrevista es fa un recull de totes les àrees que creiem important explorar: família, treball, situació econòmica, salut, delictiva i les dades que ens poden orientar per a l'execució de TBC.

Pel que fa a la **guia d'entrevista per als programes formatius en matèria de seguretat viària** també hem partit de:

- L'entrevista de TBC que ja disposa l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.
- L'entrevista creada per a la detecció d'alcohol.

Per confeccionar aquesta guia d'entrevista, tenint en compte que la majoria d'obligacions consistents en programes formatius en matèria de seguretat viària s'imposen per delictes contra la seguretat del trànsit per conducció sota la influència de substàncies tòxiques,



majoritàriament begudes alcohòliques, en l'àrea de salut hem incidit més a fons en la història toxicològica i en les repercussions que aquest consum ha pogut comportar en les diferents àrees de la persona sotmesa a aquesta obligació.

A l'hora d'elaborar la **guia d'entrevista per a les obligacions de tractament de salut mental o de deshabituació** ens hem basat prioritàriament en:

- El model d'entrevista inicial del Protocol de tractaments de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives (pendent de validació).
- La nostra experiència professional a l'hora d'explorar aquells elements que poden condicionar el compliment d'aquest tipus d'obligacions.
- El model teòric de canvi de Prochaska i DiClemente de 1982.

La guia d'entrevista que hem elaborat explora aspectes familiars, sociolaborals, econòmics i sanitaris, amb especial incidència en la història psiquiàtrica i/o de consum de tòxics, que han pogut tenir un paper rellevant en el fet delictiu.

Aquesta recollida de dades és necessària per adequar la nostra intervenció a l'estadi de canvi i/o consciència de la problemàtica que presenta la persona, així com per detectar la mancança en l'accés als recursos comunitaris rehabilitadors existents a la xarxa de salut pública.

A l'hora d'elaborar la **guia d'entrevista per a PF VIDO – Violència intrafamiliar – Conductes violentes**, ens hem basat prioritàriament en:

- Model de valoració dels riscos segons els fets: guió d'entrevista general semiestructurada (valoració extreta del SARA –prova d'avaluació del risc de violència contra la parella– segons el delictes/agressió actual amb l'adaptació d'Antonio Andrés-Pueyo).
- La fitxa de derivació a entitats de programes formatius VIDO.
- La nostra experiència professional a l'hora d'explorar aquells elements que poden condicionar el compliment d'aquest tipus d'obligacions.

La guia d'entrevista que hem elaborat explora aspectes familiars, sociolaborals, compliment o no de l'ordre d'allunyament, consciència dels fets delictius, acceptació o/no dels fets, així com altres aspectes econòmics i sanitaris.

Aquesta recollida de dades és necessària per poder fer una valoració del risc en relació amb la víctima dels fets, parella actual, situació de consum actiu i no-compliment de l'ordre d'allunyament per tal de dirigir la nostra intervenció i poder derivar amb més o menys celeritat el penat a una entitat formativa per donar compliment al programa formatiu.

Pel que fa a la darrera **guia d'entrevista per a programes formatius en matèria d'educació sexual** hem tingut en compte:

- L'entrevista semiestructurada que ja disposem a l'AMPA.
- El manual d'avaluació del risc de violència contra la parella, SARA.
- El model d'entrevista clínica proposat per M. José Beneyto Arrojo i Vicente Garrido Genovés a *Tratamiento para delincuentes sexuales encarcelados* (Universitat de València).

A través d'aquests documents hem creat un model d'entrevista que té en compte aspectes que considerem importants a l'hora d'intervenir en persones que han comès delictes sexuals.

Hem considerat necessari explorar alguns aspectes sobre la sexualitat que hagin pogut induir la conducta delictiva com són les primeres experiències, la relació que estableix el penat entre sexualitat i agressivitat, la satisfacció en la situació sexual actual, les conductes de risc associades al consum de substàncies tòxiques, entre d'altres.

En la mateixa de línia de poder comprendre millor allò que porta a cometre un delictes sexual hem valorat adequat incorporar aspectes de l'esfera emocional com per exemple la tolerància a la frustració o la tendència a la preocupació.

Detectar correctament algunes mancances o dificultats de la persona sotmesa a mesura ens permet adequar la nostra intervenció. Ens ajuda a ser capaços de promoure i motivar el canvi per a la millora de les relacions.

Seguint el treball dels nostres companys en l'edició anterior de la COP hem creat un document on es concreten aquells aspectes a tenir en compte a l'hora d'enquadrar i tancar l'entrevista.

A través del document sobre l'enquadrament de l'entrevista hem intentat que s'informi de forma clara i concisa sobre l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i quina és la funció del delegat.

Al finalitzar l'enquadrament, l'usuari no ha de tenir cap dubte sobre la seva situació judicial. I cal que compregui que el seu paper és clau per al correcte compliment de l'obligació judicial imposada.

En el tancament, els punts a seguir tenen una funció clarament reformadora i reforçadora de tot el que s'ha manifestat durant l'entrevista. Per aquest motiu, un dels punts clau d'aquest moment és l'entrega del document de drets i deures del penat on la persona confirma per escrit que surt de l'entrevista coneixent la seva posició en tot el procés.

Per acabar, cal proporcionar les dades de contacte del DEM ja que a partir d'aquesta entrevista s'estableix un vincle per a l'execució de l'obligació o la mesura imposada.

El resultat obtingut d'aquest treball es pot trobar a l'apartat 7.2 d'aquest document, on consten totes les guies descrites i el document d'enquadrament i tancament.

## **4. La resiliència del professional de mesures penals alternatives (MPA)**

### **4.1. Objectiu**

Un cop vistes la bona participació i l'interès que segueix suscitant la resiliència, es va plantejar seguir explorant-la en aquesta edició amb la intenció de continuar el treball iniciat en anteriors edicions de la CoP en relació amb la resiliència del professional de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

En aquesta edició, s'ha optat per recollir les estratègies que posem en marxa els treballadors per fer front als reptes que planteja la feina tenint present que aquests reptes van ser majoritàriament descrits en l'edició anterior de la CoP.

### **4.2. Metodologia**

Es va considerar que la millor forma de recollir el màxim nombre d'estratègies resilients que posa en marxa cadascú era a través del plantejament de frases inacabades que els professionals haurien de completar.

Per a la confecció de les frases i la recollida de resultats es van utilitzar les agrupacions en 6 factors que van sorgir en el treball de la resiliència de l'anterior edició de la CoP. Els sis factors són:

- Emocions
- Coordinacions externes
- Assoliment dels objectius
- Competències personals dels delegats
- Organització
- Espai físic o entorn de treball

Una vegada plantejades les frases inacabades es van penjar a la plataforma d'e-Catalunya perquè qualsevol professional que ho desitgés hi pogués participar. Per tal de fomentar la participació es va introduir una segona via de participació que garantia l'anonimat.

Finalment, més de 40 professionals hi van participar, fet que va fer possible analitzar-ne les respostes.

Abans de l'anàlisi dels resultats, consideràvem convenient tornar a situar el terme *resiliència* fent un breu marc teòric amb la definició, els orígens del terme, els trets que la teoria indica que hauria de tenir una personalitat resilient i un recull del treball fet a l'entorn de la resiliència des de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

### 4.3. Definició de la *resiliència*

La paraula *resiliència* ens arriba de l'anglès *resilience* i expressa la capacitat d'un material de recuperar la seva forma original després d'haver estat sotmès a altes pressions, o del llatí *resilire*, que vol dir comprimir-se o rebotar com una molla.

Com a concepte, aquest terme s'usa en diversos camps:

- Per a l'enginyeria, la resiliència d'un material és la capacitat d'absorbir energia abans de començar a deformar-se plàsticament.
- Per a la traumatologia, és la capacitat del teixit ossi de créixer en sentit correcte després d'una fractura.
- Per a la neurociència, és la capacitat per afrontar una situació adversa, superar-la i sortir-ne enfortit.
- Per a la psicologia clàssica, està molt relacionat amb la capacitat de recuperació davant d'una crisi emocional.
- Per a la psicologia positiva, és la capacitat de recuperació i de creixement posttraumàtic.

Sigui com sigui, la resiliència s'entén com la capacitat d'enfrontar-se a situacions adverses. Per a l'ésser viu, es pot definir com la capacitat per sobreposar-se a períodes de dolor emocional i situacions adverses.

### 4.4. Una mica d'història de la resiliència

Tres autors, amb els seus treballs d'investigació, van marcar la història del que avui coneixem com a resiliència:

1. Als anys 60, l'estudi que inicia Emmy Werner, psicòloga dels Estats Units, junt amb Ruth Smith. En aquest estudi segueixen el desenvolupament dels fills nadius de l'illa de Kauai (Illes Hawaii) que vivien en una extrema pobresa. Van realitzar un estudi longitudinal d'epidemiologia social de 800 persones per un temps de més de trenta anys (des del període prenatal fins a l'edat de 32 anys). L'any 1992 es van publicar els seus resultats.

Es van interessar en tots aquells que tot i haver viscut en condicions desfavorables durant la seva infantesa, van evolucionar de forma positiva sent adults equilibrats i competents en l'àmbit familiar i professional.

2. Als anys 70, el Dr. Norman Garmezi, de la Universitat de Minnesota, va investigar els motius pels quals fills de pares esquizofrènics, en igualtat de condicions ambientals, no patien malalties psicològiques tot i créixer en llars amb molts problemes. I va concloure: "Quan estudiem les forces que permeten a les persones sobreviure i adaptar-se, els beneficis per a la nostra societat seran més grans que tot l'esforç per construir models de prevenció primària".

La seva investigació es va centrar en els factors de protecció en comptes de fixar-se en els factors de risc.

3. Als anys 80, el Dr. Michael Rutter, un psiquiatra anglès, va observar la reacció d'alguns nens que semblaven invulnerables a l'adversitat, ja que es refeien sense seqüeles de fets traumàtics. Junt amb el seu equip, ressalta la importància de la combinació de factors (característiques de l'individu i condicions del seu ambient) que permeten als éssers humans afrontar i superar els problemes i les adversitats.

Aquests tres estudis van demostrar que davant les adversitats (de diferent índole així com la diversitat dels grups estudiats), les respostes dels subjectes podien ser diferents davant un fet traumàtic, ja que no només podien resistir al fet traumàtic mateix sinó que, a més, en podien sortir més enfortits.

Comptem amb diferents referents que han definit el terme *resiliència*, entre els quals destaquem Edith Henderson Grotberg, Boris Cyrulnik, Aldo Melillo, Diane Coutu, Wolin i Wolin, Juan Carlos Tedesco, Susan Kobasa, Néstor Suárez Ojeda i John Bowlby.

#### 4.5. La personalitat resilient

Les característiques principals de la personalitat resilient són:

- Autoestima estable i positiva que fa que les persones siguin capaces de resistir a fets traumàtics que puguin viure al llarg de la seva vida per molt durs que siguin.
- Capacitat d'introspecció que fa que una persona sigui conscient de les seves aptituds i actituds.
- La independència psicològica que fa possible que la persona posi límits entre la pròpia persona i la societat que l'envolta.
- La capacitat d'establir relacions socials, és a dir, relacions o vincles reals i vertaders de caràcter íntim i empàtic.
- L'assertivitat, que porta la persona a ser conscient dels seus drets davant la resta.
- La iniciativa, que porta la persona a voler assumir nous reptes a la vida.

- La creativitat, que porta la persona a realitzar noves obres o projectes.
- L'humor, com a capacitat que fa possible percebre fets de la vida quotidiana com a elements còmics.
- L'ètica, com la consciència per fer arribar a la resta la situació de benestar que viuen.
- La capacitat crítica, que ajuda a les persones a conèixer les causes i conseqüències del seu comportament.

Tots aquests trets són els que caracteritzen una personalitat resilient. Això no vol dir que una persona resilient desenvolupi totes aquestes característiques al mateix temps i de manera completa. Existeixen diferències entre els subjectes que tenen una personalitat resilient, però aquestes són algunes de característiques principals que poden presentar aquest tipus de personalitat.

Un punt important en aquest apartat és no oblidar que la resiliència o un comportament resilient es pot aprendre i es pot desenvolupar amb l'objectiu de trobar eines per poder afrontar i superar les circumstàncies adverses que es puguin presentar al llarg de la vida.

#### **4.6. La resiliència en el delegat d'execució de mesures**

El concepte de *resiliència*, aplicat al treball del delegat que s'ocupa de persones que han comés un delictes, el definim com la capacitat humana d'assumir amb flexibilitat situacions límit i superar-les.

##### **Projecte SPORE, Sustaining Probation Officer's Resilience in Europe**

El Projecte SPORE s'origina per abordar el tema del benestar dels delegats judicials a Europa, reconeixent que l'eficàcia del treball del delegat està estretament relacionada amb les seves capacitats i habilitats personals per afrontar la complexitat del seu treball.

En l'àmbit europeu, la professió del delegat d'execució de mesures està considerada com una professió relacionada amb importants fonts d'estrès tant per la tasca integral que es porta a terme, com pels perfils de gran complexitat amb què es treballa, factors que incideixen significativament en la càrrega del treball i en el desgast emocional del delegat.

La primera reunió del projecte SPORE es va celebrar el 21 de maig de 2012, i hi van participar: York University, Avans University, CEP, State Probation Service of Latvia, IGA Foundation and Viruprison. En aquesta primera trobada, es van discutir diversos temes per tal d'encaixar la resiliència en el marc del treball del delegat, així com la metodologia d'investigació, els qüestionaris a emprar i les qüestions administratives.

És a partir d'agost de 2012 quan es comença a investigar, a través de la resposta a diversos qüestionaris, sobre l'opinió dels delegats d'execució de mesures, a diversos països europeus, respecte del seu treball diari.

Al febrer de 2013 es va iniciar l'anàlisi de totes les dades recollides en els diferents països europeus. I, finalment, el 16 de setembre es van presentar les conclusions d'aquest d'estudi i el Pla d'acció acordat.

En l'anàlisi de l'estudi SPORE es van trobar els següents factors importants per a la resiliència:

- Estil d'afrontament distant
- Característiques físiques del lloc de treball
- Càrrega de treball
- Clima organitzacional
- Competència
- Confiança mútua
- Esdeveniments traumàtics dins o fora de la feina
- Impacte
- Relacions entre iguals
- Significació o sentit
- Supervisió
- Tria o elecció
- Varietat de tasques
- Rigor, prudència o vigilància

### **La nostra resiliència**

L'Àrea de Mesures Penals Alternatives va participar al seminari que va tenir lloc el mes de març de 2013 a Amsterdam amb l'aportació i l'experiència sobre el tema de la resiliència al nostre Servei, per tal de respondre a la necessitat de reconèixer els exemples de bones pràctiques a les entitats encarregades de l'execució de mesures penals alternatives a nivell europeu, per tal d'enfortir els recursos i els mecanismes de suport de les institucions per mantenir la capacitat de resiliència i el benestar del delegat, evitant l'esgotament, l'estrès i el trauma.

Tenint en compte les conclusions del Projecte SPORE, i dins el marc de la Plataforma de treball col·laboratiu de la Generalitat de Catalunya, els treballadors de l'Àrea de Mesures

Penals Alternatives van considerar important avaluar i desenvolupar estratègies pròpies que permetessin millorar la seva resiliència.

Amb aquest objectiu, a l'inici de 2014, els entusiastes van penjar al grup del seu equip dues preguntes: què era per ells un bon dia i un mal dia. A partir d'aquí es van recollir les aportacions dels membres de la plataforma i, després, en les reunions dels entusiastes de la CoP, cada entusiasta va aportar les devolucions del seu equip.

Posteriorment, per tal de poder fer un recull estructurat de totes les aportacions, es van agrupar les aportacions en sis eixos generals per tal que tots els entusiastes poguessin incloure un resum del que en cada equip s'havia treballat.

Aquest quadre va ser dividit en sis eixos:

- **Emocions:** Mecanismes que permeten descriure la nostra cosmovisió, capacitant-nos per interaccionar amb les persones i les coses en el medi que descrivim com a univers.

Alguns exemples estrets de la plataforma (de vegades, tinc un sentiment d'impotència, em sento amb massa estrès, un esmorzar amb els companys ple de rialles i de bon humor).

