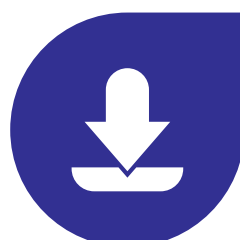
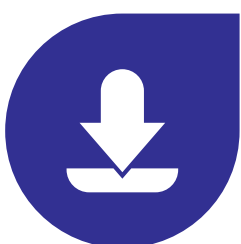


La formació  
especialitzada  
dels caps de serveis  
en l'àmbit de règim  
interior de serveis  
penitenciaris



**Edita**

© Generalitat de Catalunya  
Centre d'Estudis Jurídics  
i Formació Especialitzada

**Autors**

Artur Barrio Ricart, Marta Carrasco Moreno,  
Marta Ferrer Puig, Ignasi Jambriña Gato,  
i Sílvia Martínez Simón.

**Agraïments**

La confecció d'aquest document ha estat possible gràcies a la col·laboració del col·lectiu dels caps de serveis de l'àmbit de règim interior de serveis penitenciaris.

**Primera edició**

Novembre de 2015

**DL: B. 30136-2012**

**Disseny gràfic i maquetació**

Primer Segona serveis de comunicació



Avis legal. Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada) i no se'n faci un ús comercial. Aquesta obra no es pot transformar per generar obres derivades. La llicència completa es pot consultar a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/legalcode.ca>.

[www.cejfe.cat/publicacions.php](http://www.cejfe.cat/publicacions.php)

“Els sistemes penitenciaris són organitzacions jeràrquiques i tot els qui hi estan involucrats tendiran a mirar les persones que ocupen llocs de comandament per saber què s’espera d’ells pel que fa a actitud, conducta i manera de treballar. És molt probable que les presons amb l’ambient més humà, amb la cultura més positiva, siguin les que tinguin un lideratge més visible. També és important reconèixer que un lideratge fort té més probabilitats de produir sistemes de seguretat eficients i un entorn més segur.”

**Extracte de la ponència “La importància dels valors i el codi deontològic dels treballadors penitenciaris”. Andrew Coyle, professor emèrit d’Estudis Penitenciaris (Universitat de Londres). Congrés penitenciari internacional. Barcelona 2006**

<b>Introducció</b> .....	<b>5</b>
<b>Estructura de la formació</b> .....	<b>6</b>
<b>Formació especialitzada</b> .....	<b>7</b>
Formació inicial .....	7
Formació contínua.....	7
Formació d'actualització per competències.....	7
Formació d'aprofundiment .....	7
Formació transversal .....	7
<b>Activitats formatives per competències</b> .....	<b>8</b>
1. Competència institucional .....	9
Formació en competència institucional.....	11
2. Direcció de persones .....	12
Formació en direcció de persones .....	14
3. Supervisió de la seguretat i prevenció d'incidències .....	15
Formació en supervisió de la seguretat i prevenció d'incidències .....	17
4. Anàlisi i gestió de conflictes .....	18
Formació en anàlisi i gestió de conflictes.....	19
5. Comunicació.....	20
Formació en comunicació .....	21
6. Anàlisi i gestió de la informació .....	22
Formació en anàlisi i gestió de la informació .....	24
7. Tolerància a la pressió.....	25
Formació en tolerància a la pressió.....	26

# INTRODUCCIÓ

Aquesta és una guia explicativa de la manera com el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) concep i estructura la formació especialitzada dels caps de serveis de règim interior de serveis penitenciaris.

La guia conté la base que serveix de fonament als programes anuals de formació que any rere any concreten l'oferta formativa especialitzada del Centre per a aquest col·lectiu professional.<sup>1</sup>

La formació especialitzada dels caps de serveis es fonamenta en 5 principis bàsics:

1. La consideració permanent dels drets humans i de les recomanacions internacionals en matèria de formació del personal que treballa en l'àmbit d'execució penal.
2. La missió dels caps de serveis en aquest àmbit de treball:
  - › Organitzar i coordinar els serveis de l'àmbit de règim interior i garantir l'adopció de les mesures que siguin necessàries per mantenir l'ordre i el bon funcionament del centre penitenciari, en funció del que disposen la legislació vigent i les ordres dels superiors jeràrquics.
3. L'adequació de la formació als requeriments del lloc de treball des de la perspectiva de l'excel·lència (la competència professional).
4. La voluntat de servei de l'Àrea d'Investigació i Formació Social i Criminològica (AIFSC) del CEJFE d'adequació a les necessitats canviants i d'impuls als projectes estratègics de les direccions generals de Serveis Penitenciaris, i d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil.
5. La voluntat de millora, actualització i innovació, que fan d'aquesta guia un document en permanent evolució.

D'altra banda, cal assenyalar que la planificació i l'execució de les activitats formatives que inclou aquesta guia compten com a marc de referència amb la regulació vigent de la formació que fan els documents següents:

- › Acord general sobre les condicions de treball del personal de l'àmbit d'aplicació de la mesa general de negociació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- › Acord de condicions de treball del personal penitenciari.
- › Fons de formació contínua de Catalunya.

