

La formació
especialitzada
dels caps d'unitat i
caps d'àrea funcional
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 Jambrina Gato,
i Sílvia Martínez Simón.

Agraïments

La confecció d'aquest document ha estat possible gràcies a la col·laboració dels col·lectius de caps d'unitat i caps d'àrea funcional 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

“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

Introducció	5
Estructura de la formació	6
Formació especialitzada	7
Formació inicial	7
Formació contínua.....	7
Formació d'actualització per competències.....	7
Formació d'aprofundiment	7
Formació transversal	7
Activitats formatives per competències	8
1. Competència institucional	9
Formació en competència institucional.....	10
2. Direcció de persones	11
Formació en direcció de persones	13
3. Gestió i control de la seguretat	14
Formació en gestió i control de la seguretat	15
4. Prevenció d'incidències.....	16
Formació en prevenció d'incidències.....	17
5. Anàlisi i gestió de conflictes	18
Formació en anàlisi i gestió de conflictes.....	19
6. Comunicació amb els interns	20
Formació en comunicació amb els interns.....	21
7. Gestió de la informació.....	22
Formació en gestió de la informació	24
8. Cooperació	25
Formació en cooperació.....	26
9. Tolerància a la pressió.....	27
Formació en tolerància a la pressió.....	28

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 d'unitat i caps d'àrea funcional en l'àmbit 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.¹

La formació especialitzada dels caps d'unitat i caps d'àrea funcional 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 d'unitat i caps d'àrea funcional en aquest àmbit de treball:
 - › Coordinar, dirigir i gestionar els serveis i les prestacions propis de la unitat o unitats de separació interior o de les àrees funcionals de les què és cap. Vetllar perquè els serveis s'hi desenvolupin de manera que es garanteixi la seguretat interior i l'execució del que s'estableix als programes d'intervenció dels interns.
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 d'unitats i caps d'àrea funcional 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 dels caps d'unitat i caps d'àrea funcional de l'àmbit de règim interior.
- › **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals pròpies dels caps d'unitat i caps d'àrea funcional des d'una perspectiva eminentment pràctica.

Formació contínua

Formació d'actualització per competències

La formació d'actualització per competències consta de 9 activitats adequades per a tots els caps d'unitat i caps d'àrea funcional que treballen en l'àmbit de règim interior de serveis penitenciaris:

1. Competència institucional
2. Direcció de persones
3. Gestió i control de la seguretat
4. Prevenció d'incidències
5. Anàlisi i gestió de conflictes
6. Comunicació amb els interns
7. Gestió de la informació
8. Cooperació
9. Tolerància a la pressió

És recomanable que tots els caps d'unitat i caps d'àrea funcional 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 bàsiques.

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.
- › Actuar com a model per al propi equip, tant en el manteniment de la imatge corporativa com en les intervencions quotidianes envers els interns i els mateixos funcionaris.
- › Fer prevaldre la comunicació com a instrument de relació, prevenció i resolució de conflictes.
- › Conèixer i aplicar les característiques del propi rol professional, i conèixer i respectar el dels altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari.
- › Vetllar per l'aplicació de les directrius dels 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 dels 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 (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.
- › Fer servir la documentació, els procediments de treball i les eines informàtiques establerts en l'àmbit institucional (protocols, plantilles, etc.).
- › 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 d'unitat
 - 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 d'unitat en la gestió de 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
- › Anàlisi de comunicats de fets i altres documents institucionals



2. DIRECCIÓ DE PERSONES

Organitzar i coordinar les tasques i càrregues de treball dels professionals a càrrec seu, adaptant-se al context i als seus canvis. Orientar i influir en el comportament dels professionals a càrrec seu per tal d'assolir els objectius de l'organització tot desenvolupant i mantenint-hi relacions laborals positives.