- **Competències personals:** Capacitat del delegat d'utilitzar els coneixements i les habilitats personals per aconseguir els objectius marcats. Ésser competent implica comprendre les situacions, reflexionar sobre allò que està passant i discernir sobre la millor acció a portar a terme d'acord amb la dimensió social de cada situació. Inclouen els coneixements teòrics, pràctics i actitudinals.

(Tot i que hi hagi variables externes negatives, sé reconduir-ho, he realitzat algun tipus d'intervenció, orientació o derivació que n'ha afavorit el compliment).

- **Coordinacions externes:** Relacions que manté el delegat amb els referents judicials, socials i sanitaris de la persona sotmesa a una mesura judicial.

(Coincideix la valoració d'un cas que fas amb els professionals terapèutics referents, la persona continua vinculada a l'entitat després de realitzar el compliment, l'aprovació o no de propostes realitzades als jutjats).

- **Objectius:** Reptes que el delegat es proposa per aconseguir que la pena o mesura penal alternativa imposada es compleixi i tingui un sentit per al penat.

(Realització de la feina programada, gestió de situacions difícils, el penat troba un sentit a la mesura o pena imposada, assistència del penat a les sessions del programa formatiu).

- **Organització:** Capacitat de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i de les entitats que gestionen el Servei de dur a terme l'encàrrec judicial per part de tots els professionals implicats.



(el *feedback* del Departament o de l'entitat, incertesa en la reestructuració del personal, prioritzar encàrrecs que tu com a delegat no prioritzaries).

- **Espai físic/Entorn:** Espai de treball on el professional duu a terme la tasca encomanada.

(falta de sales i/o ordinadors, compartició dels espais de manera desigual, interferència d'altres professionals aliens al teu Servei, seguretat de l'espai).

#### 4.7. Resultats de l'anàlisi de la resiliència 2015

A continuació descrivim els resultats obtinguts per les estratègies resilients que posen en marxa els treballadors d'MPA amb els reptes que planteja cada factor.

##### Emocions

Un dels principals factors que amb més èmfasi determina el benestar del nostre dia a dia, segons l'estudi dut a terme al 2014, és el que es va agrupar en emocions/sensacions. Inclou des de la sensació de benestar que produeix tenir la feina controlada, rebre un agraïment o sentir el recolzament dels companys fins a la frustració que causa no obtenir els resultats esperats, la impotència o ira que causa una mala contestació o la tristesa per no haver pogut fer més per algun cas complicat.

Aquest any hem volgut preguntar quines estratègies posem en marxa quan les emocions a les quals hem de fer front no són agradables.

Compartir amb companys de feina, coordinadors i altres persones de confiança és la resposta que més es dona (45 %) per fer front a un sentiment de malestar. Està directament relacionada amb demanar i obtenir ajut, factor essencial per construir la resiliència, i que ja hem comentat anteriorment. Per tant, es tracta d'una resposta molt favorable i sana i totalment resilient.

L'activitat física és la segona resposta que més s'ha donat (30 %). Molts estudis demostren que l'exercici físic ajuda davant les adversitats i ajuda a treballar un estil d'afrontament adequat i resilient davant situacions difícils.

Positivitzar l'esdeveniment i focalitzar l'atenció en els aspectes positius és la tercera estratègia per sortir-te'n quan una persona se sent malament (6 % dels resultats). Davant d'un esdeveniment estressant, l'individu té estratègies per no veure només el sentit negatiu, sinó també plantejar-ho com un repte, traient, per tant, la part positiva i de creixement.

Les persones emocionalment resistents tenen un conjunt específic d'actituds respecte a si mateixos i al seu paper en el món que els motiva i els permet fer front al'estrès d'una manera més eficient i eficaç que els companys no resistents i, per tant, quan sentim que hem fet alguna cosa malament a la feina hem de desenvolupar habilitats d'afrontament per tal de superar les emocions negatives que es deriven d'aquest estrès i desafiar racionalment les percepcions negatives per tal de millorar el nostre estat d'ànim.

Si ens basem en les respostes que més han sorgit quan s'exposa la situació d'haver fet quelcom malament, el que més fem és una anàlisi dels errors i un aprenentatge d'aquests errors per tal que no torni a passar (55 %), reconduïm la situació (19 %) i, per tant, ens en sortim amb una actitud més resilient.

És important que el fet d'equivocar-nos no afecti la nostra autoestima ni la nostra autoeficàcia, factors essencials per construir un locus de control intern i un estil optimista, pensant que els errors són conseqüència de factors que són modificables i que, per tant, podem canviar. Podem sentir decepció (6 %) i resignació (2 %) sempre que després li donem la volta per tal de trobar alternatives i estratègies per millorar i aprendre dels errors.

Podem deduir que els professionals d'aquest àmbit veiem que som capaços de superar els errors, els problemes, les adversitats i que fins i tot altres persones ens poden ajudar, companys, coordinadors, etc.

### **Competències personals**

La capacitat del delegat d'utilitzar els coneixements i les habilitats personals per aconseguir els objectius marcats és el que entenem per competència, un concepte molt important unit a la resiliència. Determinades competències personals porten a la persona a executar o aconseguir resultats resilents.

En aquest punt i sobre la base de les diferents respostes que s'han donat quan preguntem sobre la manca de motivació o l'estancament personal, trobem que la motivació interna per treballar ajudant gent necessitada i la valoració de la feina que fem, és el que ens ajuda a ressorgir majoritàriament (40 %). La importància del clima laboral i els companys (30 %) són també un recurs efectiu per retrobar la motivació o per trobar una solució a un cas complicat. Cercar alternatives o canviar de tasca temporalment (30 %) permet distreure's i donar-se una altra oportunitat per trobar nous al·licients.

Les competències o trets que més s'han recalcat per fer la feina ben feta han estat les següents:

1. Empatia (competència interpersonal comunicativa): 17,2 %
2. Capacitat organitzativa (competència interpersonal): 11,4 %
3. Escolta activa (competència interpersonal comunicativa): 9 %
4. Motivació-implicació (característica actitudinal): 8,1 %
5. Pacència (característica temperamental): 6,5 %
6. Habilitats relacionals (competències interpersonals): 4,9 %
7. Responsabilitat (característica actitudinal): 4,9 %

## 8. Tolerància (4,9 %) i optimisme (3,3 %) (característiques actitudinals).

La resiliència és una capacitat dinàmica que varia amb el temps i amb les circumstàncies i que procedeix de factors socials que actuen com a protecció externa (entorn) i de factors individuals (competències personals) que en interactuar entre elles afavoreixen el seu desenvolupament.

Els factors externs es relacionen amb la família i la comunitat i, per tant, l'ajut dels companys, tècnics, gestors i coordinadors a la nostra feina.

Els factors interns es refereixen a elements infrapsíquics de la persona i, per tant, la resiliència depèn també de la presència de característiques i habilitats individuals relacionades amb el temperament, l'actitud, les competències intrapersonals i interpersonals.

Són importants i significatius factors com els que han sortit a les respostes: empatia, optimisme, tolerància, disposició, etc. que són els que faciliten l'afrontament davant les adversitats. Per tant, en general, estem en un bon camí en el qual hem de continuar treballant i potenciant l'actitud resilient per aconseguir una vida més íntegra i, a la fi, més feliç.

### **Coordinacions externes**

En el dia a dia del delegat de mesures penals alternatives, en algun moment del procés d'execució de la pena, obligació i/o mesura judicial, ha de coordinar-se amb altres agents professionals que participaran d'una manera o d'una altra per aconseguir les fites proposades.

Quan parlem d'aquests agents ens referim a les diferents instàncies judicials, als professionals d'entitats que col·laboren amb el Departament de Justícia per fer possible disposar d'una plaça perquè el penat pugui complir la pena imposada, i a altres serveis públics i privats que faciliten les gestions per poder treballar els diferents àmbits personals de cada penat, afavorint la seva reinserció social i laboral i la no-reincidència en el delictes comès.

Haver d'interactuar amb altres professionals no sempre és fàcil davant la disparitat d'opinions, idees i paradigmes d'intervenció on cadascú es posiciona. Per aquest motiu, el delegat ha d'utilitzar estratègies pròpies que afavoreixin el bon clima en l'intercanvi de propostes professionals que es donen durant la seva intervenció pel compliment del penat, mostrant la seva capacitat resilient per sortir dels contratemps amb els quals es pugui trobar.

Majoritàriament, els delegats d'MPA opten, quan s'han de posar d'acord amb terceres persones, per una escolta activa de les aportacions que fa l'altre professional, que els porti a una anàlisi i autoreflexió per trobar punts comuns, és a dir, dialoguen per arribar a acords que permetin treballar recollint la visió d'ambdues parts (73 %). Una coordinació amb els altres professionals, ja sigui presencial o telefònica, fent ús de les habilitats

comunicatives, també ajuda a apropar postures (14 %). Hi ha delegats que, valorant que la seva posició continua sent la més adequada, l'argumenten i la defensen per arribar a una entesa amb l'altre professional (4 %). En algun moment, fins i tot, es busca la implicació del penat per fer-lo partícip i afavorir la presa de decisions o l'arribada a un acord (2 %).

Si bé la comunicació oral és el recurs més utilitzat, també és cert que davant certes reiteracions hi ha la tendència a fer servir els mitjans escrits de què es disposa, com els informes adreçats als jutjats, centres penitenciaris o centres de salut públics.

Els recursos que el Departament de Justícia posa a disposició dels delegats d'execució de mesures també faciliten el desenvolupament de la seva feina diària. Es disposa d'unes eines informàtiques i telemàtiques que ajuden a complir amb els procediments i protocols establerts que serveixen per marcar el full de ruta a seguir perquè tots els agents professionals implicats coneguin el rol que han de desenvolupar en el compliment, i unifiquen criteris per a tots els delegats de Catalunya.

Això no treu que els mateixos delegats consideren que una part important de les tasques a fer s'hagi burocratitzat massa (46 %), davant la seva tendència a prioritzar la intervenció directa amb el penat. Es considera que manca una individualització de les respostes donades en la intervenció amb cada penat (20 %). Però no s'ha d'oblidar que tota la intervenció efectuada al llarg del temps amb un penat ha de quedar íntegrament registrada i informada a les instàncies judicials competents i així ho accepten els professionals (28 %).

Per acabar, és important reflectir que des del Departament de Justícia es treballa contínuament en la millora i l'efectivitat del servei, instant a la col·laboració dels mateixos delegats per adaptar-lo a la realitat de cada moment.

## **Objectius**

Les metes que el delegat es proposa per aconseguir que la pena o mesura penal alternativa imposada es compleixi i tingui un sentit per al penat junt amb les metes que estableix tant el Departament de Justícia com les entitats gestores són el que anomenem objectius. El delegat d'execució de mesures també està sotmès a la consecució d'aquests objectius, que són, d'una banda, generals com a servei i, de l'altra, els objectius que personalment cada professional es marca per afrontar en cada cas i cada dia el repte de sentir que ha fet una feina ben feta.

És fàcil sentir que es fracassa davant l'existència de factors que no controla el delegat mateix i que ocasionen que els objectius no s'assoleixin, ja sigui pels penats, pels altres professionals, per les instàncies judicials o per altres factors aliens i casuístics.

Davant el sentiment negatiu que es pot generar en els delegats d'MPA, s'han anat trobant les eines que els permet mantenir, en alguns casos, i recuperar, en d'altres, l'optimisme per continuar fent la seva feina ben feta.

El posicionament és diferent respecte de si l'objectiu a aconseguir és amb un superior jeràrquic o amb un penat.

Quan es tracta d'aconseguir objectius amb un superior jeràrquic, els delegats en general procuren negociar per arribar a un acord, mitjançant una justificació i raonament (40 %). En alguns casos, simplement es deriva la responsabilitat cap al cap jeràrquic i s'acata la seva decisió (19 %), fet que pot provocar en algun cas un sentiment de frustració en el delegat (29 %), que sol treballar compartint-ho amb altres companys de feina o exposant-ho al cap immediatament superior.

S'entén, però, que les directrius donades per un superior, si no s'arriba a un consens, s'han de complir.

En canvi, quan els objectius que fracassen són respecte del penat, el delegat adopta dues postures:

- L'escolta activa, l'empatia i la reconducció per assolir els objectius proposats (76 %).
- L'enquadrament judicial i/o el traspàs de la part de responsabilitat que objectivament correspon al penat (17 %).

Sigui com sigui, davant la sensació de no poder aconseguir els objectius marcats, els delegats busquen assessorament en la resta de companys per trobar possibles solucions o alternatives per arribar al repte de forma òptima.

## **Organització**

Un dels factors que afecta la resiliència del delegat d'MPA segons l'anàlisi duta a terme amb els professionals l'any 2014 és la relació que s'estableix amb el Departament de Justícia, més en concret amb l'Àrea de Mesures Penals Alternatives, i amb les entitats gestores del Servei.

Hem explorat les accions que posem en marxa amb la intenció de copsar les estratègies que adoptem els professionals per augmentar el recolzament per part de les organitzacions per a les quals treballem.

Els resultats indiquen que, en primer lloc, amb un 51 % de les respostes en aquest sentit, intentem fer el que se'ns demana de la millor manera possible, complint els protocols, implicant-nos-hi i col·laborant en les tasques així com fent tots els possibles per adaptar-nos ràpidament als canvis proposats. L'organització personal i l'ús de l'agenda amb un 5 % també es mencionen com a forma d'anar en el mateix sentit que l'organització i obtenir així el seu recolzament.

Fer pinya amb l'equip és, amb un 16 % de les aportacions, la segona estratègia més emprada per fomentar una bona relació amb l'organització.

Comunicar les necessitats i propostes i poder transmetre quan necessitem ajuda es menciona en un 14 % de les aportacions. La comunicació és, doncs, el tercer element que facilita la percepció de recolzament per part de l'organització.

Un 7 % manifesta no fer res excepcional per sentir-se recolzat; un altre 7 % indica que no ho sap o no contesta aquesta pregunta.

Globalment, es pot concloure que orientar els esforços en el sentit que ens demanen les nostres organitzacions és el més habitual si el que volem és sentir-nos recolzats.

També hem preguntat què sentim quan es reconeixen les nostres competències des de l'organització. Per a la majoria, un 60 %, la sensació és de benestar, satisfacció o alegria. Per a un 26 %, el reconeixement els motiva, els referma i els dóna força per seguir donant el millor d'ells mateixos. Un 5 % pensa que no se'ls reconeix prou la feina i en percentatges menors es considera que el reconeixement o bé no és necessari (2 %) o bé no canvia res (2 %).

Pel que fa al moment en què ens sentim valorats professionalment, la majoria se sent valorat quan rep un reconeixement de feina ben feta. Apreciar un canvi positiu en la situació del penat és la millor valoració professional per al 16 % de les aportacions. El 14 % se sent valorat quan assoleix els objectius. Un 12 % se sent especialment reforçat quan el reconeixement prové dels penats. Un 10 % li dóna més importància al reconeixement per part dels superiors jeràrquics i un 6 % al dels companys. Un 2 % considera que sempre se sent valorat professionalment i un altre 2 %, que no es reconeix la seva feina.

### **Espai físic i entorn**

Un altre factor important per a la resiliència és l'espai físic o entorn de treball. En relació amb aquest factor hem preguntat sobre la sensació de seguretat. Tot i que és poc o gens freqüent sentir que la seguretat d'un mateix pot estar en risc, en cas de ser així un 60 % compta amb ajut del personal de seguretat, del responsable de l'equip o dels companys. Un 35 % fa esment de les estratègies personals per fer front a la situació.

Respecte de les característiques que hauria de tenir l'espai físic, un 22 % destaca la necessitat de silenci, menys soroll o intimitat. Un 21 % demana poder regular la temperatura o tenir accés a poder ventilar l'espai. Accés a llum natural o finestres són aspectes que demana el 10 % i un 9 % demana altres mesures de protecció addicionals (timbre). La millora de les eines informàtiques també són destacades per al 9 % de les aportacions. Finalment, un 12 % es consideren satisfets amb el seu espai de treball actual.