---

1. Cal puntualitzar que aquesta guia no exhaureix totes les possibilitats formatives que el Centre ofereix al col·lectiu, sinó que únicament ordena la formació especialitzada específica per a aquest lloc de treball.

# ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓ



# FORMACIÓ ESPECIALITZADA

## Formació inicial

---

La incorporació de tot professional a l'àmbit d'execució penal requereix d'una formació inicial especialitzada. Aquesta formació inicial es fonamenta en les competències professionals que recull aquest document i té la finalitat que els caps de serveis adquireixin els coneixements, procediments i actituds que els facin competents en el seu lloc de treball. La formació inicial té l'estructura bàsica següent:

- › **Un bloc teoricopràctic**, en què es desenvolupen, en diverses assignatures, els continguts que permeten assolir els coneixements necessaris per dur a terme les tasques pròpies del cap de serveis en l'àmbit d'execució penal.
- › **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals pròpies del cap de serveis des d'una perspectiva eminentment pràctica.

## Formació contínua

---

### Formació d'actualització per competències

La formació d'actualització per competències consta de 7 activitats adequades per a tots els caps de serveis que treballen en l'àmbit de règim interior de serveis penitenciaris:

1. Competència institucional
2. Direcció de persones
3. Supervisió de la seguretat i prevenció d'incidències
4. Anàlisi i gestió de conflictes
5. Comunicació
6. Anàlisi i gestió de la informació
7. Tolerància a la pressió

És recomanable que tots els caps de serveis duguin a terme les activitats de formació que componen aquest bloc o bé que en seleccionin aquelles en què no tinguin formació prèvia o els convingui reciclar-se.

### Formació d'aprofundiment

Consta d'un nombre variable d'activitats o propostes formatives d'aprofundiment en les competències definides.

Els continguts són prioritàriament procedimentals (aprendre a fer). Aquesta guia suggereix, a títol d'exemple, algunes activitats d'aprofundiment per a cada competència, que apareixen en l'apartat final de les fitxes de cadascuna de les activitats d'actualització.

És recomanable dur a terme les activitats d'aprofundiment, sobre una competència determinada, un cop ja s'ha fet el curs de formació d'actualització.

### Formació transversal

#### Formació centrada en noves necessitats

És la que en els programes anuals dóna resposta a un canvi en el context de treball que requereix formació (canvi legislatiu o normatiu, canvi en el perfil de la població, etc.).

#### Formació estratègica

És la que acompanya els projectes estratègics dels centres directius que requereixen una formació per a la seva implantació.

La *formació centrada en noves necessitats* i la *formació estratègica* solen constar d'activitats adreçades a un grup concret de professionals, i és cada direcció general qui determina les persones que les han de dur a terme.

#### Formació transversal per a tot l'àmbit d'execució penal

A més, el programa de formació de l'Àrea d'Investigació i Formació Social i Criminològica pot preveure activitats formatives amb continguts genèrics d'interès per a qualsevol professional de l'àmbit d'execució penal, les quals s'ofereixen com a activitats de lliure elecció.

# Activitats formatives per competències

Les activitats formatives que aborden cada competència tenen l'objectiu de capacitar els alumnes per dur a terme els comportaments associats a la competència, assolint els coneixements, habilitats i aptituds que la configuren.

Tot seguit, es relacionen les fitxes que defineixen els objectius i els continguts de les activitats formatives d'actualització i d'aprofundiment relacionades amb cada competència professional (habitualment d'una durada estàndard de 20 hores cadascuna).





# 1. COMPETÈNCIA INSTITUCIONAL

Explicar de manera raonada l'entorn específic de treball: marc legislatiu, normatiu i ètic, perfils de la població a atendre, perspectiva de gènere, diversitat de professionals implicats i tasques en equip, processos i procediments de treball específics. Manifestar una actitud o predisposició positiva per al desenvolupament de les tasques de comandament, amb el compromís institucional que això implica.

## **Comportaments associats a la competència**

- › Guiar les pròpies actuacions professionals assumint la missió de la institució i respectant i fent respectar en tot moment els drets humans i el marc legal i normatiu.
- › Actuar respectant l'estructura jeràrquica de la institució i d'acord amb les normatives, protocols i circulars aprovades pel centre directiu.
- › Mantenir una imatge corporativa adequada (ús adequat de l'uniforme i la identificació, presència acurada, discurs respectuós envers la institució, els interns i els professionals que en formen part) que serveixi com a model als subordinats, i cridar-los l'atenció quan ells no ho facin.
- › Fer prevaldre la comunicació com a instrument de relació, prevenció i resolució de conflictes.
- › Conèixer els procediments administratius i de treball més rellevants en les diferents àrees del centre penitenciari.
- › Conèixer el propi rol professional i ajustar-ne les actuacions quotidianes, i conèixer i respectar el dels altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari.
- › Aplicar i fer aplicar les directrius superiors a la tasca quotidiana i transmetre als comandaments superiors els problemes i necessitats quotidians de manera constructiva.
- › Actuar com a pont de connexió entre els comandaments superiors i els professionals a càrrec seu.
- › Col·laborar amb altres professionals per a la consecució d'objectius comuns en l'atenció als interns i en el bon funcionament del centre penitenciari.