Comportaments associats a la competència

- › Identificar diàriament les activitats prioritàries i les que requereixen un major grau de supervisió per part dels professionals.
- › Organitzar les tasques de la unitat d'acord amb les prioritats, les característiques dels professionals i la disponibilitat d'efectius.
- › Motivar i dirigir els professionals a càrrec seu envers l'assoliment dels objectius de l'organització.
- › Establir i comunicar els criteris de treball que ha de seguir la unitat i vetllar per garantir uns procediments homogenis de treball entre els diferents professionals.
- › Establir espais de coordinació amb els professionals de la pròpia unitat i conduir aquests espais tot fomentant la comunicació, la participació i la visió d'equip.
- › Despatxar diàriament amb els professionals a càrrec seu per rebre informació sobre el funcionament de la unitat i donar-los les instruccions de treball necessàries, així com informació sobre els objectius de la unitat, l'organització de les diverses prestacions i els procediments de treball.
- › Orientar i donar suport als professionals a càrrec seu i facilitar la seva tasca.
- › Acollir, orientar i supervisar els professionals de nova incorporació que estiguin a càrrec seu. Valorar les seves competències i traspassar la informació a l'equip directiu del centre quan escaigui.
- › 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 professionals a càrrec seu, i cridar-los l'atenció quan ells no ho facin.
- › Vetllar perquè les intervencions dels professionals amb els interns es fonamentin en la comunicació assertiva, el diàleg i el tracte respectuós.

- › Ser sintètic i precís a l'hora de comunicar.
- › Donar retroacció (feedback) en la comunicació. Mostrar empatia demostrant que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Respectar i fer respectar la informació confidencial en els espais comunicatius.
- › Acceptar i valorar les aportacions dels professionals davant determinades instruccions o tasques pròpies de la unitat.
- › Fomentar i exigir autonomia i autoorganització en les funcions i tasques que són pròpies del tècnic especialista.
- › Valorar verbalment els mèrits dels professionals de la unitat, a nivell individual i com a grup.
- › Observar activament el clima de treball de l'equip i detectar problemes i conflictes.
- › Resoldre situacions de discrepància entre membres de l'equip mitjançant l'escolta i el diàleg. No ajornar la resolució de conflictes.
- › Adaptar-se a les diferències individuals dels membres de l'equip.
- › Gestionar els comportaments inadequats dels membres de la unitat i informar-ne, si escau, el superior jeràrquic.
- › Assumir la responsabilitat de les actuacions de l'equip.
- › Adaptar-se a contextos canviant i heterogenis, liderar les decisions per respondre-hi i donar seguretat als professionals a càrrec seu.
- › Transmetre en el moment adequat, de manera clara i concisa, tota la informació necessària per al bon funcionament de la unitat (sobre interns, incidents, etc.) als superiors i als professionals a càrrec seu.
- › 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 dels superiors jeràrquics.
- › Defensar amb arguments sòlids i convincents, davant dels superiors jeràrquics, les decisions preses en l'àmbit de la seguretat per decisió pròpia o amb els seus col·laboradors.

Formació en direcció de persones

Objectiu

Organitzar i coordinar les tasques i càrregues de treball dels professionals a càrrec seu, adaptant-se al context i als seus canvis. Orientar i influir en el comportament dels professionals a càrrec seu 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 convicció en el rol directiu

Orientació i supervisió de professionals

El lideratge directiu

La gestió d'actituds passives o tòxiques



3. GESTIÓ I CONTROL DE LA SEURETAT

Mantenir i fer mantenir el control sobre mètodes, persones i materials reconeixent la necessitat i importància d'aquest control, d'acord amb els protocols establerts i amb l'adaptabilitat que requereixen entorns canviants.