Un espai de treball mínimament ampli per evitar interferències entre els professionals i amb prou sales per poder treballar amb els penats; amb llum i ventilació, perquè treballem amb col·lectius sovint marginats i amb mancances d'higiene; amb ordinadors operatius que no afectin el ritme de treball, i, finalment, que produeixi una sensació de seguretat adequada són els aspectes més valorats en aquest sentit i que, en cas de no

estar correctament condicionats, afecten el benestar del delegat i la qualitat de la feina que duu a terme.

El resultat obtingut d'aquest grup de treball es pot trobar a l'apartat 7.3 d'aquest document, on trobarem les frases des de les quals s'ha recollit la informació necessària tal com s'ha detallat anteriorment.

## **5. El document de drets, deures i beneficis**

### **5.1. Objectiu**

El grup de treball de drets, deures i beneficis tenia com a objectiu elaborar un tríptic en el qual es facilités informació sobre aquests apartats en relació amb el compliment de les mesures penals alternatives.

### **5.2. Metodologia**

Per iniciar el treball es va organitzar una reunió prèvia en la qual es va decidir repartir els membres del grup en tres subgrups de treball, un per a cada apartat. A partir d'aquesta subdivisió es va començar a treballar mitjançant les aportacions que feien els delegats de totes aquelles coses que creïem importants que s'esmentessin en el tríptic.

Les nostres fonts d'informació han estat l'experiència pròpia de cada delegat, ja que és el millor punt de partida possible. Creiem que el dia a dia ens deixa veure aquelles coses que s'han de remarcar i aquelles coses de les quals els penats dubten més.

D'altra banda, el grup dels deures ja disposava del document de normes de compliment que estem utilitzant durant la nostra intervenció, fet que va fer que la participació en aquest grup fos molt més baixa que en els altres. La majoria creïem que el deures que es presentaven en aquest document eren suficients.

En finalitzar totes les aportacions, se'n va fer un resum per punts, aglutinant en un sol punt les més similars o reduint-les en un sol punt, de manera que el producte final n'és el tríptic.

El resultat obtingut d'aquest grup de treball es pot trobar a l'apartat 7.4 d'aquest document, on trobarem la proposta de tríptic on es recullen els drets, els deures i els beneficis del penat.

## **6. Conclusions generals**

Valorem aquest any 2015 com el de la consolidació del treball col·laboratiu en el nostre col·lectiu atès que s'ha pogut aprofundir en els quatre eixos plantejats i s'ha registrat una participació més alta dels diferents membres.

Els quatre eixos de treball que s'han desenvolupat durant aquest període i que donen com a resultat aquest producte han estat fruit de la voluntat de continuar desenvolupant temes ja iniciats en edicions anteriors i que van despertar un gran interès per a una bona part del col·lectiu, com pot ser la resiliència i els models d'entrevista inicial.

En relació amb la fitxa d'entrevista presentada en l'edició anterior, es va creure necessari poder abordar i explorar de forma efectiva altres aspectes importants i considerem que hem aconseguit aquesta fita amb uns guions comuns per tipologia de delictes.

Respecte a la resiliència, el fet d'haver estat el tema on s'havia generat més participació va copsar la necessitat de continuar treballant amb els equips el fet de poder saber fins a quin punt som resilients i com poder aconseguir ser-ho. Els resultats han estat de gran vàlua per als delegats, que han pogut expressar quines són les seves emocions davant diversos aspectes que es presenten en la seva tasca diària.

Així mateix, treballar en dues eines de treball del delegat d'execució de mesures penals alternatives, els models d'informes i el document de drets, deures i beneficis del penat, ha estat el fruit de la reflexió de voler deixar constància per escrit d'aquelles línies de treball comú per part dels diferents equips.

Els models desenvolupats d'informes, el document de drets, deures i beneficis del penat i també els guions d'entrevista esdevenen pràctiques referencials que han ser objecte d'anàlisi i revisió posterior.

Amb la presentació dels resultats de les línies de treball cal destacar que ha estat possible gràcies a la participació de tot el col·lectiu, tant en les reunions d'entusiastes com en la resta d'espais d'intercanvi amb els equips i la utilització d'eines telemàtiques, conformant així una diversitat d'estratègies per desenvolupar aquest treball col·laboratiu.

Paral·lelament, cal destacar en aquesta edició que l'inici de les diferents sessions de formació respecte de la temàtica d'elaboració d'informes ha permès revisar la metodologia emprada i poder generar noves formes de creació. Aquesta formació ha estat molt ben valorada pels professionals perquè han considerat que és un complement adient als models d'informes presentats en aquest document.

Finalment, cal esmentar que aquests productes constitueixen un patrimoni ja disponible per a tothom que vulgui conèixer maneres d'intervenció en el nostre servei.

### **Possibles línies de futur**

Ateses les conclusions exposades, considerem que en aquests moments l'anàlisi i la revisió dels productes desenvolupats haurà de fer-se a mitjà termini perquè cal implementar les eines creades.

Aquest fet, juntament amb l'interès dels professionals d'incidir en aspectes concrets de la seva tasca que de vegades poden suposar un conflicte ètic, ens planteja voler treballar en el límits de la intervenció del delegat d'execució de mesures penals alternatives. Aquest



tema comprèn molts aspectes a desenvolupar que anirem tractant a mesura que iniciem la nova edició.

## 7. Annexos

### 7.1. Encapçalament, situació actual, valoració i/o proposta, i tancament dels informes

#### ENCAPÇALAMENT

Considerem que en l'encapçalament de qualsevol tipus d'informe que enviem al jutjat hi ha de constar aquesta informació:

- Motiu pel qual informem el jutjat (resposta a un ofici, informació del procés de compliment...)
- Identificació del penat: nom i cognoms.
- Identificació de la mesura penal alternativa que el penat ha de complir: penes, obligacions o mesures.
- Període imposit.
- Identificació del procediment i jutjat al qual fem referència.
- Si dins la sentència s'hi inclou més d'una condemna, especifiqueu-ne la mesura segons el delict.

#### SITUACIÓ ACTUAL

##### Informe inicial

- Gestions de l'Àrea de Mesures Penals amb el penat (1a entrevista, contactes telefònics, citacions, etc.) i resultat d'aquestes gestions.
- Coneixement de la mesura imposada i predisposició vers el seu compliment (document Deures).
- Si escau, informació de dades rellevants:
  - Socials, familiars, mèdiques, salut i laborals.
  - Vinculació actual a recursos de la xarxa.
- Informació relativa al compliment de l'ordre d'allunyament, en cas que n'hi hagi.
- Pla de treball.

##### Informe de seguiment

- Evolució del compliment d'acord amb el Pla de treball establert (incidències, assistència i sol·licituds de beneficis).
- Si escau, informar possibles canvis, dificultats que puguin afectar el compliment de la mesura. Reconducció.
- Informació relativa al compliment de l'ordre d'allunyament, en cas que n'hi hagi.

### **Informe final**

- Descripció general del procés de compliment i data de finalització.
- Informar de quin delictes ha complert i quina altra mesura dins la mateixa executòria s'està executant i/o ha d'iniciar.
- Informació relativa al compliment de l'ordre d'allunyament, en cas que n'hi hagi.

### **Nota informativa**

- Adreçar-se al jutjat per demanar accions quan no s'ha localitzat la persona.
- Informar de les situacions no previstes que afecten directament el Pla de treball establert (ingrés a presó, canvi de residència, etc.).
- Per adjuntar documentació a posteriori de l'informe i que estàvem pendents de rebre.
- Per sol·licitar beneficis concrets no previstos en el Pla de treball (sol·licitud de permisos, viatges, etc.).

<b>VALORACIÓ (V) I PROPOSTA (P)</b>
-------------------------------------

### **Informe inicial**

#### **V**

- Adequació del Pla de treball.
- Actitud predisposada de la persona referent al Pla de treball.

#### **P**

- Sol·licitar l'aprovació del Pla de treball.

### **Informe de seguiment**

#### **V**

- Estat d'assoliment del Pla de treball i actitud.

#### **P**

- Requeriment per recordar obligacions i deures.
- Sol·licitar el compliment fora de Catalunya al Servei de Gestió corresponent.

### **Informe final**

**V**

- Grau d'assoliment d'objectius.

**P**

- Confirmació de la finalització.

<b>TANCAMENT</b>
------------------

- Enumeració de la documentació que s'afegeix.
- Si escau, petició/recordatori de la data de finalització.
- Tancament de cortesia on consti que es queda a disposició del jutjat (*Restem a la vostra disposició per a qualsevol dubte i/o aclariment*).
- Signatura i dades DEM (nom i cognom, càrrec, telèfon).  
Origen seu d'equip, data.

## 7.2. Enquadrament i tancament d'entrevista

### ENQUADRAMENT

---

1. Presentació del DEM i del Servei:
  - Nom i cognom del DEM.
  - Breu introducció sobre les funcions de control i seguiment de l'Àrea d'MPA.
2. Demanar identificació a l'usuari, mitjançant l'aportació del DNI o document identificatiu.
3. Demanar i confirmar dades de contacte: adreça, telèfon.
4. Informar-lo dels motius pels quals se l'ha citat, recordatori de la situació judicial i de la mesura penal imposada:
  - Si s'escau, referir-se als fets provats.
  - Recordatori del delictes pel qual se l'ha condemnat.
  - Recordatori del tipus de pena imposada (directa, substitució, suspensió, mesura de seguretat).
  - Tipus de programa imposat (PF, TBC, etc.).
  - Conseqüències de l'incompliment d'aquesta pena (ingrés a presó, trencament de condemna, etc.).
  - Explicació de l'obligació d'estar localitzable, així com la comunicació de canvis d'adreça o telèfon.
5. Explicar en què consisteix, condicions i com es durà a terme la mesura penal imposada (si és PF formació de grups, horaris..., en TBC jornades/hores, tipus de feines..., i en general assistència, actitud, justificants, baixes mèdiques, etc.).
6. Explicar funcions del DEM específicament en la mesura penal que se li ha imposat (entrevistes, recerca d'entitat, acompanyament, etc.).
7. Preguntar si té algun dubte quant a la informació proporcionada anteriorment i, si és així, resoldre'l.
8. Avançar que es prosseguirà duent a terme una entrevista per tal de saber diferents aspectes personals de l'usuari, que ajudaran el delegat a conèixer-lo millor, per després poder executar el compliment de la manera menys perjudicial per a l'usuari.
9. Lliurament i signatura de la Llei de protecció de dades.

### TANCAMENT

---

1. Resumir oralment la disponibilitat, limitacions físiques, etc., així com altres aspectes que s'han extret de la realització de l'entrevista, i que incideixen directament en les condicions de compliment de la mesura penal, per tal de confirmar-les amb l'usuari.
2. Aportació de documentació que incideix en el compliment (incapacitats, contractes de treball, etc.).
3. Donar les dades de contacte del DEM (adreça i telèfon) i horaris en què està disponible.
4. Lliurament i signatura del document de drets i deures.
5. Preguntar si té algun dubte envers tot el que s'ha parlat i, si és així, resoldre'l.
6. Facilitar una nova data d'entrevista i concretar les properes actuacions.

### 7.3. Guia 1a entrevista per a TBC

---

Data:

#### 1. Dades personals

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

Domicili de referència: \_\_\_\_\_

Telèfons: \_\_\_\_\_

DNI/NIE/Passaport: \_\_\_\_\_

Núm. Seguretat Social: \_\_\_\_\_

#### 2. Dades del Programa

Núm. d'expedient: \_\_\_\_\_

Fets: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Data sentència: \_\_\_\_\_

Condemna: \_\_\_\_\_

Data interlocutòria: \_\_\_\_\_ Jutjat i procediment: \_\_\_\_\_

Mesura/Obligació/TBC: \_\_\_\_\_

Altres accessòries judicials vigents: \_\_\_\_\_

Ordre d'allunyament i/o comunicació: \_\_\_\_\_

Altres MPA/Professional referent: \_\_\_\_\_

### 3. Obligacions familiars

Relacions familiars i xarxa de suport (genograma)
---

Persones a càrrec/règim de visites: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Explorar, si s'escauen, les relacions familiars anteriors

### 4. Formació i experiència familiar

Estudis realitzats: \_\_\_\_\_

Experiència professional: \_\_\_\_\_

Darrera feina realitzada: \_\_\_\_\_

Situació laboral i/o estudiantil actual (horaris): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Situació econòmica

Recepció ajut: \_\_\_\_\_

Despeses: \_\_\_\_\_

6. Àrea de salut

Té alguna malaltia diagnosticada? \_\_\_\_\_

Està rebent algun tractament mèdic i/o farmacològic actualment? \_\_\_\_\_

Història toxicològica?  Sí  No

Centre i professional de referència: \_\_\_\_\_

Pla terapèutic:

7. Àrea delictiva

Ordre de protecció vigent?  Sí  No Data: \_\_\_\_\_

Trencament ordre de protecció?  Sí  No Data: \_\_\_\_\_

Relació amb la víctima: \_\_\_\_\_

Antecedents penals: \_\_\_\_\_

Ha estat en centre penitenciari?: \_\_\_\_\_

Activitats i/o programes realitzats durant l'internament a CP:

Altres mesures realitzades: \_\_\_\_\_

Incidències amb l'entitat/centre \_\_\_\_\_

Altres causes judicials pendents? \_\_\_\_\_

#### 8. Dades rellevants per a l'execució del TBC

Permís retirat:  Sí  No      Data: \_\_\_\_\_

Actitud col·laboradora  Sí  No

Reconeixement dels fets  Sí  No

Observacions: \_\_\_\_\_

Intensitat:  Baixa  Moderada  Alta

Disponibilitat compliment: \_\_\_\_\_

Previsió d'entitat on vincular: \_\_\_\_\_

Activitats i/o tasques d'interès: \_\_\_\_\_

Vinculació a altres serveis sociocomunitaris (serveis socials, entitats, ONG... )

\_\_\_\_\_

9. Acords (documentació pendent, programació de visites...):

10. Observacions:



## 7.4. Guia 1a entrevista per a PF Seguretat viària

Data:

### 1. Dades personals

- Nom i cognoms:
- DNI/NIE/Passaport:
- Data i lloc de naixement:
- Domicili de referència:
- Telèfon:
- Núm. Seguretat Social:

### 2. Dades del Programa

- Núm. d'expedient:
- Fets: Data:
- Data sentència:
- Condemna:
- Data interlocutòria: Jutjat i procediment:
- Mesura/Obligació/TBC:
- Altres accessòries judicials vigents:
- Ordre d'allunyament i/o comunicació:
- Altres MPA/Professional referent:

### 3. Obligacions familiars

- Relacions familiars i xarxa de suport:
- Persones a càrrec/règim de visites:

### 4. Formació i experiència professional

- Estudis realitzats:
- Experiència professional:
- Darrera feina realitzada:
- Situació laboral i/o formativa actual (horaris):

### 5. Situació econòmica

- Recepció d'ingressos o prestacions:
- Despeses:

### 6. Àrea de salut

- Té alguna malaltia diagnosticada?
- Està rebent algun tractament mèdic i/o farmacològic actualment?
- Història toxicològica?
- Centre i professional de referència:
- Pla terapèutic:

- Possibles repercussions del consum en diferents àrees de la vida (mèdic, familiar, laboral o social).
- Algú del seu entorn s'ha mostrat preocupat per la seva forma de beure?
- Ha intentat alguna vegada controlar, reduir o deixar de consumir alcohol?

#### 7. Àrea delictiva

- Antecedents penals:
- Ha estat en un centre penitenciari?
- Activitats i/o programes realitzats durant l'internament a CP:
- Altres mesures realitzades:
- Altres causes judicials pendents:

#### 8. Dades rellevants per a l'execució del PF

- Permís retirat: Data:
- Actitud col·laboradora: Temps:
- Reconeixement dels fets:
- Disponibilitat compliment:

#### 9. Acords (documentació pendent, programació de visites...)

#### 10. Observacions

## 7.5. Guia 1a entrevista per a TTA – Deshabitució – Salut mental

Data:

1. Dades personals
  - Nom i cognoms:
  - DNI/NIE/Passaport:
  - Data i lloc de naixement:
  - Domicili de referència:
  - Telèfon:
  - Núm. Seguretat Social:
  
2. Dades del Programa
  - Núm. d'expedient:
  - Fets: Data:
  - Data sentència:
  - Condemna:
  - Data interlocutòria: Jutjat i procediment:
  - Mesura/Obligació/TBC:
  - Altres accessòries judicials vigents:
  - Ordre d'allunyament i/o comunicació:
  - Altres MPA/Professional referent:
  
3. Genograma i àrea familiar
  - Convivència
  - Relacions familiars (família d'origen i pròpia)
  - Referent familiar Dades de contacte
  - Antecedents familiars de consum de tòxics i/o salut mental
  
4. Àrea social
  - Relacions extrafamiliars
  - Activitats d'oci
  - Vinculació a altres serveis sociocomunitaris (serveis socials, entitats, ONG, etc.)
  