- › Ser receptiu a la crítica constructiva sobre les pròpies actuacions i fer el necessari per esmenar-les.
- › Manifestar una actitud constructiva cap a la institució i proposar actuacions de millora respecte als processos de treball, les instal·lacions, l'organització del personal, etc.
- › Adequar el desenvolupament de les pròpies funcions a situacions noves (canvi de destinació, de perfil de la població atesa, de marc legislatiu, noves prioritats i objectius estratègics, nous mitjans tecnològics, etc.).
- › Adaptar la intervenció en funció dels perfils dels interns i especialment en el cas de mòduls específics (departaments d'atenció especialitzada, mòduls psiquiàtrics, etc.).
- › Complir els compromisos professionals acordats amb altres (caps, companys o interns). No comprometre's a fer allò que no es pot complir. Ser responsable dels propis actes.
- › En cas d'absència del director o subdirector d'incidències, adoptar les mesures necessàries per mantenir el bon funcionament del centre penitenciari.
- › Utilitzar la documentació establerta en l'àmbit institucional (protocols, plantilles, etc.) fent ús, si escau, dels mitjans tecnològics disponibles.
- › Obtenir i comunicar informació sobre els interns preservant la confidencialitat de les dades i d'acord amb els criteris legals.
- › Participar periòdicament en activitats de formació i reciclatge.

# Formació en competència institucional

## Objectius

**Explicar de manera raonada l'entorn específic de treball: marc legislatiu, normatiu i ètic, perfils de la població a atendre, perspectiva de gènere, diversitat de professionals implicats i tasques en equip, processos i procediments de treball específics. Manifestar una actitud o predisposició positiva per al desenvolupament de les tasques de comandament, amb el compromís institucional que això implica.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Ètica i funció penitenciària
  - 1.1. Concepte d'ètica penitenciària
  - 1.2. Drets humans i intervenció penitenciària
2. Marc legislatiu i normatiu
  - 2.1. Legislació bàsica penal i penitenciària
  - 2.2. Normativa internacional
  - 2.3. Normativa vinculada a l'àmbit de la seguretat i el control
3. Missió i objectius estratègics de la Direcció General de Serveis Penitenciaris
  - 3.1. L'organització dels serveis d'execució penal
  - 3.2. Les línies estratègiques de la política penitenciària
  - 3.3. L'organització penitenciària (professionals, òrgans col·legiats...)
4. Les persones empresonades
  - 4.1. Evolució de la població empresonada a Catalunya
  - 4.2. Perfil sociodemogràfic
  - 4.3. Perfil jurídic i penal
  - 4.4. Reincidència en el delictes
  - 4.5. Perspectiva de gènere i orientació sexual
5. Intervenció en l'àmbit penitenciari
  - 5.1. Intervenció des de l'àmbit de la seguretat
  - 5.2. Programes de rehabilitació
6. Rol professional i institucional del cap de serveis
  - 6.1. Línies estratègiques institucionals en l'àmbit de règim interior
  - 6.2. Funcions i responsabilitats de les figures de comandament
  - 6.3. El rol específic del cap de serveis com a garant de l'ordre i la seguretat

## Activitats d'aprofundiment

### Actualització en legislació i normativa

- › Jurisprudència en l'àmbit de la seguretat penitenciària
- › Introducció al dret penal, processal penal i penitenciari
- › Circulars i instruccions en l'àmbit penitenciari
- › Protocols de seguretat i emergència

### Criminologia i dret penal

### Prevenició i tractament del delictes

### Perspectiva de gènere en l'execució penal

### Característiques de la població

- › Entendre el Magrib
- › Salut mental i execució penal
- › Immigració i execució penal
- › Drogues i execució penal

### Instruments bàsics de treball institucional

- › SIPC
- › Supervisió de comunicats de fets i altres documents institucionals



## 2. DIRECCIÓ DE PERSONES

Orientar i supervisar l'actuació dels professionals a càrrec seu, adaptant-se al context i als seus canvis. Influir en el comportament d'aquests professionals per tal d'assolir els objectius de l'organització tot desenvolupant i mantenint-hi relacions laborals positives.