Comportaments associats a la competència

- › Garantir que els tècnics especialistes duen a terme sistemàticament i correctament els procediments específics establerts per garantir la seguretat (obtenir informació sobre els interns, recomptes, escorcolls, observació, control d'accessos, identificació, etc.).
- › Conèixer en tot moment els efectius disponibles a la unitat i les necessitats que cal cobrir.
- › Organitzar els recursos humans i materials existents en funció de les necessitats de seguretat que es puguin donar en el mòdul i adequar l'organització als canvis que es puguin produir.
- › Ajustar l'activitat de control en funció dels espais i situacions més sensibles per a la seguretat.
- › Transmetre amb claredat la informació que sigui rellevant per al manteniment de la seguretat del mòdul als professionals a càrrec seu i al cap de serveis, en tant que superior jeràrquic, o a d'altres comandaments si no hi és.
- › Prioritzar les pròpies tasques i les dels professionals a càrrec seu atenent criteris de prevenció de conflictes i manteniment de la seguretat del mòdul.
- › Respectar i fer respectar els horaris regimentals.
- › Controlar els moviments dels interns en el mòdul o en d'altres dependències del centre.
- › Supervisar els moviments de professionals i d'altres persones en el mòdul i garantir-los la seguretat.
- › Fer servir de manera adequada els recursos i mitjans tècnics i tecnològics de control de la seguretat.
- › Informar i fer el seguiment de la resolució d'incidències en les instal·lacions i/o en els materials que puguin afectar la seguretat del mòdul.
- › 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.
- › Actuar amb els interns amb criteris clars, amb coherència i en coordinació amb la resta de professionals.
- › Desenvolupar qualsevol actuació necessària d'acord amb els protocols d'emergència i seguretat (evacuació, control d'espais, etc.).

Formació en gestió i control de la seguretat

Objectiu

Mantenir i fer mantenir el control sobre mètodes, persones i materials reconeixent la necessitat i importància d'aquest control, d'acord amb els protocols establerts i amb l'adaptabilitat que requereixen entorns canviants.

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. Gestió de la seguretat al centre penitenciari
 - 3.1. Els espais de coordinació amb els tècnics especialistes
 - 3.2. Característiques modulars i efectius necessaris
 - 3.3. Gestió i control dels procediments de treball
 - 3.4. Àrees clau en la gestió de la seguretat

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

La seguretat en els espais de potencial conflictivitat



4. PREVENCIÓ D'INCIDÈNCIES

Mantenir una actitud d'observació activa i una valoració constant d'indicis per evitar que es produeixin incidències. Prendre decisions orientades a l'adopció de les mesures preventives més adequades.

Comportaments associats a la competència

- › Obtenir sistemàticament informació sobre les característiques dels interns, les seves relacions i els seus moviments en el mòdul i en d'altres dependències del centre per tal de poder identificar indicis de risc.
- › Fer servir correctament els sistemes de comunicació propis de cada mòdul per informar i informar-se i assegurar el traspàs d'informació als professionals implicats.
- › 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.
- › Revisar regularment les diferents instal·lacions del mòdul i comunicar-se amb funcionaris i interns mantenint una actitud receptiva i d'escolta activa a fi de conèixer la situació del mòdul i valorar potencials indicis de risc.
- › Observar activament i discreta el que passa al mòdul a fi d'identificar indicis de risc i anticipar escenaris d'incidències.
- › Valorar avantatges i inconvenients de les alternatives d'intervenció davant d'una potencial situació de conflicte.
- › Dur a terme actuacions preventives d'acord amb el risc o indicati detectat.
- › Intervenir davant d'un indicati de manera ràpida i adequada, valorant els requeriments de la situació i, quan sigui necessari, aportant-hi més recursos humans i materials. Si cal demanar ajuda a altres unitats, fer-ho sense dilació.
- › Mantenir informat l'equip de la situació de risc d'incidència i del que se'n pugui derivar.
- › Informar el superior i els professionals a càrrec seu dels resultats del procés d'anàlisi de l'entorn, de les decisions i de les actuacions preventives realitzades.
- › Comunicar la informació necessària a l'equip multidisciplinari per contribuir a una prevenció integral de les incidències al centre.

Formació en prevenció d'incidències

Objectiu

Mantenir una actitud d'observació activa i una valoració constant d'indicis per evitar que es produixin incidències. Prendre decisions orientades a l'adopció de les mesures preventives més adequades.