5. Àrea formativa i laboral
  - Nivell d'estudis
  - Experiència laboral i trajectòria
  - Temps des de la darrera ocupació
  - Situació actual i disponibilitat
  
6. Àrea econòmica

- Nivell d'ingressos laborals o derivats de prestacions
- Nivell de despeses (càrregues familiars, deutes, multes...)

## 7. Àrea sanitària

### 7.1. Història de consum de tòxics i/o psiquiàtrica:

- Edat d'inici consum i/o debut malaltia mental
- Tipus i substàncies de consum
- Diagnòstic
- Antecedents d'ingressos i tractament previs (residencials i no residencials)
- Temps màxim d'abstinència

### 7.2. Situació clínica actual:

- De consum
- De salut mental
- De tractament
  - Nom del centre
  - Data de vinculació
  - Pla terapèutic
  - Professionals de referència
- Conductes de substitució (joc, compres, activitat física...)
- Motivació per al tractament i per al canvi

### 7.3. Altres dades mèdiques rellevants:

## 8. Àrea judicial

- Ingressos CP
- Reconeixement dels fets
- Predisposició davant el compliment

## 9. Acords (documentació pendent, programació visites...)

## 10. Observacions (aspectes pendents d'explorar, pronòstic...)

## 7.6. Guia 1a entrevista per a PF VIDO – Violència intrafamiliar – Conductes violentes

Data:

### 1. Dades personals

- Nom i cognoms:
- DNI/NIE/Passaport:
- Data i lloc de naixement:
- Domicili de referència:
- Telèfon:
- Núm. Seguretat Social:

### 2. Dades del Programa

- Núm. d'expedient:
- Fets: Data:
- Data sentència:
- Condemna:
- Data interlocutòria: Jutjat i procediment:
- Mesura/Obligació/TBC:
- Altres accessòries judicials vigents:
- Ordre d'allunyament i/o comunicació:
- Altres MPA/Professional referent:

### 3. Àrea familiar i genograma

- Entorn familiar a la infància: amb qui vivia, relació amb els progenitors, estil educatiu (i càstig), rols dels progenitors.
- Episodis de violència a la família d'origen: tipologia i freqüència dels maltractaments i a qui anaven dirigits.
- Episodis de violència intrafamiliar: tipologia i freqüència dels maltractaments i a qui anaven dirigits.
- Altres aspectes destacables en relació amb la infància.
- Convivència i relació amb la família actual.

### 4. Àrea social

- Episodis de violència (verbal o física).

- Grup d'iguals (rol en el grup d'iguals, pertinença a grups de risc).
- Xarxa social actual.
- Activitats d'oci.
- Nivell de satisfacció del seu temps de lleure.
- Vinculació a altres serveis sociocomunitaris (serveis socials, entitat, ONG...)

## 5. Àrea educativa i laboral

- Estudis realitzats.
- Adaptació escolar: motiu d'abandonament dels estudis, rendiment acadèmic, relació amb els companys i conductes a l'escola (conflictes, assetjaments – actius/passius–, expulsions...).
- Professió.
- Feina actual i ocupació en l'últim any.
- Altres ocupacions i motius de canvis laborals (inestabilitat, motius d'acomiadament).
- Relacions amb els superiors i companys (conflictes).
- Situació econòmica.

## 6. Àrea sanitària

### 6.1. Història de consum de tòxics i/o psiquiàtrica:

- Edat d'inici del consum i/o debut de malaltia mental.
- Tipus de substància, via d'administració i dosi.
- Diagnòstic.
- Antecedents d'ingressos i tractaments previs (residencials i no residencials).
- Intents d'autòlisi o idees suïcides.
- Temps màxim d'abstinència.

### 6.2. Situació clínica actual:

- De consum.
- De salut mental.
- De tractament:
  - Nom del centre.
  - Data de vinculació.
  - Pla terapèutic.

- Professionals de referència.
- Conductes de substitució (joc, compres, activitat física,...).
- Motivació per al tractament i per al canvi.

## 7. Àrea sentimental

### 7.1. Relacions anteriors i, si n'hi ha, amb la parella actual:

- Relacions rellevants anteriors.
- Episodis de violència: tipologia (física, psicològica, sexual i/o econòmica) i freqüència.
- Gelosia i/o infidelitats.
- Motius de ruptura.
- Intervenció d'organismes públics davant de situacions de violència (policia, serveis socials...).
- Actituds que justifiquen les agressions contra la parella.
- Altres aspectes destacables.

### 7.2. Amb la víctima:

- Episodis de violència: tipologia (física, psicològica, sexual i/o econòmica) i freqüència.
- Gelosia i/o infidelitats.
- Si hi ha fills, relació amb la víctima per aquests temes i intercanvi (possibles trencaments de prohibicions d'aproximació i/o comunicació).
- Intervenció d'organismes públics davant de situacions de violència (policia, serveis socials...).
- Intervenció dels serveis mèdics o psicològics com a resultat de la violència.
- Actituds que justifiquen les agressions contra la parella.
- Altres aspectes destacables.

## 8. Àrea judicial

- Antecedents policials (si ha estat detingut, nombre d'ocasions i motius).
- Antecedents penals (si ha estat a presó o ha complert altres mesures penals alternatives, nombre d'ocasions i motius).
- Causes judicials pendents.
- Reconeixement o justificació dels fets objecte de la present mesura.
- Minimització o negació dels fets objecte de la present mesura.

- Manifestacions de noves agressions.
- Altres aspectes destacables: existència de violència greu, ús d'armes i/o amenaces greu creïbles, incompliment o trencament de les ordres d'allunyament (anteriors o actuals).

9. Valoració del risc

10. Acords

11. Observacions



## 7.7. Guia 1a entrevista per a PF Sexual

Data:

### 1. Dades personals

- Nom i cognoms:
- DNI/NIE/Passaport:
- Data i lloc de naixement:
- Domicili de referència:
- Telèfon:
- Núm. Seguretat Social:

### 2. Dades del Programa

- Núm. d'expedient:
- Fets: Data:
- Data sentència:
- Condemna:
- Data interlocutòria: Jutjat i procediment:
- Mesura/Obligació/TBC:
- Altres accessòries judicials vigents:
- Ordre d'allunyament i/o comunicació:
- Altres MPA/professional referent:

### 3. Genograma i àrea familiar

#### 3.1. Primeres etapes:

- Feina dels pares.
- Convivència familiar i relacions entre els diferents membres del nucli familiar.
- Valoració sobre l'educació rebuda.
- Episodis de violència (tipologia de maltractaments i a qui anaven dirigits, en el cas que n'hi hagi).
- Altres aspectes destacables.

#### 3.2. Situació actual:

- Relació actual amb els membres de la família d'origen.
- Relació actual amb els membres de la família adquirida.

### 4. Àrea social

- Relacions amb iguals.
- Acceptació i rol en el grup d'iguals.

- Activitats d'oci.
- Nivell de satisfacció del seu temps de lleure.
- Vinculació a altres serveis sociocomunitaris (serveis socials, entitats, ONG...)

#### 5. Àrea educativa i laboral

- Estudis.
- Adaptació escolar: motiu d'abandonament dels estudis, rendiment acadèmic, relació amb els companys, assetjaments actius/passius i conducta a l'escola.
- Professió.
- Feina actual i ocupació laboral respecte de l'últim any.
- Altres ocupacions i motius de canvis laborals.
- Relació amb els companys de feina.
- Situació econòmica (nivell d'ingressos laborals o derivats de prestacions i nivell de despeses (càrregues familiars, deutes, multes...)).

#### 6. Àrea sanitària

##### 6.1. Història de consum de tòxics i/o psiquiàtrica:

- Edat d'inici consum i/o debut malaltia mental.
- Tipus i substàncies de consum.
- Diagnòstic.
- Antecedents d'ingressos i tractament previs (residencials i no residencials).
- Temps màxim d'abstinència.

##### 6.2 Situació clínica actual:

- De consum.
- De salut mental.
- De tractament:
  - Nom centre.
  - Data vinculació.
  - Pla terapèutic.
  - Professionals de referència.
- Conductes de substitució (joc, compres, activitat física...).
- Motivació per al tractament i per al canvi.

##### 6.3 Altres dades mèdiques rellevants.

#### 7. Àrea sentimental

- Nombre de relacions estables.
- Episodis de violència (física, psicològica, sexual i/o econòmica) amb les parelles i freqüència.

- Intervenció d'organismes públics davant les situacions de violència (policia, serveis socials...).
- Existència de gelosia i/o d'infidelitat en les relacions de parella.
- Motiu de ruptura.
- Actituds que justifiquen les agressions contra la parella.
- Relacions sentimentals en el moment dels fets.

#### 7.1. Sexualitat:

- Educació i coneixements sexuals .
- Adolescència i orientació sexual.
- Primeres experiències.
- Disfuncions sexuals.
- Relació sexualitat/agressivitat.
- Conductes de risc associades al consum de substàncies.
- Consum de pornografia.
- Ús servei prostitució.
- Interès pel que pugui sentir la persona amb la que practica sexe.
- Característiques que fan a la seva parella sexualment atractiva (edat, sexe, actitud...).
- Activitat sexual actual.

#### 7.2. Emocions:

- Mancances en l'expressió emocional.
- Nervios/Tranquil.
- Segur/Insegur.
- Tendència a la preocupació.
- Tolerància a la frustració.
- Responsabilitat en relació amb els seus actes.

#### 7.3. En relació amb els fets:

- Edat, sexe de la víctima i relació amb la víctima (en el cas d'ordre d'allunyament, si l'està respectant).
- Emoció en el moment dels fets.
- Nivell d'estrès o malestar emocional.
- Obtenció o no de gratificació sexual i/o relacional.
- Actitud davant els fets (reconeixement, negació, minimització, justificació).
- Inici i freqüència de la conducta sexual delictiva.
- Benestar/malestar posterior als fets.

#### 8. Àrea judicial

- Antecedents policials (si ha estat detingut, nombre d'ocasions i motius).

- Antecedents penals (si ha estat a presó o ha complert altres mesures penals alternatives, nombres d'ocasions i motius).
- Causes judicials pendents.
- Manifestacions de noves agressions.
- Altres aspectes destacables: existència de violència greu, ús d'armes i/o amenaces greus creïbles, incompliment o trencament de les ordres d'allunyament (anteriors o actuals).

10. Acords (documentació pendent, programació visites...)

11. Observacions (aspectes pendents d'explorar, pronòstic...)

## 7.8. Material treballat per a la resiliència

### Frases inacabades

- Quan un penat m'acusa d'abocar-lo al fracàs en el compliment de la pena, penso que és per...
- En els procediments establerts per desenvolupar la meva feina trobo...
- Recordo que en aquella situació tan complicada amb el penat tal vaig aconseguir el que pretenia fent...
- Crec que aquests trets ... meus em capaciten per fer la feina que faig ben feta
- Em sento valorat professionalment quan...
- M'agradaria que el meu espai de treball tingués...
- Quan sento que he fet una mala entrevista...
- Quan un referent terapèutic té una lectura del cas totalment diferent a la meva...
- Quan demano al coordinador una proposta que considero justa i no me l'accepta...
- Quan intento gestionar una incidència no prevista i no me'n surto...
- Quan es reconeixen les meves competències...
- Quan em sento malament, ho aconsegueixo superar a través de...
- Quan veig que els meus interlocutors (jutjats, entitats o recursos assistencials,...) i jo mateix no anem en la mateixa direcció, aconsegueixo assolir els objectius mitjançant...
- Si en algun moment he sentit que estic estancada o estancat i em manca la motivació, m'ajuda a seguir avançant...
- Per sentir-me recolzat per la meva organització faig...
- Si en algun moment penso que la meva seguretat pot estar en risc per qualsevol raó, les estratègies per fer front a aqueta situació que poso en marxa són...

### Respostes a les frases inacabades

Emocions:

1. Quan em sento malament, ho aconsegueixo superar a través de...
  - parlar-ho amb altres/fer un volt, ...
  - parlar amb els meus companys
  - distreure'm amb alguna cosa que m'ompli
  - a través de la conversa amb els meus companys i fent coses que em fan sentir bé
  - compartir amb els companys el meu malestar i després tenir uns moments per estar sol i que em toqui l'aire
  - una conversa amb els companys de feina i/o amb una cervesa amb els amics
  - parlar amb els companys
  - verbalitzar-ho i compartir-ho amb l'equip

- tancar-me en mi mateixa per pensar i buscar altres alternatives
- compartir-ho amb les meves companyes
- parlar-ho amb els meus companys
- del meu treball interior i, si cal, del suport dels meus companys
- el suport dels companys de feina, encara que siguin d'altres equips, perquè per mi és important
- l'ajuda i l'acompanyament de les companyes, coordinadora. També fent activitats que no estan relacionades amb la feina
- l'ajuda de les meves companyes
- parlar amb les companyes i cercar pensaments alternatius i intentant esbrinar què és el que em fa sentir malament
- parlar amb els companys
- analitzar el perquè i veure com puc superar aquest sentiment amb una visió positiva
- parlar amb els companys i fent activitats que em reconforten (amb la família, amics, i, a vegades, sol...)
- d'activitats gratificants que m'allunyin de la sensació de malestar
- parlar amb els companys
- pensar que es tracta d'una feina i que no haig de barrejar els meus sentiments, que hi ha coses que no puc controlar ni evitar
- teràpia conjunta amb els companys
- pensaments sobre els aspectes motivadors de la meva feina
- desprenent-me d'allò que em produeix malestar, mirant endavant. Si el problema es pot solucionar, busco alternatives. Si no es pot solucionar, procuro mirar cap a un altre objectiu
- la positivitat, intento valorar tot allò positiu i amb l'ajuda del meu equip de treball
- amb el recolzament dels companys
- desviar el problema en un aspecte que m'agradi
- descarregar-me amb els companys de l'equip, aturar-me i fer una infusió...
- d'expressar i compartir el pensament amb algun company de feina
- canviar de tasca
- pensar en positiu i intentar millorar els errors comesos i que no torni a passar
- parlar-ho
- reflexionar-hi
- converses amb companys
- fer una reflexió i fer alguna cosa totalment diferent
- fent activitat física
- plorar i parlar
- l'esport i la conversa amb les amistats tant de dins com de fora de la feina
- compartir-ho amb algun company de feina
- buscar espai fora de la feina
- treball de creixement personal, espais saludables fora de la feina, compartir amb amics i família
- a través de descans a casa