### **Comportaments associats a la competència**

- › Organitzar les tasques del servei d'acord amb les característiques dels professionals i la disponibilitat d'efectius, garantint una distribució equitativa entre els professionals, i donar-ne compte al subdirector d'interior.
- › Despatxar diàriament amb els comandaments a càrrec seu i donar-los les instruccions que siguin necessàries en relació amb la seva àrea d'activitat sobre aspectes com ara els procediments, programes i protocols de treball, l'organització de les diverses prestacions i les ordres de servei que formuli la direcció del centre, amb la finalitat que els serveis es desenvolupin dins dels paràmetres de la millora contínua.
- › Donar instruccions clares per evitar que es produeixin situacions de no assumptió de responsabilitats, de confusió o d'incertesa.
- › Identificar les activitats que requereixen un grau de suport i supervisió més alts per part dels professionals i gestionar el personal adequant-lo a les necessitats del servei.
- › Comunicar amb les persones a càrrec seu amb coherència, amb un criteri clar.
- › Estar present sovint en l'espai de treball dels professionals a càrrec seu per tal de fomentar-hi la relació i observar la seva feina.
- › Mantenir una imatge corporativa adequada (ús adequat de l'uniforme i la identificació, presència acurada, discurs respectuós envers la institució, els interns i els professionals que en formen part) que serveixi com a model als subordinats, i cridar-los l'atenció quan ells no ho facin.
- › Exigir als professionals a càrrec seu el compliment de les responsabilitats i funcions que els són pròpies.
- › Comunicar respectant la informació confidencial i discriminant els elements rellevants dels irrellevants o no determinants.
- › Transmetre en el moment adequat, de manera clara i concisa, tota la informació necessària per al bon funcionament del servei (sobre interns, incidents, etc.) a superiors i professionals a càrrec seu.

- › Difondre amb rapidesa la informació que és urgent i rellevant.
- › Actuar amb directrius clares i inequívokes en situacions de crisi.
- › Prendre decisions, especialment en situacions de pressió.
- › Corregir o esmenar les decisions dels professionals a càrrec seu que no siguin pertinents.
- › Vetllar perquè les intervencions dels professionals amb els interns es fonamentin en la comunicació assertiva, el diàleg i el tracte respectuós.
- › Orientar i donar suport als professionals a càrrec seu i facilitar la seva tasca.
- › Reconèixer la tasca dels professionals a càrrec seu i motivar-los per seguir treballant pel servei.
- › Reconduir les actituds dels professionals amb comportaments negatius per al servei i la mateixa institució.
- › Promoure, a l'inici de cada servei, espais de brífing amb els professionals a càrrec seu.
- › Reconèixer el rol i el grau de responsabilitat de les diferents figures professionals del centre penitenciari i promoure el seu reconeixement per part dels professionals a càrrec seu.
- › Prendre la iniciativa en la resolució de determinades urgències, encara que no siguin pròpies de l'àmbit de responsabilitat de règim interior.
- › Defensar amb arguments sòlids i convincents, davant els professionals a càrrec seu, les decisions preses en l'àmbit de la seguretat per decisió pròpia o de l'equip directiu.
- › Defensar amb arguments sòlids i convincents, davant de l'equip directiu, les decisions preses en l'àmbit de la seguretat per decisió pròpia o amb els seus col·laboradors.

## Formació en direcció de persones

### Objectiu

**Orientar i supervisar l'actuació dels professionals a càrrec seu, adaptant-se al context i als seus canvis. Influir en el comportament d'aquests professionals per tal d'assolir els objectius de l'organització tot desenvolupant i mantenint-hi relacions laborals positives.**

### Formació d'actualització

#### Continguts

1. El rol directiu en l'àmbit de règim interior
  - 1.1. Visió estratègica: objectius directius i del centre penitenciari. Paper clau del comandament
  - 1.2. Lideratge i supervisió de la seguretat
  - 1.3. El lideratge en institucions de control
2. Les àrees de responsabilitat
  - 2.1. Estructura i funcions dels comandaments penitenciaris: responsabilitats i complementarietat
  - 2.2. Característiques i necessitats dels serveis
  - 2.3. Supervisió i control dels funcionaris a càrrec
  - 2.4. Espais de coordinació i presa de decisions
3. Característiques del rol directiu
  - 3.1. Coherència en la presa de decisions
  - 3.2. L'argumentació de les ordres
  - 3.3. Motivació i reconeixement dels professionals
  - 3.4. La supervisió de les funcions en els subordinats

### Activitats d'aprofundiment

**Estils de lideratge i jerarquia institucional**

**Gestió d'equips i visió institucional**

**Acció i implicació en el rol directiu**

**El lideratge directiu**

**La gestió d'actituds passives o tòxiques**



### 3. SUPERVISIÓ DE LA SEGURETAT I PREVENCIÓ D'INCIDÈNCIES

Vetllar perquè es mantinguin quotidianament els mecanismes, procediments i protocols de seguretat, supervisar la seva execució i actuar proactivament per a la prevenció d'incidències.