Formació d'actualització

Continguts

1. Tècniques i mitjans de captació de la informació sobre els interns i les seves relacions: anàlisi d'informació registrada i observació activa
2. Avaluació de la informació i identificació d'indicis rellevants en casos de:
 - 2.1. Salut mental
 - 2.2. Consum de substàncies prohibides
 - 2.3. Tràfic i extorsions
 - 2.4. Bandes
 - 2.5. Conductes autolítiques greus
 - 2.6. Motins
 - 2.7. Aldarulls
3. Actuacions específiques derivades de la identificació d'indicis
 - 3.1. Adopció de mesures organitzatives
 - 3.2. Transmissió d'informació
 - 3.3. Accions directes amb els interns
 - 3.4. Recerca de nova informació
 - 3.5. La intervenció urgent preventiva
4. Transmissió de la informació: destinataris i continguts

Activitats d'aprofundiment

Especialització de la intervenció en situacions d'especial dificultat

- › Salut mental
- › Consum de substàncies prohibides
- › Tràfic i extorsions
- › Bandes
- › Conductes autolítiques greus
- › Motins
- › Aldarulls

Registre i transmissió de la informació

- › Tractament de la informació per a la prevenció d'incidències
- › Gestió de la informació per a la prevenció d'incidències



5. 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

- › Conèixer i analitzar la situació de cadascun dels interns del mòdul i les seves relacions per anticipar escenaris i poder prendre decisions de manera més ràpida i fonamentada si es produeix un conflicte.
- › Analitzar l'incident, ampliar la informació quan sigui possible i pertinent i prendre decisions de manera serena i àgil. Actuar amb iniciativa.
- › Informar convenientment de la situació de conflicte i garantir que no es trenqui la cadena comunicativa ascendent i descendent.
- › Adoptar, en els supòsits excepcionals d'urgència, 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 informar-ne immediatament el cap de serveis.
- › Comunicar les actuacions a dur a terme als professionals a càrrec seu de manera clara i concreta.
- › Aïllar el focus de l'incident, com a primera mesura, sempre que sigui possible.
- › Intentar resoldre el conflicte, en primera instància, fent ús d'eines comunicatives (escolta, persuasió, negociació, etc.).
- › Valorar si la situació requereix el suport de reforços i demanar-los si cal.
- › Ser flexible i gestionar algun reforç positiu per a l'intern, sempre que sigui pertinent, per evitar l'agreujament de l'incident.
- › Mantenir l'autocontrol emocional i conductual.
- › Detectar situacions crítiques i, en aquests casos, prendre decisions de manera urgent.
- › Actuar i fer actuar d'acord amb els protocols, circulars i instruments relacionats amb la seguretat.
- › Vetllar perquè es prenguin les mesures d'autoprotecció corresponents.
- › Fer servir de manera adequada els recursos i mitjans tècnics i tecnològics de control de la seguretat.
- › Emprar o ordenar l'ús de mitjans de seguretat quan sigui imprescindible, amb criteris d'idoneïtat, necessitat i proporcionalitat, d'acord amb la norma i els protocols.
- › Comunicar de manera immediata al superior jeràrquic les situacions greus.
- › Restablir la normalitat en l'entorn on s'ha produït el conflicte.
- › 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.
- › Aportar propostes de millora i solucions al superior jeràrquic quan s'hagin detectat mancances o errades en la resolució del conflicte.

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. Supervisió de les intervencions professionals
 - 1.5. Restabliment de l'activitat modular
 - 1.6. 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
 - 2.3. Mesures d'autoprotecció

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

Habilitats per a l'evitació de la intensitat del conflicte

Pressió i presa de decisions

El procés de negociació

Intervenció en situacions de crisi



6. COMUNICACIÓ AMB ELS INTERNS

Interactuar comunicativament amb interns de manera assertiva, informant de manera clara i concisa, assegurant l'escolta activa, tot mantenint el rol i un enquadrament professional adequat.