## 2. Quan sento que he fet una mala entrevista, ...

- intento recordar-ho perquè no es repeteixi una altra vegada
- n'analitzo els motius, aprenc dels errors i intento que no es repeteixi
- penso que no em pot tornar a passar i en reviso els motius
- hi reflexiono, en parlo amb els companys i penso què puc canviar per tal que no torni a passar
- analitzo què he fet malament i miro de buscar la manera de no tornar a cometre els mateixos errors
- la repasso mentalment i truco de nou al penat per tornar-lo a citar o perquè m'aclareixi algun dels punts, si no són molt rellevants
- si és necessari, el torno a citar un altre dia
- intento millorar la següent
- ho assumeixo, però a vegades em qüestiono la meva professionalitat
- em sento malament; l'analitzo i intento reconduir-la en la següent. Si es repeteix amb el mateix cas, que en alguna ocasió m'ha passat, ha estat per manca de sintonia amb el cas, he demanat canvi de professional
- intento pensar com reconduir-la la propera vegada que vegi al/la senyor/a
- intento detectar el que no ha sortit bé
- hi dono voltes, perquè darrere hi ha una persona... amb tot el que això comporta
- la següent ha de ser millor
- em preocupa i intento pensar en el perquè per intentar que es repeteixi el menys possible
- em frustró i després em pregunto què puc millorar
- quan surto malament de l'entrevista, hi penso durant el meu temps personal o d'oci
- ho assumeixo, ho prenc com a exemple per no tornar a errar en el que no hagi fet bé i intento reconduir els errors en la resta de l'execució del cas concret
- reviso les notes, intento solucionar-ho telefònicament i, si no és possible, torno a quedar presencialment
- intento convocar l'entrevistat en una altra data per millorar els resultats o em sento malament
- intento millorar la següent entrevista aprenent de les meves errades
- intento rectificar en la següent o per telèfon li comunico o extrec la informació que m'ha quedat pendent
- reflexiono, anoto trets importants i els desenvolupo al llarg del seguiment
- penso què puc aprendre de les meves errades
- m'emprenyo amb mi mateixa i penso en quines coses he fallat per tal de millorar-les i aplicar-les en les pròximes entrevistes
- intento reflexionar sobre els errors que he comès i aprendre'n perquè no em torni a passar
- penso en la manera d'enfocar una segona entrevista amb objectius més concrets
- miro de discernir quins aspectes han estat inadequats i com hauria pogut abordar-los d'una altra manera

- analitzo què no he fet correctament per tal de corregir la qüestió en les següents entrevistes
  - reflexiono i penso què ha pogut passar
  - intento en casos de bons perfils vincular en una entitat on es pugui fer un bon compliment
  - em sento decebuda amb mi mateixa
  - no ho he sentit mai, potser no haver aprofundit més en un tema concret
  - procuro que no em passi, preparant-la prèviament amb temps
  - intento compensar-ho en la següent
  - faig autocrítica
  - penso per millorar
  - reflexiono sobre els aspectes que em fan sentir defraudat per no repetir-ho en pròximes ocasions
  - em sap greu i intento esbrinar què m'ha passat, què no he vist, quin és el mirall que he tingut davant
  - és perquè l'he feta amb presses i sense implicació
  - reflexiono sobre el que hi he posat jo i sobre el que hi posa la persona a la qual entrevisto per mirar de saber per què no ha funcionat, per millorar. Ho parlo obertament amb la persona
  - m'obliga a fer-ne una altra
3. Quan un penat m'acusa d'abocar-lo al fracàs en el compliment de la pena, penso que és perquè...
- potser no he estat prou clara en un primer moment i no he entès quina era la seva responsabilitat i quina la nostra en el procés
  - no m'he explicat prou bé en les meves funcions i en la seva responsabilitat
  - no m'he explicat bé, perquè potser podríem haver fet les coses diferents o perquè no es responsabilitza
  - està projectant en mi les seves dificultats i no s'està responsabilitzant del compliment
  - li falta capacitat per entendre el que se li explica o perquè és incapaç de reconèixer la seva responsabilitat i la trasllada a algú altre
  - no és capaç d'assumir la pena imposada com la seva responsabilitat
  - li costa assumir la seva responsabilitat
  - no he sabut transmetre la finalitat de l'MPA respecte de responsabilitzar-lo i que no he sabut fer servir les estratègies necessàries
  - té dificultats per assumir ell la seva responsabilitat
  - no es responsabilitza
  - li manca responsabilitat
  - descarrega en altres la seva responsabilitat
  - no pot assumir les seves responsabilitats, en un tant per cent molt elevat
  - se sent molt frustrat i no té recursos
  - té manca de capacitat d'observar-se des de fora i veure que està incomplint les seves responsabilitats



- és un tema que ell no ha gestionat bé en relació amb la mesura penal imposada
- no assumeix les seves responsabilitats
- no se'n responsabilitza i intento que ho faci (tot i que normalment és missió impossible)
- externalitza la seva responsabilitat i busca un culpable de la seva situació
- no pot fer front a la seva situació personal
- fuig de les seves responsabilitats
- no comparteix els mateixos objectius i em veu com una part més del procés negatiu
- té problemes personals que intenta focalitzar en la meua gestió
- potser no he fet la meua feina de manera correcta quant a comunicació amb l'usuari o potser perquè el penat em veu com una part del sistema pel qual sent tanta ràbia o frustració
- no se'n responsabilitza
- li manca responsabilitat envers el compliment
- no està pensant el que ell pot fer per complir-la. És a dir, que no està responsabilitzant-se de la seva obligació penal
- no accepta cap pla de treball i no vol complir la mesura imposada
- no se'n responsabilitza
- hi ha locus de control extern
- no arriba a més
- és culpa seva ja que ell va començar tot el procediment cometent el delictes, jo faig la meua feina
- no se'n responsabilitza
- li ha de donar la culpa a algú
- hi ha hagut un malentès. M'esforço per fer-li entendre el significat de la mesura i la seva responsabilitat judicial
- hi ha manca de dedicació per part de les dues parts
- resulta més fàcil atorgar responsabilitats a un extern que fer introspecció i analitzar quina part de responsabilitat té un mateix en la situació que està experimentant
- vol fer-me sentir culpable del que li pugui passar
- és responsabilitat seva, no meua
- potser no ha entès bé la seva responsabilitat enfront del compliment. Ni tampoc quin és el meu rol, miro de clarificar els possibles dubtes en aquest aspecte
- no vol reconèixer el seu propi fracàs

#### Coordinacions externes:

1. Quan veig que els meus interlocutors (jutjats, entitats o recursos assistencials,...) i jo mateix no anem en la mateixa direcció, aconsegueixo assolir els objectius mitjançant...

- el diàleg
- un intent de diàleg per tal de poder anar tots a la una
- exposar clarament els motius de la meva visió
- parlant-ne fins que arribem a acords que ens van bé als dos
- l'argumentació del meu punt de vista, l'escolta activa i, si és possible, la coordinació presencial
- el diàleg
- una reunió
- reiteracions
- escoltar i perseverar (si crec que la meva opinió és vàlida), però de vegades és difícil (la decisió està presa) i em genera frustració
- un pla de treball consensuat
- l'escolta, la comunicació i l'empatia
- una coordinació i plantejar la situació
- instant-los o persuadir-los a arribar a algun acord en què totes les parts puguem estar en part satisfetes
- el diàleg, la negociació i molta paciència
- insistència, insistència, insistència... paciència, paciència, paciència
- diàleg, argumentació i concessions
- la comprensió i col·laboració de tots els professionals intentant veure tots els seus punts de vista i intentant que ells també els vegin
- diàleg
- la reflexió conjunta i el diàleg
- reunions que ens permetin comunicar-nos, facilitar la comunicació i assolir els mateixos objectius
- el diàleg constructiu
- la col·laboració del/de la penat/da i la meva perseverança. Sovint també em poden ajudar companys com la persona tècnica de recursos
- pros i contres
- fent ús dels recursos a l'abast i les meves habilitats personals
- acceptació dels objectius dels altres interlocutors i integració amb els meus
- el diàleg i intentar exposar la meva opinió, a l'igual que intentar escoltar la del contrari. En definitiva, intentar arribar a un acord i punt comú que sigui més positiu i just
- la coordinació, l'anàlisi, el raonament i l'intent d'arribar a acords
- l'empatia i molt de diàleg
- l'aclariment dels objectius que tenim en comú
- defensar el meu posicionament, explicant el meu criteri i donant a veure la voluntat d'arribar a un acord consensuat per tots i no imposat per ningú
- arribant a acords
- depèn de l'interlocutor buscaria assolir objectius d'una manera o d'una altra
- tornant a donar una volta al tema, parlar-ho molt
- la insistència
- el raonament
- una reflexió del per què

- dividint la meua intervenció depenent de l'interlocutor; per als jutges tinc un criteri, per a les persones que atenc un altre; el que esperen els jutges dista molt de la realitat social de les persones que atenc. De totes maneres, no deixo de transmetre als informes les tasques socials que faig
- insistim fins que ens atenen
- utilitzant el mateix recurs que amb el terapeuta i el coordinador ("l'escolto amb atenció i intento tenir una conversa amb aquest des de l'argumentació, en la qual jo exposo els meus arguments però escolto els seus i, per tant, estic disposat a ésser convençut")
- intentant argumentar bé la meua opinió
- prenent consciència què està en les meves competències i què depèn de mi
- sovint el que esperen els jutjats no té res a veure amb la realitat de les persones que atenc; quan informo el jutge tinc un criteri, quan atenc les persones en tinc un altre. El que esperen els jutges dista molt de les realitats personals de les persones que arriben amb una mesura per complir. De totes maneres, no deixo de transmetre la realitat social de les persones que atenc als informes judicials
- insistint molt i, si no s'aconsegueix, em resigno i assumeixo que no sóc jo qui decideix

## 2. Quan un referent terapèutic té una lectura del cas totalment diferent a la meua,...

- intento fer coordinació presencial, en una relació personal les diferències d'opinió prenen matisos que el telèfon o el correu no poden oferir
- l'escolto per tal d'entendre la seva opinió
- escolto la seva visió
- l'escolto i intento que arribem a un acord
- intento buscar punts comuns en la diferència i argumento clarament la meua postura
- li demano de quedar per repassar el cas conjuntament, ja que els correus o trucades, segons per a quins casos, no són suficients
- intento entendre la seva valoració per treballar aquells aspectes que compartim i poc a poc anar introduint els que jo valoro com a importants
- intento buscar punts en comú
- intento valorar la seva opinió i entendre per què és tan diferent a la meua
- abordo la situació. Si la valoració té a veure amb la seva àrea d'intervenció la respecto totalment; si no, en parlem. No m'he trobat mai en situació de confrontació per aquest tema
- dono més pes a la seva lectura i estic atent per veure en què m'he equivocat o no per tal d'anar coordinant-me amb el professional i contrastar opinions
- em coordino amb ell i comento el cas
- accepto força bé que no coincidim, i intentem coordinar-nos per anar a la una i fer el que sigui possible dins les capacitats de tots
- l'escolto

- intento trobar el terme mig
- penso que em puc haver equivocat en la meva valoració i ho repasso tot mentalment
- penso que o el pacient dóna discursos contradictoris als professionals i no és sincer, o que els professionals no coneixen tant el cas com jo
- treballa conjuntament amb el referent per tal d'entendre les diferències i arribar a un acord que beneficiï el penat
- reflexiono, ho parlo amb els companys i intento arribar a un acord
- escolto les seves opinions i miro de fer una revisió de les meves conclusions, si és adequat i pertinent
- intento visualitzar l'altra manera de veure-ho per considerar altres opinions
- replantejo i en parlo amb el penat per tal que ell sigui conscient de les dues vessants i pugui dir-hi la seva
- intento donar-li una lectura més educativa i trobar solució amb ell o sense ell
- sento curiositat per conèixer el seu punt de vista i l'hi demano.
- no m'he trobat amb el cas
- l'escolto, intento reflexionar sobre la seva opinió
- intento detallar aquells aspectes que coincideixen i les divergències les utilitzo com a aspectes a treballar amb el cas
- entendre la seva opinió, però en el tipus d'intervencions que duc a terme és complicat arribar a acords encara que sigui de mínims (vull dir si un centre no veu clar articular un TBC amb contingut)
- respecto les opinions si no són de la meva competència
- escolto la seva visió del cas i intento acostar posicions
- intentaria intentar veure-ho des de seu punt de vista i comprendre-ho i acordar una actuació en consens amb ell
- intercanviar punts de vista
- tinc molt en compte el referent ja que en aquest camp és més expert que jo
- busco consensuar visions i intervencions
- intento veure quin és el seu punt de vista
- ens posem d'acord
- ens hem de posar d'acord per treballar en equip
- l'escolto amb atenció i intento tenir una conversa amb aquest des de l'argumentació, en què jo exposo els meus arguments però escolto els seus i, per tant, estic disposat a ésser convençut
- intento veure què hi ha del que diu que jo no sigui capaç de veure
- la possibilitat de compartir els criteris
- l'escolto i miro d'arribar a un acord
- depenent del que jo conegui, la tinc més en compte o menys

### 3. En els procediments establerts per desenvolupar la meva feina, trobo...

- que alguns no deixen prou marge a la individualització de les respostes
- que a vegades s'allunyen de la meva realitat
- que hi ha de ser encara que a vegades es facin feixucs

- que en la major part dels casos s'adeqüen a la meua manera de treballar
- que a vegades són molt útils, però d'altres la teoria i la pràctica no van en la mateixa línia
- que són feixucs; per fer un informe inicial, de seguiment o final, sobretot, s'han de fer molts passos per poder-lo donar per finalitzat. A més, amb les ràtios que tenim és impossible fer un bon seguiment dels casos de forma individualitzada. Sembla que estiguem en una fàbrica de vinculacions
- que a vegades no és possible aconseguir-los perquè cal tenir en compte altres variables
- que són un mal necessari
- molta rutina
- que són una eina que la majoria de vegades són facilitadors tot i que en alguna ocasió limiten i no deixen marge
- que en molts casos són una bona guia i d'altres que podrien millorar i adaptar tenint en compte els delegats en la seva elaboració
- estan molt ben establerts, tinc el recolzament que necessito en tot moment i, si detecto qualsevol aspecte, ho comento
- que m'hi sento còmode i són necessaris per unificar la feina feta per diferents professionals
- molta tasca administrativa
- massa vegades massa requeriments burocràtics i poc espai per al seguiment socioeducatiu
- que alguns són més enrevessats del compte
- que estan ben desenvolupats i clars
- que hi ha massa tasques administratives
- que hi ha més pes de les tasques administratives que de la intervenció directa amb els penats (es prioritza la quantitat a la qualitat de les vinculacions)
- que hi ha una excessiva rigidesa que obstaculitza en algunes situacions. També trobo que manca flexibilitat en les decisions i hi ha una jerarquia massa rígida
- que no es dona flexibilitat per poder actuar com cada professional creu
- massa burocràcia per fer
- que per arribar als objectius porto massa casos
- que hi ha massa gestió administrativa
- poca autonomia i poca informació davant els canvis del Servei (nous mitjans informàtics, canvis legislació i poca o cap informació sobre això)
- massa gestió administrativa i potser molta burocràcia
- que a vegades són difícils d'aplicar en la realitat dels casos
- que hi ha moltes gestions que es podrien agilitzar, millorant les eines
- que en alguns aspectes hi ha una part de massa burocràcia
- manca de temps per dur a terme la gestió més administrativa al dia i poder fer seguiments més acurats amb les entitats
- alguns són feixucs i poc resolutius
- que hi ha moments on es necessitaria més presència de personal de seguretat (entrevistes inicials)
- algunes mancances

- que al estar en primera línia amb els penats estem una mica desemparats a l'hora de rebre queixes i donar explicacions en relació p. ex. a incompliments fets als penats i també en rebre negatives per part de les entitats quan no els volen i nosaltres no podem fer res
- alguns són feixucs i poc resolutius
- que en tema de penjar documentació estem força estona
- que la realitat de la meva feina no s'avé massa amb la base ni els informes que demanen els jutges. Per mi preval la persona que atenc
- sempre podem millorar. Faria propostes de millora
- que són quantiosos
- que hi ha passos que la frenen
- excés de tràmits
- són molt feixucs, entorpeixen el procés i em suposen una sobrecàrrega de feina que em dificulta molt l'acompanyament a la persona, i la tasca social
- hi ha massa burocràcia

Objectius:

1. Quan demano al coordinador una proposta que considero justa i no me l'accepta,...
  - si està raonada, no tinc res a dir-hi
  - demano explicacions del per què per poder-ho entendre
  - no m'ha passat
  - encara no m'ha passat
  - intento entendre els seus motius
  - apareix la frustració, si realment té un raonament clar i sense forats negres l'accepto; si no, em resigno
  - la justifico i hi insisteixo si ho considero així. Normalment solen acceptar les propostes que faig
  - sempre arribem a acords
  - no tinc més remei que acceptar-la i intento "treballar" la meva frustració
  - la defenso al màxim però acato la decisió del coordinador
  - intento exposar detalladament els motius de la meva proposta i valorar la seva opinió per veure si té raó o si podem arribar a un punt entremig
  - parlo amb ell/ella i ho valorem
  - acostumo a acceptar bé les directrius malgrat no compartir-les
  - depèn; si crec que és la més adequada, no em rendeixo i ho intento de nou. Però, normalment ho accepto perquè la negativa ve raonada i justificada i s'aplica el sentit comú
  - em sento malament però òbviament després d'intentar el canvi s'acabarà fent el que el coordinador digui
  - em frustró si considero que a més d'imaginativa m'ha costat molt de trobar-la, m'enfado si a més considero que malgrat tot seria viable
  - penso que està equivocat, però que ell mana i he de seguir les seves indicacions