#### **Comportaments associats a la competència**

- › A l'inici de cada servei, informar-se de l'estat del servei a través del despatx amb el cap d'unitat i d'altres mitjans diversos (full de servei, llibre d'incidències, etc.) i transmetre la informació als superiors jeràrquics.
- › Promoure, a l'inici de cada servei, espais de briefing amb els professionals a càrrec seu per tal de mantenir-se informat de les incidències i dades que puguin afectar la seguretat.
- › Comprovar diàriament els efectius de què es disposa i informar de les absències, mitjançant l'elaboració i elevació de l'informe corresponent.
- › Revisar diàriament les dependències i serveis del centre penitenciari i contrastar amb els professionals a càrrec seu la informació rellevant.
- › Ordenar i prioritzar les actuacions diàries a dur a terme en les diferents unitats o àrees funcionals a càrrec seu, atenent als efectius disponibles, i a criteris de prevenció de conflictes i de manteniment de la seguretat.
- › Adoptar les mesures necessàries per al control de la seguretat, d'acord amb els protocols establerts, i adaptar-les davant dels canvis que es puguin produir.
- › Establir els mecanismes de seguretat necessaris per identificar i valorar indicis que puguin derivar en conflicte.
- › Cercar i preservar espais de confidencialitat amb els interns per a l'obtenció d'indicis que puguin derivar en conflicte.
- › Cercar informació sobre els interns rellevant per a la seguretat, mantenir-la actualitzada i fer-ne difusió als caps d'unitat i de les àrees funcionals.
- › Consultar sistemàticament i mantenir actualitzada la informació del SIPC sobre els interns que estan sotmesos a criteris de supervisió específics i ordenar actuacions en conseqüència.

- › Conèixer i aplicar correctament els protocols de seguretat del centre penitenciari.
- › Fer servir de manera adequada els recursos i mitjans tècnics i tecnològics de control de la seguretat.
- › Donar les ordres amb claredat i confirmar la recepció del missatge per tal de garantir la seguretat.
- › Actuar respecte dels interns amb criteris clars, amb coherència i en coordinació amb la resta de professionals.
- › Cercar informació directa dels interns en un entorn discret que preservi la confidencialitat.
- › Contrastar sempre la informació que s'obté a través de fonts diferents.
- › Gestionar les incidències en les instal·lacions i/o en els materials que puguin afectar la seguretat del centre i fer-ne el seguiment fins que es resolguin.
- › Supervisar el correcte estat dels mitjans i elements de seguretat per tal que estiguin en perfecte funcionament en cas d'incidència.
- › Supervisar els aspectes de funcionament general, manteniment dels mòduls i control perimetral que poden afectar la seguretat i traslladar la importància d'aquest control als professionals a càrrec seu.
- › Estar present de manera regular en els diferents espais dels mòduls per supervisar-ne la higiene, l'ordre i el manteniment, i també controlar l'acompliment dels horaris de les diferents activitats del centre.
- › Supervisar i coordinar el desenvolupament dels actes col·lectius de caràcter cultural, esportiu, etc. que es duen a terme al centre penitenciari.
- › Supervisar, des de l'òptica de règim interior, el compliment dels programes de rehabilitació dels interns.
- › Supervisar que els professionals a càrrec seu projectin una imatge i un comportament apropiats i d'acord amb la normativa (uniformitat i identificació professional) per afavorir el control i la seguretat. Donar exemple en aquest aspecte.
- › Transmetre amb claredat la informació que sigui rellevant per al manteniment de la seguretat als professionals a càrrec seu i als superiors jeràrquics, fent ús dels mitjans habituals de comunicació del centre penitenciari.
- › Estar informat dels moviments dels interns i d'altres persones i professionals en el mòdul o en d'altres dependències del centre per tal de vetllar per la seva seguretat.
- › Informar els companys caps de serveis en el canvi de torn sobre les incidències significatives que puguin afectar la seguretat.
- › Informar els comandaments superiors sobre l'estat del servei i, quan correspongui, de les mesures de prevenció adoptades.



# Formació en supervisió de la seguretat i prevenció d'incidències

## Objectiu

**Vetllar perquè es mantinguin quotidianament els mecanismes, procediments i protocols de seguretat, supervisar la seva execució i actuar proactivament per a la prevenció d'incidències.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. La seguretat als centres penitenciaris
  - 1.1. La seguretat exterior estàtica i dinàmica
  - 1.2. La seguretat interior estàtica i dinàmica
2. Els protocols de seguretat
  - 2.1. Concepte i elements
  - 2.2. Alteracions regimentals potencialment controlades
  - 2.3. Alteracions regimentals no controlades
  - 2.4. Segrest
  - 2.5. Aldarulls col·lectius, motins i insubordinacions col·lectives
  - 2.6. Evasió
3. Supervisió de la seguretat al centre penitenciarí
  - 3.1. Els espais de coordinació amb els comandaments i amb els professionals a càrrec seu
  - 3.2. Característiques dels serveis i efectius
  - 3.3. Supervisió i control de l'activitat professional
  - 3.4. Àrees clau de control presencial. Àrees i sistemes de control indirecte
4. La captació de la informació sobre els interns i les seves relacions
  - 4.1. Anàlisi i contrast de la informació
  - 4.2. Adopció i supervisió de mesures preventives
  - 4.3. Transmissió de la informació: destinataris i canals de comunicació