Comportaments associats a la competència

- › Identificar les característiques dels interns que integren el mòdul per adequar-hi el registre comunicatiu.
- › Mostrar predisposició a la comunicació oberta i receptiva, i demostrar una escolta activa.
- › Respondre les consultes i demandes dels interns, quan s'escaigui, tenint en compte les respostes prèvies dels tècnics especialistes.
- › Fer un seguiment regular de les peticions formulades i reclamar, quan escaigui, una resposta formal. Derivar aquestes peticions a d'altres professionals quan sigui pertinent.
- › Difondre amb celeritat la informació urgent i rellevant.
- › Comunicar de manera sintètica, clara i precisa.
- › Comunicar les idees rellevants i prescindir de les irrellevants o no pertinents.
- › Actuar amb prudència i preservant la confidencialitat en les comunicacions.
- › Comunicar amb coherència, amb un criteri clar.
- › Comunicar de manera assertiva, amb seguretat, sense caure en actituds agressives i/o hostils.
- › 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.
- › Fer servir adequadament el llenguatge no verbal.
- › Identificar la distància professional apropiada amb l'intern i mantenir-la.

Formació en comunicació amb els interns

Objectius

Interactuar comunicativament amb interns de manera assertiva, informant de manera clara i concisa, assegurant l'escolta activa, tot mantenint el rol i un enquadrament professional adequat.

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



7. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

Identificar i registrar la informació rellevant, ampliar-la i contrastant-la quan escaigui i transmetre-la a la resta de personal de manera adequada. Supervisar la gestió de la informació generada per la unitat i vetllar perquè respongui a paràmetres de qualitat i objectivitat.

Comportaments associats a la competència

- › Cercar informació rellevant respecte dels interns, el clima de la unitat, els professionals, etc. mitjançant les diferents tècniques, recursos, fonts i eines informàtiques.
- › Ampliar la informació disponible, verbalment o per escrit, amb noves dades quan escaigui.
- › Consultar sistemàticament les fonts d'informació disponibles a l'inici del servei (llibres d'altres i baixes, informació oral, comunicats, llibres de servei...).
- › Seleccionar la informació rebuda en funció de la seva validesa, urgència, importància i vinculació amb la feina pròpia, desestimant la que sigui irrellevant, esbiaixada o falsa.
- › Contrastar sempre la informació, especialment la que provingui dels interns o els vagi adreçada.
- › Registrar de manera metòdica, exhaustiva i ordenada tota informació rellevant per a la seguretat.
- › Fer servir els formularis i registres formals establerts per a registrar i transmetre cada tipus d'informació (llibre d'incidències, comunicats de fets, etc.).
- › 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.
- › Elaborar els informes vinculats a l'àmbit de seguretat sobre els interns de la seva unitat que complementin la informació de l'equip multidisciplinari en el procés de coneixement de l'intern i en la presa de decisions.
- › Elaborar informes detallats i objectius sobre els interns o els fets rellevants per a la seguretat, tant els establerts protocol·làriament com els que li siguin requerits.
- › Fer servir els sistemes de gestió de la informació i els canals propis de cada unitat per assegurar la cadena comunicativa.
- › Seleccionar la informació a transmetre i a qui és pertinent fer-ho (el propi equip, els superiors jeràrquics, altres professionals, etc.).

- › Transmetre la informació de manera sistemàtica als professionals a càrrec seu, als caps d'unitat o als superiors jeràrquics, ajustant-se als procediments establerts per a cada situació i evitant fer judicis de valor.
- › Evitar la transmissió d'informació no rellevant per a les funcions de seguretat i control per tal de descartar prejudicis.
- › Emprar correctament els canals i instruments d'informació en la notificació de situacions d'urgència.
- › Verificar i traslladar al superior jeràrquic la informació actualitzada del mòdul en el moment del relleu.
- › Garantir que, quan la informació és prou rellevant i la situació ho requereix, el missatge escrit adreçat al superior jeràrquic es vegi reforçat i complementat pel verbal.
- › Supervisar els informes o escrits dels professionals a càrrec seu comprovant que hi ha informació clara, rellevant i objectiva. Vetllar perquè la redacció de l'informe s'orienti a donar resposta al seu objectiu i s'ajusti als paràmetres d'estil establerts.
- › Preservar la confidencialitat i protecció de les dades d'acord amb el 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.
- › 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 gestió de la informació

Objectius

Identificar i registrar la informació rellevant, ampliar-la i contrastant-la quan escaigui i transmetre-la a la resta de personal de manera adequada. Supervisar la gestió de la informació generada per la unitat i vetllar perquè respongui a paràmetres de qualitat i objectivitat.