- intento entendre la diferència de visió i busco un punt de trobada
- faig servir els meus arguments per convèncer-lo i, si no és possible, li dic que em digui exactament que és el que he de fer
- intento argumentar les meves idees i els motius que m'han dut a adoptar la proposta per tal que adopti el meu punt de vista i en cas que la negativa continuï li demano què faria
- intento corregir-la, però si crec que tinc raó continuo defensant-la
- em frustro i em costa acceptar una alternativa que no m'agrada
- no m'hi he trobat
- sento que no es valora el meu criteri tècnic perquè no s'argumenta la decisió en contra
- (treballador 17 no contesta)
- no m'he trobat amb el cas
- sento que no valoren els meus criteris tècnics ni el coneixement que tinc del cas
- sento frustració i continuo intentant-ho
- doncs depèn del tema que sigui, cedeixo, perquè entenc que haig d'acceptar la jerarquia. Queda clar que abans he argumentat el meu criteri tècnic
- intento donar més arguments per demostrar que la proposta és la millor possible i, si no convenç, intento no pensar-hi més i seguir el que s'indiqui sobre el tema, tot i que passo el meu temps per acabar-ho d'interioritzar
- empatitzo i intento entendre la seva posició de coordinador
- doncs actuaria tal com em diu el coordinador
- sento frustració
- entenc els motius de la no-acceptació si són raonats, tots depenem d'algú altre jeràrquicament
- escolto el seu raonament i miro de comprendre'l; hi ha decisions que jeràrquicament no les haig de qüestionar
- intento que m'ho raoni
- em sento molt escoltat/ada
- m'emprenyo i l'hi critico
- faig el mateix que amb el terapeuta
- si després d'intentar reflexionar-ho plegats més d'una vegada veig que no l'accepta per motius només justificats pel departament (econòmics), em desmotiva molt
- ho comparteixo amb un company
- demano que m'expliqui bé els motius de la seva decisió. Intento formular la petició per arribar a un acord satisfactori per a tots. No sempre puc canviar les coses que no depenen de mi
- em frustro i hi insisteixo molt

2. Recordo que en aquella situació tan complicada amb el penat tal vaig aconseguir el que pretenia fent...

- primer li vaig demanar que fes servir un to de veu més baix i que parlés més a poc a poc, després vaig fer escolta activa i es va anar relaxant i després va poder escoltar-me i modificar la seva conducta.
- deixant que es desfogués abans de poder explicar-li res
- no jutjant-lo i empatitzant amb ell
- amb paciència, escoltant, valorant positivament aspectes del penat i arribant a nous acords
- escolta activa, deixant espai a la persona perquè aconseguís calmar-se i procurant sintonitzar amb ell per fer rebaixar el to de l'entrevista
- un TBC amb contingut. Un perfil molt complicat i agressiu no medicat
- escolta activa, intentar empatitzar i fent-li un retorn dels objectius a aconseguir
- un canvi d'estratègia en les meves entrevistes
- replantejant-me la meva actuació
- en abstracte: en situacions complicades intento objectivar, retornar i plantejar objectius/intervenció. Tinc en compte característiques de l'usuari, característiques que la problemàtica o que la situació requereix
- Treballant un bon vincle mitjançant l'escolta activa, empatitzant i buscant objectius en comú vaig aconseguir el que pretenia fent una reconducció, tant per al penat com per part meva
- dient-li que entenia la seva situació i empatitzant amb ell, per posteriorment motivar-lo a donar un correcte compliment
- res, mantenint la calma
- vaig aconseguir el que pretenia fent... escoltant més i millor
- fent escolta activa i referència a les emocions implicades
- que la meva posició i el meu discurs es mantingués ferm
- intentant arribar a un acord mitjançant el diàleg i la reflexió, i tenint empatia per entendre la situació de l'altra persona
- consultes amb els meus companys que tenien més experiència
- canviant la meva manera de comportar-me amb ell, que va fer que reaccionés positivament
- que la persona es relaxés, centrés l'atenció i entrés en raó
- tenint un discurs sever però calmat
- un seguiment acurat i una prospecció dels recursos de què disposem
- una bona feina de reconducció i acceptació de la mesura
- el que creia més convenient respectant els drets de la persona i la legalitat
- una bona anàlisi de la situació, pensar en la manera en com gestionar el conflicte i intentar posar en pràctica l'opció que trobo més justa i correcta per mirar de treure lo millor de mi
- deixant-lo parlar, que expliqués tot el que necessitava, això em va permetre reconduir la situació
- una delegació de responsabilitat cap al jutjat i no cap al servei
- fent-li veure clares les normes de l'obligació penal i aclarint-li la seva responsabilitat
- fent entrevistes molt clares, concretes i transparents i mostrant la vessant de proximitat i ajuda que oferim els delegats, per tal que es pugui complir,



fent veure que les decisions les pren el penat i, per tant, les conseqüències són segons els seus actes i no pas del delegat

- empatitzant
- no m'hi he trobat encara
- fent un canvi de punt de vista
- recaure la responsabilitat sobre el jutjat per evitar que el penat prengués represàlies sobre l'entitat en relació amb un incompliment que el penat trobava injust
- empatitzant
- fent que ell pensés que era una cosa seva
- reiniciant el diàleg
- posant en pràctica l'empatia
- el que un cop em va recomanar un company
- donant temps de reflexió i desmuntant els arguments incoherents del penat, proporcionar un espai per significar el que és i té a la vida
- posant calma i no precipitant-me
- prenent consciència de la problemàtica i de les potencialitats que té aquella persona per assolir l'èxit. Establint un bon vincle amb la persona . Treballant la motivació. Buscant aliats dins del seu entorn proper i a les entitats. Per orientar tothom en la mateixa direcció
- seguiment intensiu i pactant cada decisió

#### Competències personals:

1. Si en algun moment he sentit que estic estancada o estancat i em manca la motivació, m'ajuda a seguir avançant...
  - el clima de la feina, els companys...
  - poder-ho parlar amb el meu cap i els companys
  - pensar que sóc afortunada de la feina que tinc
  - l'estima que sento per la feina i recordant quan vaig començar a treballar
  - pensar en la sort que tinc de treballar aquí, tenir un bon equip, un bon clima de treball. També m'ajuda saber que les èpoques fosques són passatgeres i també necessàries, perquè ajuden a valorar més la claredat
  - qualsevol cosa externa a la feina o els mateixos companys
  - fer la meva feina el millor que puc, creant bon ambient amb els companys, coordinadors, entitats...
  - canviar d'una tasca a una altra
  - recordant mals moments passats i valorant el present
  - buscar-ne els motius, i pensar alternatives. Evadir-me
  - deixant espai i temps prudent i compartint
  - els companys de feina
  - m'ajuda a seguir avançant a parlar amb els meus companys

- buscar la riquesa d'alguns casos concrets, formes originals de compliment, assumir tasques diferents a banda de portar els casos (alguna formació, participar d'algun grup de treball...)
- pensar en les persones que atenen. Moltes vegades som els únics que ens escoltem
- relativitzar-ho rient amb els companys
- canviar de tasca una estona i reprendre-la de nou més tard
- pensar en altres temes més positius
- aturar-me i distanciar-me del problema per poder seguir avançant i tornar-me a motivar
- pensar en els casos difícils dels quals me n'he sortit (tant a nivell laboral com personal)
- pensar que és una situació transitòria i que un nou cas despertarà de nou la meva motivació i interès per la feina
- parlant amb els meus companys dels meus problemes professionals
- l'humor a la feina
- tota la bona feina que he fet fins ara.
- compartir les meves experiències amb les meves companyes d'equip
- pensar que estem treballant en un lloc, on la nostra feina, per poc que sigui, pot ajudar mínimament usuaris amb situacions molt complicades
- les ganes d'aprendre, valorar tot el que tinc, l'ajuda de les companyes...
- el suport dels companys de l'equip
- pensar en el meu treball en el seu conjunt i tota l'experiència viscuda fins ara
- em costa completar aquesta frase ... bé, ho provo. Doncs a vegades em passa que entro a una entrevista, miro la persona que tinc davant, i veig que cal que comenci com si fos zero, vull dir que torno a tenir la capacitat d'escolta que cal
- el pensar que treballo per a la meva família i pensar que la situació crítica és d'aquell moment concret i puntual amb una visió que marca que d'aquí a poc treballaré des d'una òptica més positiva i de resolució d'allò que m'estanca
- reflexionar que m'agrada la feina que faig
- fer una altra tasca i, quan em vegi amb cor, reprendre-la
- m'ajuda a seguir avançant canviar de tasca
- desconnectant mentalment durant un temps del tema i tornant-hi a insistir
- reflexionar que m'agrada la feina que faig
- m'ajuda a seguir avançant, no tots els dies són iguals
- donant sentit al que faig
- no ho sé, però sempre ho faig; la meva motivació fluctua; solc tenir dos moments a l'any de desmotivació
- les necessitats dels casos i l'esforç que hi dediquen la totalitat dels meus companys
- saber que tot acaba passant i busco tornar a donar/trobar sentit al que faig
- buscar noves motivacions a curt (diàries) i mitjà termini
- el descans i la reformulació de la significació de la meva tasca
- m'ajuda a seguir avançant la formació o implicació en altres projectes

## 2. Quan intento gestionar una incidència no prevista i no me'n surto...

- generalment i *entre cometes* m'agraden les incidències i haver de prendre decisions ràpides, una miqueta d'estrès em resulta motivant
- em fa ràbia si no la puc resoldre
- m'enfado i no m'aturo fins que me'n surto
- demano ajuda als companys i/o altres professionals que puguin intervenir en la persona amb la que intervenim i fins que me'n surto
- no em sento bé i li dono voltes, demano als companys què farien ells per mirar de tenir alternatives
- demano ajuda als companys i al coordinador perquè segur que entre tots es troba una sortida millor que a dues bandes
- reflexiono per trobar la sortida més adient. Si no me'n surto, la deixo per una altra estona que estigui més resolutive sempre que es pugui
- penso que l'endemà ho podré solucionar, o bé demano ajut a la coordinadora
- intento evitar la frustració
- demano ajuda
- m'agrada demanar ajuda als meus companys
- ho torno a repetir
- m'ajuda molt parlar amb companys perquè de vegades em donen un altre punt de vista o em donen suport perquè no em frustri
- em sento bé
- em sento frustrada però poc, generalment; fa massa temps que treballo en aquest feina i sé que és important *refer-se'n* aviat
- m'angoixo, penso que no m'esforço prou
- m'estresso molt
- busco solucions fins que les trobo
- si és urgent, insisteixo per sortir-me'n (normalment amb l'ajuda d'algun company) i, si no és urgent, ho deixo per a un altre moment
- demano suport a un company per tal de trobar una solució o una idea que no hauria contemplat prèviament
- ho continuo intentant i, si no, canvio d'estratègia. Òbviament no em fa sentir gens bé. Si no hi ha res a fer, ho assumeixo
- m'adono que no tot depèn de mi i que la resta també han de posar de la seva part perquè les coses surtin millor
- parlo i ho valoro amb els companys
- em sento frustrada
- provo altres alternatives, buscant – si cal– ajuda dels companys de sala o de l'edifici, si és necessari
- tinc la sensació de frustració i ràbia en un primer moment però intento controlar la situació utilitzant tots els mitjans que tinc a l'abast (companys, informació, experiència...)
- em sento frustrada i demano l'opinió dels companys per tenir altres punts de vista

- ho deixo per al dia següent i així poder tenir una altra visió del tema
- parlant clar, m'empipo perquè suposa haver perdut temps de feina
- insisteixo a resoldre el conflicte buscant alternatives i intento no posar-me més nerviós del compte, intervenint en el que depèn de mi
- reflexiono i intento buscar alternatives
- truco a companys/coordinador per consultar com ho farien ells i decidir la meva actuació, intentant fer-ho sempre el millor possible
- em sento frustrada
- ho torno a provar
- treballo per trobar i aplicar alternatives on el resultat sigui òptim per tothom
- demano ajuda
- em sento malament
- malament, demano ajuda
- demano ajuda als companys
- (treballador 32 no contesta)
- busco ajuda en algun company o coordinador
- sento frustració
- ajuda a un company o al coordinador

### 3. Crec que aquests trets ... meus em capaciten per fer la feina que faig ben feta

- experiència, confiança, motivació, empatia
- claredat, capacitat d'escolta i capacitat organitzativa
- capacitat d'escolta i empatia
- paciència, empatia, escoltar i organitzar
- escolta activa, empatia, implicació, diligència
- rigor, organització, empatia i paciència
- confiança, empatia, motivació
- responsabilitat
- responsabilitat, resiliència, capacitat empàtica
- formació, experiència i bagatge
- motivació per la feina, interès per les persones, saber escoltar, els anys d'experiència en el lloc de feina, formació
- organitzada i entregada
- organitzada, capacitat per realitzar diverses tasques alhora, persuasiva
- l'escolta, no prejutjar, el sentit comú i el sentit de l'humor
- motivació, paciència
- paciència, escolta, capacitat de vincle positiu
- trets organitzatius i empàtics
- capacitat organitzativa i de resolució
- empatia, constància, curiositat
- trets organitzatius i empàtics
- paciència
- per ser clara, directa i amb caràcter
- empatia, paciència, tolerància, control
- capacitat d'adaptació, empatia i coneixement del medi

- moralitat/humanitat, implicació a la feina, capacitat per assolir tasques diverses, capacitat per afrontar els canvis de forma positiva
- motivació, ganes d'aprendre, empatia, ideal rehabilitador, responsabilitat, organització
- escolta activa, l'empatia, organització
- organització, creença en l'objectiu que es persegueix i implicació en la intervenció
- paciència, i empatia en primer lloc, i en segon lloc, l'ordre
- reflexió, optimisme, comprensió, escolta i de visió en positiu i d'intentar empatitzar amb la persona
- escolta activa, organització
- capacitat d'adaptació, empatia, seriositat
- resolutiva i empàtica
- independència, autoestima i responsabilitat
- resolutiva, escolta activa, organització i persistència
- trets organitzats
- establiment de vincles, honestedat, humilitat, respecte, mirada compassiva
- paciència, proximitat, empatia, energia positiva
- sinceritat i respecte
- transmetre serenor
- reflexiono sobre les meves intervencions i els resultats, que poso jo, que posa l'altre, com puc millorar, l'empatia, el sentit de l'humor, l'autoestima, el pensament crític, el desig espontani que l'altre estigui bé i millori la seva situació, posar límits en les situacions en què veig clarament que la persona ha perdut de vista que és ella qui s'ha de responsabilitzar de la seva obligació, tracte humà i proper, la confiança, oferir a les persones que atenc l'oportunitat de demostrar que poden sortir-se'n, trobar el costat bo del compliment
- responsabilitat, implicació i vocació

#### Organització:

##### 1. Per sentir-me recolzat per la meva organització faig...

- el que se'm demana
- la feina que es demana ben feta
- la feina amb rigor
- la feina el millor que puc
- seguir el protocol establert
- intento fer bé la meva feina i segons èpoques implicar-me en les propostes que l'organització pugui fer
- intento donar un bon compliment a les meves obligacions
- el millor possible la meva feina
- la meva feina amb responsabilitat
- el que se'm demana des de coordinació; complir amb la productivitat esperada