## Activitats d'aprofundiment

### Procediments específics

- › Mesures d'autoprotecció
- › La supervisió d'interns especialment conflictius
- › Especialització en la intervenció en situacions de crisi

### Protocols específics

- › Protocols de seguretat
- › Protocols d'incendis
- › Protocols d'emergències

### La transmissió de la informació i els mitjans tecnològics

### Fonts d'informació, formals i informals, al servei de la seguretat

### Indicadors clau en la prevenció d'incidències



## 4. ANÀLISI I GESTIÓ DE CONFLICTES

Analitzar els diferents factors que intervenen en una situació de conflicte, valorar alternatives i prendre decisions sobre les actuacions a dur a terme.

### Comportaments associats a la competència

- › Actuar, i fer actuar al personal a càrrec seu, d'acord amb els protocols, circulars i instruments relacionats amb la seguretat previstos al centre penitenciari.
- › Cercar informació sobre les incidències de manera ràpida i fent les preguntes adequades. Demanar informació precisa als subordinats per evitar interferències.
- › Prendre decisions amb rapidesa però sense precipitació. Prioritzar les actuacions més urgents que evitin l'agreujament del conflicte.
- › Aïllar el focus de l'incident, com a primera mesura, sempre que sigui possible.
- › Actuar de manera proporcional a la situació, amb criteris de prioritització i d'urgència.
- › Organitzar el personal a càrrec seu, donant-li ordres clares.
- › Prendre decisions de com cal procedir davant les dificultats que es puguin plantejar tot garantint la seguretat dels diferents actors implicats.
- › Gestionar les situacions amb tranquil·litat, habilitat, discreció i prudència, evitant que les situacions s'agreugin o bé n'apareguin d'altres.
- › Solucionar els incidents en el propi torn. Si la qüestió a resoldre es perllonga s'ha de derivar al torn següent, i deixar-ne constància per escrit en el llibre de servei traspasant tota la informació al superior jeràrquic.
- › Requerir la presència dels serveis mèdics quan sigui necessari.
- › Coordinar les actuacions de les diferents persones que hagin d'intervenir en la resolució del conflicte plantejat.
- › Adoptar provisionalment les mesures de prevenció general o especial establertes per la legislació penitenciària que siguin necessàries per garantir la seguretat i l'ordenada convivència de l'establiment i supervisar-ne l'aplicació, o ratificar les que s'hagin d'adoptar per raons d'urgència, i informar-ne immediatament el director.
- › Demanar suport al superior jeràrquic quan sigui necessari.
- › Un cop ha finalitzat el conflicte, reclamar la informació, oral i escrita, que permeti ampliar el nivell de coneixement dels fets.
- › Un cop ha finalitzat el conflicte, analitzar i contrastar les incidències amb tots els mitjans disponibles.
- › Un cop ha finalitzat el conflicte, i si les circumstàncies ho requereixen, adreçar els interns als professionals que correspongui (metge, etc.).
- › Un cop ha finalitzat el conflicte, valorar amb els professionals implicats les diferents situacions i repercussions de l'incident. Analitzar actuacions i conseqüències per tal d'extreure conclusions útils envers conflictes futurs.
- › Supervisar que la informació escrita referida al conflicte és objectiva i completa i transmetre-la als superiors jeràrquics.

# Formació en anàlisi i gestió de conflictes

## Objectiu

**Analitzar els diferents factors que intervenen en una situació de conflicte, valorar alternatives i prendre decisions sobre les actuacions a dur a terme.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Anàlisi i abordatge del conflicte
  - 1.1. Anàlisi inicial del conflicte
  - 1.2. Fonts d'informació
  - 1.3. Protocols a desenvolupar
  - 1.4. Organització i supervisió de les intervencions professionals
  - 1.5. Procés de tancament del conflicte
2. Procediments de seguretat
  - 2.1. Marc legal per a la utilització dels mitjans coercitius
  - 2.2. Criteris d'ús dels mitjans coercitius
3. Procediment disciplinari

## Activitats d'aprofundiment

### Procediments de seguretat i defensa personal

- › Defensa personal
- › L'aplicació de procediments de seguretat en situacions de conflicte
- › Els equips d'intervenció penitenciària

### La gestió global del conflicte

### Pressió i presa de decisions

### El procés de negociació

### Intervenció en situacions de crisi



## 5. COMUNICACIÓ

Interactuar comunicativament amb assertivitat i claredat en els diferents entorns professionals, emprant el canal més adequat i assegurant la comprensió del missatge i l'escolta activa.