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
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

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



8. COOPERACIÓ

Participar activament en l'obtenció d'uns objectius comuns amb altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari desenvolupant i mantenint-hi relacions laborals positives.

Comportaments associats a la competència

- › Conèixer el propi rol professional i ajustar-ne les actuacions quotidianes, així com conèixer i respectar el dels altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari.
- › Actuar proactivament per mantenir la coordinació vertical i horitzontal, tant dins de l'àmbit de la seguretat com en relació amb els professionals de l'àmbit de rehabilitació.
- › Determinar línies d'intervenció professional i de gestió de les unitats amb els altres companys caps d'unitat.
- › Relacionar-se amb els altres professionals de manera coherent i sòlida, amb un criteri clar.
- › Mantenir i fomentar espais de comunicació informal amb els altres professionals com a complement d'èxit dels espais de comunicació formal (reunions de mòdul, juntes de tractament, etc.).
- › Defensar amb arguments sòlids les propostes de seguretat que es considerin prioritàries en els espais de coordinació amb altres professionals.
- › Assistir com a vocal a les sessions de l'equip multidisciplinari i participar en els seus acords, actuacions i decisions.
- › Informar als equips multidisciplinaris dels casos i/o situacions que requereixen la seva intervenció i que han pogut passar desapercebuts.
- › Defensar el posicionament professional en els espais de presa de decisions amb altres professionals tenint en compte els seus punts de vista i assumint la decisió final.
- › Coordinar-se regularment amb els equips multidisciplinaris (educadors, psicòlegs, etc.) per obtenir, transmetre i contrastar informació rellevant dels interns.
- › Informar sistemàticament els professionals a càrrec seu i els superiors jeràrquics sobre tot allò que sigui rellevant en relació amb l'ordre i la seguretat.

Formació en cooperació

Objectius

Participar activament en l'obtenció d'uns objectius comuns amb altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari desenvolupant i mantenint-hi relacions laborals positives.

Formació d'actualització

Continguts

1. Cooperació professional
 - 1.1. Concepte i objectius de la cooperació
 - 1.2. El valor del binomi seguretat-tractament
 - 1.3. La cooperació amb els professionals de règim interior
 - 1.4. La cooperació amb els equips multidisciplinaris
 - 1.5. Espais de cooperació formal i informal
2. Continguts i compromisos
 - 2.1. Objectius institucionals i professionals implicats
 - 2.2. Funcions i responsabilitats dels professionals penitenciaris
 - 2.3. Característiques i requisits de la informació a compartir
 - 2.4. Els acords de cooperació
 - 2.5. Trasllet de la informació i compromisos adquirits a l'equip de treball

Activitats d'aprofundiment

Cooperació i treball en equip

Tècniques de comunicació assertiva per a la cohesió del grup

Estratègies de cooperació amb els equips multidisciplinaris

Argumentació tècnica del posicionament professional

Clima laboral i relacions professionals



9. TOLERÀNCIA A LA PRESSIÓ

Treballar amb eficàcia en situacions de pressió ambiental, hostilitat o estrès generades per la pròpia 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.
- › Descriure amb els altres caps d'unitat mecanismes de gestió orientats a rebaixar determinats climes de tensió a les unitats i aplicar-los.
- › 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 les 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.
- › Delegar determinades responsabilitats i assumir les pròpies del càrrec.
- › Identificar la distància emocional apropiada amb l'intern 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 pròpia 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

Pressió i lloc de comandament