- sempre bona feina
- bé la meva feina
- la meva feina ben feta
- la feina ben feta
- la feina ben feta
- tota la feina possible
- faig la meva feina ben feta i col·laboro en tot el que puc
- m'esforço per adaptar-me als canvis
- he intentat adaptar-me als canvis que han proposat
- busco més vinculació i implicació per part meva
- que les crítiques que rebem per part de coordinació siguin constructives
- faig el que crec que haig de fer
- pinya amb les companyes properes
- em sento recolzada pels companys, que em coneixen i amb els que treballa dia a dia
- em sento recolzada gràcies al meu equip
- els passos que habitualment utilitzem de treball en equip amb els companys i amb el coordinador
- faig pinya amb les companyes; presentem molt bons projectes
- em relaciono amb els companys
- faig bona relació amb els companys de la feina
- els faig saber com em sento i què necessito
- comunicar allò que necessito
- propostes
- faig arribar que necessito recolzament
- l'exercici utòpic de pensar que algun dia l'empresa implementarà alguna de les moltes demandes que com treballadors hem fet per tal de millorar la feina i les condicions laborals
- faig demandes sobre situacions que m'angoixen i expresso el meu malestar, tot i que no sempre s'atenen les demandes o les solucions que s'aporten són molt superficials i amb manca d'implicació amb el delegat
- res, la meva feina
- res
- res
- ús de l'agenda
- el control de l'agenda i la meva llista de tasques pendents
- (-)
- (-)
- agafo el comodí de no completar aquesta frase

## 2. Quan es reconeixen les meves competències,...

- em sento bé, dono les gràcies
- em sento bé i valorada
- em sento bé
- em sento bé

- em sento molt bé, content i satisfet
- em sento bé, però si no se'm reconeixen i sé que he fet bé la meva feina també em sento bé
- em sento bé
- em sento bé amb mi mateixa
- em reforça l'autoestima
- em fa feliç
- me n'alegro
- em reconforta
- estic contenta
- valorat/ada
- em sento valorat
- em sento valorada
- sento que tinc un valor, tot i que no espero el reconeixement
- m'agrada
- m'agrada
- m'agrada
- m'agrada i intento superar-les encara més
- sento molta satisfacció, reconec que m'agraden els elogis
- em sento satisfeta
- em sento satisfeta i reconeguda
- em sento satisfeta amb mi mateixa
- dóna sentit a part de la meva feina
- m'estimula a millorar
- em sento reconeguda i em fa treballar millor
- em sento molt bé i amb ganes de continuar treballant
- em sento satisfet i ple d'energia per seguir treballant
- em dóna força per continuar treballant amb entusiasme
- me n'alegro molt i em motivo molt més per la feina
- em sento amb forces per continuar millorant-les i segur de poder amb tot
- em sento motivada
- em sento contenta i motivada
- em dóna autoestima i motivació per seguir desenvolupant millor la meva tasca professional
- me n'alegro i em motivo per continuar en aquesta línia
- no se solen reconèixer les competències dels treballadors. Si es fes, em sentiria molt millor treballant
- no espero que me les reconeguin
- el reconeixement és bo però no el trobo necessari
- em recorda perquè faig la feina que faig
- doncs res, està bé però no canvia res
- sempre reconeixen la feina

### 3. Em sento valorat professionalment quan...

- se'm reconeix la meva feina

- se'm retorna una valoració positiva de la tasca que he fet
- em retornen que he fet una bona feina
- se'm reconeix la meva tasca
- els meus companys em fan alguna consulta, la coordinadora aprova algunes de les meves propostes i/o informes, es tenen en compte les meves opinions
- m'escolten i em tenen en compte
- quan em feliciten per la feina que he fet
- els companys/superiors em fan una devolució positiva de la meva feina
- se'm reconeix la feina ben feta i se'm recolza en les situacions difícils
- em reconeixen la meva tasca
- rebo el retorn d'una feina ben feta dels usuaris, entitats o d'altres professionals
- quan els companys, les entitats reconeixen alguna intervenció que hagi dut a terme
- es valora la meva feina
- m'ho reconeixen
- quan em donen les gràcies
- quan m'ho reconeixen i sento que ho he fet bé
- acabo la feina amb una persona quan se'm reconeix
- quan es reconeix la meva feina i aconseguixo els objectius als quals prèviament volia arribar (\*)
- es reconeix la feina ben feta i l'assoliment dels objectius marcats (\*)
- un penat em dóna les gràcies al final de l'MPA
- algun usuari agraeix la poca tasca en la qual el pugui ajudar
- els usuaris reconeixen l'ajuda aportada pel bon compliment
- quan un penat m'agraeix alguna intervenció
- un penat acaba i valora el compliment de la pena positivament
- un penat diu que el seu estil de vida s'ha vist afectat positivament en el seu pas per el servei i/o l'entitat on va ser derivat. Quan el meu cap, en comentar un cas, fa una bona valoració de la feina feta (\*)
- des dels caps directes es reconeix algun aspecte ben fet de la meva feina
- el meu interlocutor (coordinador, qualsevol altre càrrec es mostra empàtic i sé que coneix la meva feina...)
- la meva cap valora positivament la meva intervenció o quan aconseguixo un bon resultat en el procés del penat; una millora de consciència i un canvi d'hàbits, per exemple (\*)
- un penat diu que el seu estil de vida s'ha vist afectat positivament en el seu pas pel servei i/o l'entitat on va ser derivat. Quan el meu cap, en comentar un cas, fa una bona valoració de la feina feta (\*)
- hi ha un reconeixement explícit per part dels responsables o d'un extern. I també quan hi ha canvis en les situacions i/o percepcions dels usuaris i aprofitament de les mesures que realitzen. Que els canvis hagin estat generats arran de la intervenció (ja sigui nostra o per intervenció de recursos externs) (\*)
- els meus companys em demanen consell sobre un cas i quan aconseguixo una bona vinculació en els casos més complicats (\*)



- veig que el meu treball serveix per millorar la situació personal de l'usuari o quan l'equip reconeix el meu treball (\*)
- assolixo un objectiu o es reconeix a nivell empresarial, tot i que això no passa, en el nostre cas és més en clau d'equip (\*)
- quan el resultat final de tot el procés de compliment de la mesura dóna bons resultats i li ha estat profitós al penat, tant per liquidar la condemna com per millorar aspectes de la seva vida personal, de no reincidir en el delictes, d'aprenentatge, de relacions interpersonals, de coneixement de realitats socials, de creixement en valors i en alguns casos d'inserció laboral i o de desvetllar l'interès pel voluntariat
- veig que algun cas que estic portant ha canviat cert hàbit de vida que des d'un inici preveia inimaginable
- un penat assolix els objectius marcats i inicia la reinserció social per si mateix
- es reconeix una evolució en el procés social d'una persona
- la meua tasca té un gran valor personal i social. Jo crec en el que faig dia a dia. Les valoracions externes no canvien res. El que més em satisfà es aconseguir canvis positius en les persones que atenc
- la meua cap valora positivament la meua intervenció o quan aconseguixo un bon resultat en el procés del penat; una millora de consciència i un canvi d'hàbits, per exemple (\*)
- veig que el meu treball serveix per millorar la situació personal de l'usuari o quan l'equip reconeix el meu treball (\*)
- hi ha un reconeixement explícit per part dels responsables o d'un extern. I també quan hi ha canvis en les situacions i/o percepcions dels usuaris i aprofitament de les mesures que realitzen. Que els canvis hagin estat generats arran de la intervenció (ja sigui nostra o per intervenció de recursos externs) (\*)
- tot surt com m'esperava
- assolixo els objectius marcats
- aconseguixo els objectius que m'havia proposat amb els penats
- els meus companys em demanen consell sobre un cas i quan aconseguixo una bona vinculació en els casos més complicats (\*)
- quan es reconeix la meua feina i aconseguixo els objectius als quals prèviament volia arribar (\*)
- es reconeix la feina ben feta i l'assoliment dels objectius marcats (\*)
- assolixo un objectiu o es reconeix a nivell empresarial, tot i que això no passa, en el nostre cas és més en clau d'equip (\*)
- la veritat és que mai reconeixen la nostra feina
- sempre reconeixen la feina

Espai físic/entorn:

1. Si en algun moment penso que la meua seguretat pot estar en risc per qualsevol raó, les estratègies per fer front a aquesta situació que poso en marxa són...

- avisar el meu cap, companys i personal de seguretat
- informar el responsable
- posar-ho en coneixement dels companys i, si s'escau, avisar seguretat
- si és per a una entrevista, avisar el personal de seguretat (que segons on deixa molt a desitjar); si és a nivell personal, no sé què faria, primer comentar-ho amb el coordinador i buscar una solució conjunta
- avisar els companys i el personal de seguretat
- demanar ajuts
- comunicar-ho al personal que pertoqui
- indicar el risc a la coordinadora, aplicar mesures que estiguin al meu abast (demanar seguretat... )
- informar la meva coordinadora i companys
- avisar els companys perquè estiguin al cas
- buscar ajuda
- no m'he trobat en aquesta situació, però penso que demanaria ajuda
- alertar els companys que estiguin al cas, fer l'entrevista en una sala que estigui propera a companys (jutjats de Sabadell)
- de tenir molta cura i posar-la en coneixement de la meva responsable. Sóc molt insistent que s'han de complir les mesures de prevenció de riscos (que sovint no es compleixen). Per a mi, la nostra seguretat hauria d'estar per sobre de tot
- deixar un espai de reflexió abans de seguir, temps fora, avisar prèviament els vigilants que l'entrevista pot ser complicada perquè estiguin alerta (de vegades només saber que hi són pot prevenir situacions conflictives)
- intentar reconduir el cas amb noves reunions i canviar d'estratègia amb el penat. En cas que no doni resultat, intento buscar una solució com ara traspasar el cas a un company
- compartir cas, possibles situacions, que els companys estiguin assabentats i el recolzament d'aquests
- avisar els companys, deixar portes obertes durant l'entrevista i situar-me en alguna sala d'entrevista a prop de l'espai de treball on estan els altres tècnics
- en entrevistes inicials, fer entrevistes amb la porta oberta, anar a fer alguna fotocòpia i avisar el personal de seguretat; a l'oficina, obrir i tancar amb clau la porta del carrer
- p. ex. fer entrevista amb el guarda de seguretat, posposar la trobada i, a nivell mental, controlar la inseguretat
- entrevistar amb algun company en un lloc davant d'altres persones
- busco estratègies per entrevistar-me en llocs públics amb la persona de la qual em puc sentir amenaçada
- posar-les de manifest a l'equip i superiors per buscar solucions
- informar els meus superiors i buscar estratègies per assolir mínims de seguretat
- comunicar-ho al coordinador i realitzar les intervencions acompanyada
- no crec que fes servir cap estratègia. Si em sento insegura, sobre la marxa ja veuré què faig. Crec que trucaria els companys de seguretat
- preservar-me com sigui i en funció de cada situació

- mantenir la calma, pensar alternatives
- tranquil·litat i intentar aparentar seguretat
- les que pugui tenir en aquell moment... de vegades poques
- allunyar-me de la taula i controlar amb la mirada el pom de la porta i miro de portar la situació a un clima emocional de tranquil·litat
- fer ús de les meves habilitats personals i de les eines externes a la meva disposició
- no les sé perquè no m'ho han explicat mai. Òbviament tinc estratègies pròpies, però des de coordinació no m'han orientat mai
- mantenir actitud serena i buscar eines per mediar la situació
- pensar que en els anys que fa que treballo a Mesures molt poques vegades han passat fets violents o de forta agressivitat verbal
- són sempre les de no personalitzar el cas amb enfrontament, mostrant la màxima objectivitat i les de donar a conèixer les meves competències i responsabilitats
- no perdre la calma i mostrar seguretat davant l'altre; si cal, mantenir una reunió a porta oberta, però de moment no he tingut la impressió de córrer cap risc
- tenir present per on puc sortir
- és massa ambigu... depèn de la situació
- no m'hi he trobat mai, però penso que si em trobés en risc i no em veiés capacitat per controlar la situació demanaria ajuda a la gent del meu voltant
- no m'he trobat en el cas de sentir-me en una situació de risc, però en el cas que fos així intentaria gestionar aquesta por i intentaria prendre els mitjans necessaris per a la meva protecció
- (-)
- (-)

## 2. M'agradaria que el meu espai de treball tingués...

- més tranquil·litat i silenci
- menys soroll
- menys soroll i interrupcions, per tal de poder concentrar-me millor en la feina
- més espai i menys soroll per poder treballar millor
- més intimitat
- fos menys disruptiu (soroll, etc.)
- privacitat
- més silenci (tot i la meva capacitat d'aïllament), llum natural... (\*)
- més silenci i ventilació (\*)
- menys soroll, ventilació (\*)
- ho té tot, però per demanar... demanaria més silenci (\*)
- bona ventilació, llum natural, bona climatització, silenci i intimitat, sales d'entrevista amb un bon pla de seguretat (exemple: timbre alarma), una impressora pròpia (\*)

- una sala de reunions (Granollers) i més intimitat (Mataró), estem sentint tot el soroll de les sales de vistes com si fóssim l'oficina d'atenció ciutadana. D'altra banda, als ordinadors hauria de funcionar el Google Maps, ja que és una eina fonamental per a la nostra feina. A més de rapidesa a Mataró, perquè anem més lents que tipografiant amb màquina d'escriure (\*)
- finestres que es poguessin obrir
- un ambient més net atesa la manca de ventilació de l'oficina
- les sales d'entrevista ventilades, la resta tot és correcte
- una ventilació més apropiada
- ventilació natural i millor regulació de la temperatura, la resta m'està perfecte!
- finestres per ventilar-lo, unes sales d'entrevistes suficients, amb llum natural i eines per situacions de risc (timbre, proximitat amb altres companys de feina etc.) (\*)
- bona ventilació, llum natural, bona climatització, silenci i intimitat, sales d'entrevista amb un bon pla de seguretat (exemple: timbre alarma), una impressora pròpia (\*)
- més silenci i ventilació (\*)
- menys soroll, ventilació (\*)
- finestres obertes i llum natural (\*)
- ventilació i llum natural (\*)
- finestres que es puguin obrir, una multifunció a la sala i un nou sistema operatiu, més àgil (\*)
- ja m'està bé el que tinc
- ja té el que necessito per treballar bé
- tot està molt bé
- està bé com està
- és perfecte
- m'agrada tal com és el meu espai de treball
- ho té tot, però per demanar... demanaria més silenci! (\*)
- llum natural i finestra
- finestres per ventilar-lo, unes sales d'entrevistes suficients, amb llum natural i eines per a situacions de risc (timbre, proximitat amb altres companys de feina, etc.) (\*)
- bona ventilació, llum natural, bona climatització, silenci i intimitat, sales d'entrevista amb un bon pla de seguretat (exemple: timbre alarma), una impressora pròpia (\*)
- més silenci (tot i la meva capacitat d'aïllament), llum natural... (\*)
- finestres obertes i llum natural (\*)
- ventilació i llum natural (\*)
- un timbre o alguna cosa similar
- més seguretat en els espais d'entrevistes
- finestres per ventilar-lo, unes sales d'entrevistes suficients, amb llum natural i eines per a situacions de risc (timbre, proximitat amb altres companys de feina etc.) (\*)

- bona ventilació, llum natural, bona climatització, silenci i intimitat, sales d'entrevista amb un bon pla de seguretat (exemple: timbre alarma), una impressora pròpia (\*)
- més seguretat a les sales d'entrevistes i fotocopiadora per no haver de perdre temps en desplaçaments per copiar el DNI. Tenir ordinador ja seria un miracle, però per demanar... (\*)
- les condicions em semblen adequades, tot i que agilitzaria la feina de recerca d'entitats tenir algun ordinador més a la planta d'atenció al públic. També agilitzaria la feina que la màquina fotocopiadora de la mateixa zona tingués l'opció d'enviar la documentació personal dels penats al correu personal (evitaríem haver de passar la documentació dos cops)
- per poder escanejar
- una sala de reunions (Granollers) i més intimitat (Mataró), estem sentint tot el soroll de les sales de vistes com si fóssim l'oficina d'atenció ciutadana. D'altra banda, als ordinadors hauria de funcionar el Google Maps, ja que és una eina fonamental per a la nostra feina. A més de rapidesa a Mataró, perquè anem més lents que tipografiant amb màquina d'escriure (\*)
- més seguretat a les sales d'entrevistes i fotocopiadora per no haver de perdre temps en desplaçaments per copiar el DNI. Tenir ordinador ja seria un miracle, però per demanar... (\*)
- finestres que es puguin obrir, una multifunció a la sala i un nou sistema operatiu, més àgil (\*)
- millors condicions ... fos un espai més agradable
- un bany més a prop
- més flexibilitat
- una recepcionista/administrativa per a tots el delegats ubicats en el mateix jutjats
- una mica més d'espai
- bon ambient i plantes
- finestres per ventilar-lo, unes sales d'entrevistes suficients, amb llum natural i eines per a situacions de risc (timbre, proximitat amb altres companys de feina, etc.) (\*)
- (-)
- (-)
- (-)

## Anàlisi de respostes a les frases inacabades

### 1r factor de resiliència: Emocions

- 1a pregunta: "Quan em sento malament, ho aconsegueixo superar a través de..." (43 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Compartir-ho i desfogar-se amb companys de feina, coordinador/s i altres persones de confiança: 27.
- b) Fer una volta, fer activitat física, distreure's fent alguna cosa fora de la feina que ompli personalment: 14.
- c) Relativitzar. Les coses de la feina no s'han de barrejar amb els sentiments propis i, a vegades, les coses no es poden controlar ni canviar: 2.
- d) Positivisme. Pensar en els aspectes positius de la feina: 3.
- e) Descansar: 1.