### **Comportaments associats a la competència**

- › Identificar el lloc i moment adequats per transmetre i/o demanar una determinada informació.
- › Comunicar amb coherència, amb un criteri clar.
- › Comunicar de manera sintètica, clara i precisa, discriminant els elements rellevants dels irrellevants o no determinants.
- › Comunicar de manera assertiva, amb seguretat, sense caure en actituds agressives i/o hostils.
- › Emprar un llenguatge respectuós a l'hora de donar ordres i delegar actuacions.
- › Mostrar predisposició a la comunicació oberta i receptiva, i demostrar una escolta activa.
- › Donar retroacció (*feedback*) en la comunicació. Mostrar empatia demostrant que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Respectar l'interlocutor en tot moment i relacionar-s'hi essent conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Adequar el registre comunicatiu a les característiques de l'interlocutor.
- › Adaptar el registre comunicatiu en l'ús del transceptor portàtil (*walkie*), reconeixent les dificultats i limitacions d'aquest canal de comunicació i les seves característiques tècniques.
- › Supervisar l'ús adequat del transceptor portàtil (*walkie*) per part dels subordinats per a les finalitats que li són pròpies.
- › Emprar tècniques de defensa oral en el marc d'un judici quan hi han estat citats per raó de les seves funcions i/o de la seva implicació en els fets que es jutgen.

# Formació en comunicació

## Objectiu

**Interactuar comunicativament amb assertivitat i claredat en els diferents entorns professionals, emprant el canal més adequat i assegurant la comprensió del missatge i l'escolta activa.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Components de la comunicació
2. Estratègies per optimitzar la comunicació
  - 2.1. Adequació del registre a l'interlocutor
  - 2.2. Escolta activa
  - 2.3. Llenguatge no verbal
  - 2.4. Assertivitat
3. Comunicació amb finalitats específiques
4. Comunicació i manteniment del rol

## Activitats d'aprofundiment

### Estratègies per optimitzar la comunicació

- › Comunicació assertiva
- › L'empatia com a recurs comunicatiu

### Comunicació amb finalitats específiques

- › Transmissió d'instruccions
- › Mediació
- › Negociació

### Retroacció (*feedback*) en la comunicació

### La comunicació en el marc d'un judici



## 6. ANÀLISI I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

Garantir el registre i la transmissió de la informació rellevant a les instàncies pertinents. Vetllar per l'objectivitat i la qualitat en el registre, l'anàlisi, la transmissió i la recepció de la informació.

### **Comportaments associats a la competència**

- › Cercar informació rellevant per al manteniment de la seguretat (respecte dels interns, l'ambient de la unitat, etc.) mitjançant les diferents tècniques, recursos, fonts i eines informàtiques.
- › Consultar al llibre d'incidències les anotacions corresponents als dies de lliurança en el servei.
- › Consultar sistemàticament i mantenir actualitzada la informació del SIPC sobre els interns que estan sotmesos a criteris de supervisió específics i ordenar actuacions en conseqüència.
- › Ampliar la informació disponible quan se n'obtingui de nova, verbalment o per escrit, i informar-ne als superiors jeràrquics.
- › Contrastar la informació amb els professionals a càrrec seu o amb d'altres professionals implicats. Donar validesa únicament a la informació contrastada.
- › Ser discret en l'obtenció i ús de la informació. Transmetre exclusivament allò que sigui rellevant per al manteniment de la seguretat.
- › Cercar informació directa dels interns en un entorn discret que preservi la confidencialitat.
- › Demanar, en els espais de canvi de torn, informació de les incidències al cap de serveis sortint i transmetre la informació rellevant al cap de serveis entrant.
- › Fer ús de les plantilles i la documentació que hi ha al centre per a la gestió de la informació. Identificar correctament quin document s'ha de fer servir en cada cas.
- › Fer servir correctament els mitjans habituals de comunicació i traspàs d'informació del centre penitenciari: transceptor portàtil (*walkie*), CCI, telèfon, etc.; i no ocupar-los innecessàriament.
- › Informar de manera clara i precisa, oralment o per escrit, discriminant la informació rellevant de la irrellevant.
- › Traspasar la informació rellevant als caps d'unitat i/o els tècnics especialistes, preferentment de forma presencial o, si no pot ser, per via telefònica.

- › Fer arribar la informació rellevant al comandament superior o comandament de guàrdia.
- › Seleccionar a quins professionals és important transmetre cada informació i assegurar que els arriba.
- › Fer servir els formularis i registres formals establerts per transmetre cada tipus d'informació (llibre d'incidències, comunicats de fets, etc.).
- › Garantir que el missatge és rebut i comprès per l'interlocutor.
- › Supervisar els informes o escrits dels professionals a càrrec seu comprovant que hi ha informació clara, rellevant i objectiva. Demanar l'ampliació d'informació o les modificacions que calguin. Vetllar per tal que la redacció de l'informe s'orienti a donar resposta al seu objectiu i s'ajusti als paràmetres de forma i d'estil establerts.
- › Garantir l'objectivitat de la informació i evitar emetre valoracions personals o judicis de valor en l'exposició escrita dels fets, o que s'emetin per part dels professionals a càrrec seu.
- › Ser curós en la descripció dels fets de què s'informa, en la seva claredat i objectivitat, i ser conscients de la rellevància que tenen i de les conseqüències jurídiques que en poden derivar.
- › Preparar el despatx de direcció ordenant la informació rellevant a transmetre.
- › Traspassar en el despatx de direcció tota la informació rellevant disponible i transmetre els encàrrecs de direcció a les unitats corresponents.
- › Preservar la confidencialitat i protecció de les dades d'acord al marc normatiu corresponent.
- › Transmetre amb molta cura, i sempre preservant la protecció de dades, tota la informació d'especial sensibilitat (àrea sanitària de l'intern, participació en programes específics, etc.).
- › Custodiar els documents d'acord amb el procediment establert.