- 2a pregunta: "Quan sento que he fet una mala entrevista,..." (43 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Analitzar i aprendre dels errors perquè no torni a passar: 26.
- b) Reconducció mitjançant contacte telefònic o nova entrevista, amb autoanàlisi previ: 9.
- c) Compartir-ho amb companys de feina: 1.
- d) Sol·licitar un canvi de tècnic: 1.
- e) Compensar vinculant en una entitat que faci bon seguiment: 1.
- f) Resignació: 1.
- g) Decepció pròpia: 3.
- h) Mai s'ha trobat: 2.
- i) Altres: 3.

- 3a pregunta: "Quan un penat m'acusa d'abocar-lo al fracàs en el compliment de la pena, penso que és perquè..." (42 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Explicació poc clara per part del tècnic i no entesa per part del penat de les responsabilitats de tots els implicats: 12.
- b) Projectar en el delegat les seves dificultats i irresponsabilitat per part del penat: 24.
- c) Frustració del penat, que no té habilitats: 5.
- d) Altres: 2.

### 2n factor de resiliència: Coordinacions externes

- 1a pregunta: “Quan veig que els meus interlocutors (jutjats, entitats o recursos assistencials,...) i jo mateix no anem en la mateixa direcció, aconsegueixo assolir els objectius mitjançant...” (43 respostes)

*Síntesi de respostes*

- a) Diàleg i acord: 18.
- b) Exposició clara de la visió del delegat: 4.
- c) Coordinació presencial: 7.
- d) Reiteracions escrites: 6.
- e) Acceptació dels objectius dels altres, apropant-los als plantejats pel delegat mateix: 6.
- f) Buscar la implicació del penat i perseverar en els objectius per part del delegat; de vegades, amb ajuda dels companys de feina: 2.

- 2a pregunta: “Quan un referent terapèutic té una lectura del cas totalment diferent a la meva,...” (44 respostes)

*Síntesi de respostes*

- a) Fer una coordinació presencial: 6.
- b) Escoltar per comprendre la seva visió: 13.
- c) Escoltar i arribar a acords que prevegin ambdues visions: 17.
- d) Reflexió i autocrítica: 1.
- e) Fer una lectura més educativa i trobar solucions junts o sense el referent terapèutic: 1.
- f) Donar prevalença a la meva lectura, ja sigui perquè no coneixen tant el cas o el penat està proporcionant discursos diferents als professionals que hi intervenen: 2.
- g) Implicar el penat perquè pugui opinar, un cop se li exposen les dues visions: 1.
- h) No m'hi he trobat mai: 2.
- i) Sense resposta: 1.

- 3a pregunta: “En els procediments establerts per desenvolupar la meva feina trobo...” (43 respostes)

*Síntesi de respostes*

- a) Falta de marge per la individualització de les respostes: 11.
- b) Que hi han de ser, tot i que són feixucs: 8.
- c) Adequats, unifiquen la feina de tots els professionals i faciliten la feina del delegat: 8.
- d) Massa burocràcia i tasca administrativa, que dificulta dedicar temps a la intervenció directa i seguiment amb el penat: 22.
- e) Rutinaris, amb mancances i millorables: 4.
- f) Altres: 3.

### 3r factor de resiliència: Objectius

- 1a pregunta: "Quan demano al coordinador una proposta que considero justa i no me l'accepta..." (42 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Intentar negociar en l'acord, justificant-lo i raonant-lo: 17.
- b) Sentiment de frustració: 12.
- c) Mai li ha passat: 4.
- d) S'acata la decisió del coordinador/conformisme: 8.
- e) No contesta: 1.

- 2a pregunta: "Recordo que en aquella situació tan complicada amb el penat tal vaig aconseguir el que pretenia fent..." (41 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Escolta activa, empatia i reconducció: 31.
- b) Enquadrament judicial i/o traspàs de responsabilitats al penat: 7.
- c) Consultar amb els companys de feina: 2.
- d) No s'hi ha trobat: 1.

### 4t factor de resiliència: Competències personals

- 1a pregunta: "Si en algun moment he sentit que estic estancat/ada o em manca la motivació, m'ajuda a seguir avançant..." (43 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) El clima laboral, companys i coordinador/a: 13.
- b) Motivació i valoració de la feina en si: 17.
- c) Canvi de tasca o recerca d'alternatives: 13.

- 2a pregunta: "Quan intento gestionar una incidència no prevista i no ho resolc..." (43 respostes)

#### *Síntesi de respostes*

- a) Sentiment d'estrès o frustració: 10.
- b) Demanar ajuda als companys i coordinador/a: 13.
- c) Es dóna un increment de la motivació davant l'estrès: 5.
- d) Canviar de tasca o recerca d'alternatives: 10.
- e) No contesta: 1.



- 3a pregunta: "Crec que aquests trets ... meus em capaciten per fer la feina que faig ben feta" (43 respostes, desglossades)

*Síntesi de respostes*

- a) Experiència: 3.
- b) Confiança: 2.
- c) Motivació/implicació: 10.
- d) Empatia: 21.
- e) Claredat: 2.
- f) Escolta activa: 11.
- g) Capacitat organitzativa: 14.
- h) Pacència: 8.
- i) Responsabilitat/seriositat: 6.
- j) Resiliència: 1.
- k) Formació: 2.
- l) Multifuncionalitat: 2.
- m) Persistència: 3.
- n) Bones habilitats relacionals: 6.
- o) Tolerància: 6.
- p) Optimisme: 4.
- q) Ser resolutiu: 3.
- r) Constància: 1.
- s) Ser controlador: 1.
- t) Capacitat d'adaptació: 3.
- u) Coneixement del medi: 1.
- v) Objectiu rehabilitador: 2.
- w) Independència: 1.
- x) Autoestima: 2.
- y) Honestat: 1.
- z) Sinceritat: 1.
- aa) Humilitat.
- bb) Mirada compassiva: 1.
- cc) Tranquil·litat: 1.
- dd) Pensament crític: 1.
- ee) Vocació: 1.

5è factor de resiliència: Organització

- 1a pregunta: "Per sentir-me recolzat per la meva organització faig..." (40 respostes)

*Síntesi de respostes*

- a) Feina ben feta, complir el protocol, adaptar-m'hi i/o implicar-m'hi: 22.
- b) Recórrer als companys: 7.
- c) Fer propostes i comunicar necessitats: 6.
- d) No fer res: 3.
- e) Fer ús de l'agenda: 2.

f) Sense resposta: 3.

- 2a pregunta: "Quan es reconeixen les meves competències..." (43 respostes)

*Síntesi de respostes*

- a) Em fa sentir millor: 26.
- b) Em motiva: 11.
- c) No es reconeixen: 2.
- d) Altres: 4.

- 3a pregunta: "Em sento valorat professionalment quan..." (42 respostes, n'hi ha de múltiples)

*Síntesi de respostes*

- a) Es reconeix la feina ben feta: 19.
- b) Hi ha un reconeixement de la feina per part dels penats: 6.
- c) Reconeixement de la feina per part dels superiors jeràrquics: 5.
- d) Reconeixement per part dels companys de feina: 3.
- e) Es produeixen canvis positius en la situació del penat: 8.
- f) S'assoleixen els objectius: 7.
- g) No hi ha reconeixement: 1.
- h) Sempre: 1.
- i) Sense resposta: 1.

6è factor de resiliència: Espai físic/entorn

- 1a pregunta: "Si en algun moment penso que la meva seguretat pot estar en risc per qualsevol raó, les estratègies per fer front a aquesta situació que poso en marxa són..." (41 respostes)

- a) Prendre mesures de prevenció (demanar ajuda, informar el responsable o els companys o el personal de seguretat...): 26.
- b) Autogestió (preservar-me, estratègies pròpies): 15.
- c) Sense resposta: 2.

- 2a pregunta: "M'agradaria que el meu espai de treball tingués..." (40 respostes, n'hi ha de múltiples)

- a) Intimitat, menys soroll i/o silenci: 13.
- b) Ventilació natural i/o regulació de la temperatura: 12.
- c) És perfecte, està molt bé: 7.
- d) Finestres, llum natural: 6.
- e) Mesures de protecció davant riscos (timbre...): 5.
- f) Millors eines informàtiques: 5.

- g) Altres: 7.
- h) Sense resposta: 3.

## 7.9. Document de drets, deures i beneficis

### Drets

- A ser informat del funcionament dels TBC: legal (les nostres funcions i les dels jutjats), com han de gestionar les incidències, què pot passar si no es fa correctament, com serà el seguiment, les conseqüències dels incompliments i com i quan finalitzarà la imposició judicial.
- Que es tingui en compte la seva situació personal a l'hora de buscar una entitat: família i feina.
- Valorem les seves capacitats personals per buscar una tasca adequada al seu perfil en la mesura de les possibilitats.
- Que no ens demorem en l'inici del compliment.
- Que el referent assignat li faciliti informació amb claredat, així com orientació i suport durant el procés de compliment.
- Que les seves dades personals tinguin caràcter confidencial i no s'emprin per a altres finalitats ni es traspassin a tercers fora de l'àmbit de l'execució de la pena.
- A ser informat de cadascun dels deures que ha de complir envers el Servei d'MPA i l'entitat on complirà la mesura, i també de les conseqüències del no-compliment.
- Que es tinguin en compte la seva situació actual a fi d'elaborar un pla de treball adequat (disponibilitat, obligacions familiars, salut, situació econòmica, experiència professional i/o acadèmica, població de residència).
- A disposar de les dades de contacte necessàries a fi de comunicar qualsevol incident i/o dubte tant al delegat referent com a l'entitat.
- A ser atès de manera respectuosa i puntual.

### Beneficis

- Integració en l'entorn més proper a través del suport que puguin fer en entitats socials i culturals del barri on resideixen, per exemple.
- Aprendre un ofici.

- Reparar el dany causat.
- Prendre consciència del delicte comès (això vindria lligat amb reparar el dany causat).
- Ampliar la xarxa de relacions socials no tòxiques ni conflictives.
- Fomentar l'organització familiar i diària del/de la penat/ada
- Que no suposa un trencament en la seva vida laboral, familiar, econòmica, etc.
- Que els TBC són una forma de compliment d'una pena de forma molt flexible i molt diferent a les vies habituals.
- Obtenir noves eines i habilitats per no recaure en el delicte comès.
- Bona oportunitat per crear o reprendre hàbits que no es tenen o que fa temps que no es fan. Com per exemple, tenir l'obligació d'aixecar-se a una hora determinada, complir un horari i l'oportunitat d'aprendre habilitats noves.

### **Deures**

- Estar localitzable, així com informar de qualsevol canvi d'adreça i/o telèfon de contacte, tant al seu delegat d'execució de la pena com al jutjat competent.
- Trobar l'horari per poder complir la pena o l'obligació imposada.
- Complir amb el pla de treball signat o acordat entre les parts.
- Assistir regularment i puntualment a totes les entrevistes que siguin programades pel delegat i avisar amb antelació de les no-assistències, i aportar-hi els justificants que corresponguin.
- Actuar amb respecte cap als professionals, usuaris i altres penats.
- Respectar la normativa pròpia de l'entitat o centre de compliment.
- Desenvolupar les tasques encomanades amb diligència i bona predisposició.
- Assistir regularment i puntualment a les jornades de TBC acordades i avisar amb antelació de les no-assistències, tant a l'entitat com al delegat, i aportar-hi els justificants que corresponguin. Dues faltes injustificades comportaran que s'informi el jutge de l'incompliment de la pena.

## Bibliografia

ASTORGA ALBIOL; CERÓN RIERA; ELIZALDE TRISÁN; HERNÁNDEZ GIMÉNEZ; LÓPEZ ROLDÁN; PARDO PARDO; SÁNCHEZ DOMÍNGUEZ i investigadors de l'Àrea Social i Criminològica del CEJFE. (2013) Apunts oberts del CEJFE. *Les mesures penals alternatives a Catalunya: una aproximació en la millora de la resiliència del delegat d'execució de mesures.*

També disponible en línia a: <[http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/apunts\\_oberts\\_cejfe/2013/apunts\\_oberts\\_mesures\\_penals2013.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/apunts_oberts_cejfe/2013/apunts_oberts_mesures_penals2013.pdf)>.

BENEYTO ARROJO, M. José; GARRIDO GENOVÉS, Vicente. *El control de la agresión sexual: manual para el terapeuta.* València: Cristóbal Serrano Villalba, 1996.

GARMEZY, Norman. "Vulnerability Research and the Issue of Primary Prevention". A: *American Journal of Orthopsychiatry*, 1971.

MUSI, Carlos. *Entrenamiento en habilidades terapéuticas.* Montemorelos, Nuevo León, Mèxic, 2005.

RUTTER, Michael. "Psychosocial resilience and protective mechanisms". A: *American Journal of Orthopsychiatry*, 1987.

RUTTER, Michael. "Resilience in the face of adversity. Protective factors and resistance to psychiatric disorder". A: *The British Journal of Psychiatry*, 1985.

SPORE. *Sustaining Probation Officers. Resilience in Europe*, 2012.

També disponible en línia a: <<http://spore-resilience.eu/en>> .

WERNER, E. E.; SMITH, R. S. *Journeys from Childhood to Midlife: Risk, Resilience, and Recovery.* Ithaca, Nova York: Cornell University Press, 2001.

## Autors i agraïments

Antoni Elizalde Trisán, coordinador de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 1–Barcelona.

Carlos Barrio Martínez, delegat d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Barcelona Sud.

Ester Perramon Obradors, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Barcelona Nord.

Eva del Moral Sánchez, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat.

Gonzalo López Ramírez, delegat d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 3–Barcelona.

Joan Mas Pimas, delegat d'execució de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

Jordi Mazcuñán Visiedo, delegat d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 4–Barcelona.

Marta Lluís Massa i Teresa Coll Binefa, delegades d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Lleida.

Ainhoa Pradas del Río i Marta Narváez Pardos, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Tarragona.

Marta Rosich Sanz, delegada d'execució de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

Mónica Cid Carballo, responsable de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

Núria Guillén López, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 7–Barcelona.

Pepita Pla Puig, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 5–Barcelona.

Juan José Subero Jiménez, entusiasta de la CoP i cap de la Unitat de Mesures Penals Alternatives.

Pius Fransoy Molina, coordinador de la CoP i cap de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

Manuela Moreno Ríos, tècnica de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i e-moderadora de la CoP.

Natàlia Valenzuela Pulido, coordinadora de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Especialitzat–Barcelona Nord i e-moderadora de la CoP.

El nostre especial agraïment a la col·laboració i l'assessorament de:

Xavier Pejó Orellana, professor associat de la Universitat de Dret (UB) i expert en redacció i procés d'elaboració de documents.

Marc Cerón Riera, subdirector general de Reparació i Execució Penal a la Comunitat.

Tots els delegats i professionals de mesures penals alternatives que han format part de la CoP.