# Formació en anàlisi i gestió de la informació

## Objectius

**Garantir el registre i la transmissió de la informació rellevant a les instàncies pertinents. Vetllar per l'objectivitat i la qualitat en el registre, l'anàlisi, la transmissió i la recepció de la informació.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. La gestió de la informació
  - 1.1. Fonts formals d'informació
  - 1.2. Contrast i validació de la informació
  - 1.3. Fonts informals d'informació
  - 1.4. Informació rellevant i irrellevant
  - 1.5. Transmissió de la informació: destinació i finalitat
2. Supervisió de la informació
  - 2.1. Informació i finalitat
  - 2.2. La informació objectiva
  - 2.3. Detecció de valoracions personals i judicis de valor
  - 2.4. Conseqüències legals de la informació escrita
3. Recursos informàtics i documentals al servei de la informació

## Activitats d'aprofundiment

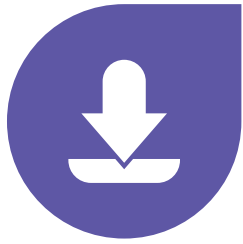
### Anàlisi de la informació

- › Fonts d'informació i validesa jurídica
- › Objectivitat contra prejudicis
- › Conseqüències jurídiques de la informació

### Registre i transmissió de la informació

- › Redacció de documents
- › La informació d'incidències i la recollida de proves
- › La cadena de custòdia de la prova
- › Confidencialitat i protecció de dades
- › SIPC i gestió de la informació





## 7. TOLERÀNCIA A LA PRESSIÓ

Treballar amb eficàcia en situacions de pressió ambiental, hostilitat o estrès generades per la mateixa intervenció o en la relació amb la resta de professionals. Autocontrolar les reaccions emocionals i de conducta tot evitant les respostes impulsives o precipitades, així com tolerar la frustració que es produeix sovint en contextos complexos.

### **Comportaments associats a la competència**

- › Identificar les situacions que poden generar conflicte i articular mecanismes per evitar-les o per afrontar-les i reduir-ne l'impacte.
- › Anticipar situacions conflictives i/o incidències i preparar alternatives de solució.
- › Compartir amb altres professionals situacions que generen estrès a nivell personal i/o ambiental i intercanviar alternatives que permetin millorar-ne l'abordatge.
- › Dur a terme actuacions per evitar que situacions que poden provocar estrès es perllonguin en el temps.
- › Prioritzar les tasques importants i urgents. Marcar l'agenda diària, adequar-la a les circumstàncies del dia evitant incorporar-hi compromisos inassumibles.
- › Prioritzar els problemes i saber relativitzar-los.
- › Prendre decisions de manera ràpida i tranquil·la, fins i tot en situacions de molta pressió ambiental.
- › Delegar determinades responsabilitats i assumir les pròpies del càrrec.
- › Identificar la distància emocional apropiada amb els interns i mantenir-la.
- › Circumscriure els conflictes exclusivament a l'entorn laboral.
- › Mantenir l'autocontrol emocional i conductual.
- › Reconèixer els aspectes emocionals que poden condicionar la intervenció professional davant d'una situació d'estrès; potenciar els que la faciliten i controlar els que la limiten.
- › Fer servir tècniques i estratègies de control de l'estrès quan sigui necessari.

## Formació en tolerància a la pressió

### Objectius

**Treballar amb eficàcia en situacions de pressió ambiental, hostilitat o estrès generades per la mateixa intervenció o en la relació amb la resta de professionals. Autocontrolar les reaccions emocionals i de conducta tot evitant les respostes impulsives o precipitades, així com tolerar la frustració que es produeix sovint en contextos complexos.**

### Formació d'actualització

#### Continguts

1. Anàlisi de l'entorn i posicionament dels professionals
2. Autodiagnòstic socioemocional
3. La percepció i les seves regles
4. Actituds i estereotips: com influeixen en les relacions
5. La pressió i l'emoció
6. Les reaccions emocionals: capacitat d'autocontrol
7. La recerca de recursos i suport davant de situacions difícils
8. Les pròpies decisions

### Activitats d'aprofundiment

**Taller de tècniques i estratègies de gestió personal en situacions de pressió i estrès**

**Identificar i minimitzar els efectes de l'estrès**

**Focus de pressió en els llocs de comandament: anàlisi i prevenció**

