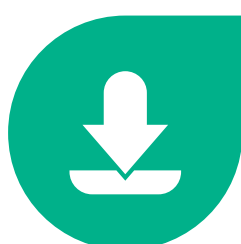


Competències
professionals
i formació
especialitzada dels
**comandaments
intermedis** en
l'àmbit de serveis
penitenciaris



Edita

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

Autors

Artur Barrio Ricart, Marta Ferrer Puig,
Ignasi Jambrina Gato i Sílvia Martínez Simón.

Agraïments

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

Primera edició

Novembre de 2019

Disseny gràfic i maquetació

Primer Segona serveis de comunicació

DL: B. 30136-2012



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>.

<http://cejfe.gencat.cat/ca/publicacions/guies/>

“Els sistemes penitenciaris són organitzacions jeràrquiques i tots 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 selectiva	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.....	11
2. Direcció i desenvolupament de persones	12
Formació en direcció i desenvolupament de persones.....	14
3. Planificació	15
Formació en planificació.....	17
4. Supervisió de la intervenció.....	18
Formació en supervisió de la intervenció	20
5. Anàlisi de problemes i presa de decisions	21
Formació en anàlisi de problemes i presa de decisions.....	23
6. Comunicació, persuasió i influència	24
Formació en comunicació, persuasió i influència.....	26
7. Supervisió i gestió de la informació (oral i escrita)	27
Formació en supervisió i gestió de la informació (oral i escrita) ..	29
8. Cooperació	30
Formació en cooperació.....	32
9. Tolerància a la pressió.....	33
Formació en tolerància a la pressió.....	35

INTRODUCCIÓ

Aquesta és una guia explicativa de la manera com el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada concep i estructura la formació especialitzada dels comandaments intermedis de l'àmbit de rehabilitació 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 comandaments intermedis 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 comandaments intermedis de rehabilitació en aquest àmbit de treball:
 - › Vetllar pel bon funcionament i la millora contínua dels serveis i programes adreçats a la rehabilitació i reinserció dels interns, mitjançant la coordinació, la supervisió i el desenvolupament dels equips al seu càrrec i actuant com a enllaç entre aquests equips i la resta de la institució, amb compromís amb la missió, els valors i les directrius institucionals.

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 en Execució Penal (AIFEP) del CEJFE d'adequació a les necessitats canviants i d'impuls als projectes estratègics de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima.

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 exhaurix 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 selectiva

La incorporació de professionals 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 comandaments intermedis 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 comandaments intermedis de l'àmbit de rehabilitació.
- › **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals pròpies dels comandaments intermedis 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 comandaments intermedis que treballen en l'àmbit de rehabilitació de serveis penitenciaris:

- 1 Competència institucional
- 2 Direcció i desenvolupament de persones
- 3 Planificació
- 4 Supervisió de la intervenció
- 5 Anàlisi de problemes i presa de decisions
- 6 Comunicació, persuasió i influència
- 7 Supervisió i gestió de la informació
- 8 Cooperació
- 9 Tolerància a la pressió

És recomanable que tots els comandaments intermedis 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 dona 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 en Execució Penal 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 comunes

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

Assumir el rol de comandament en el context penitenciari. Manifestar una actitud positiva envers el desenvolupament d'aquest rol, amb el compromís institucional i la responsabilitat que això implica. Orientar la feina a l'assoliment dels objectius amb la màxima qualitat i l'eficàcia necessària per donar el millor servei a la ciutadania. Actuar amb visió de conjunt i transmetre-la als seus col·laboradors, tot vetllant perquè els comportaments i les actuacions respectin els principis ètics de la institució.

Comportaments associats a la competència

- › Guia les pròpies actuacions professionals assumint la missió de la institució penitenciària, d'acord amb el marc legal, normatiu i ètic, i promovent en tot moment el respecte als drets humans. Treballa amb l'equip al seu càrrec perquè actuï en coherència amb aquests principis.
- › Actua respectant l'estructura jeràrquica de la institució i d'acord amb les normatives, els protocols, les circulars i les ordres.
- › Reconeix el rol i el grau de responsabilitat de les diferents figures professionals del centre penitenciari i en promou el reconeixement per part dels professionals a càrrec seu.
- › Actua dins dels límits i possibilitats del propi rol professional i respectant el d'altres.
- › Adequa el desenvolupament de les pròpies funcions a situacions noves (canvis de perfil de la població atesa, de marc legislatiu, noves prioritats i objectius estratègics, nous mitjans tecnològics, etc.).
- › Transmet les directrius del centre directiu i del centre penitenciari als professionals a càrrec seu, amb arguments convincents, fent-les pròpies.
- › Es preocupa per estar al dia en l'àmbit professional: participa periòdicament en activitats de formació contínua i reciclatge, forma part de grups d'experts o altres.

- › Vetlla pel treball de qualitat i estableix estàndards i mecanismes per garantir-lo: orienta la seva actuació i la de l'equip cap a l'eficàcia i la millora contínua.
- › Vetlla perquè s'apliquin de manera homogènia els serveis i programes de tractament adreçats a la població reclusa, d'acord amb les línies que estableixen el centre directiu i el centre penitenciari.
- › Mostra una actitud compromesa, tot generant confiança en les persones amb les quals treballa: prioritza els interessos de l'organització, és conseqüent entre allò que diu i allò que fa, mostra un comportament exemplar quant a implicació i motivació.
- › Actua com a interlocució del centre directiu en situacions concretes aportant aclariments i informació complementària sobre queixes, informes, etc.
- › Transmet a la subdirecció i els superiors jeràrquics, com també a d'altres professionals i comandaments, qualsevol informació rellevant que permeti un bon funcionament dels serveis.
- › En cas d'absència de la subdirectora o subdirector de tractament, adopta les mesures necessàries per mantenir el bon funcionament de l'àrea de rehabilitació.
- › Representa la institució en visites, actes institucionals, espais de difusió, etc., tot promovent-hi la missió rehabilitadora de la institució penitenciària.
- › S'interessa permanentment pel funcionament general dels diferents serveis del centre i pels canvis en els procediments administratius i de treball més rellevants. Valora l'impacte que tenen en el propi àmbit de responsabilitat i treballa amb el seu equip per adaptar-s'hi.
- › Compleix els compromisos professionals acordats amb d'altres (caps, equips col·laboradors o persones ateses). No es compromet a fer allò que no es pot complir.
- › Mostra actitud receptiva a la crítica constructiva sobre les pròpies actuacions i fa el necessari per esmenar-les.
- › Col·labora amb altres professionals per a la consecució d'objectius comuns en l'atenció a les persones ateses i en el bon funcionament del centre penitenciari.
- › Promou la reflexió ètica en el si de l'equip vetllant per la unificació de criteris de relació interprofessional i amb la institució, i d'intervenció amb els usuaris. Davant d'actuacions poc ètiques, fa les accions necessàries per reconduir comportaments o bé n'informa les instàncies que correspongui.
- › Manifesta una actitud constructiva cap a la institució i proposa actuacions de millora respecte dels processos de treball, l'organització del personal, etc.

Formació en competència institucional

Objectius

Assumir el rol de comandament en el context penitenciari. Manifestar una actitud positiva envers el desenvolupament d'aquest rol, amb el compromís institucional i la responsabilitat que això implica. Orientar la feina a l'assoliment dels objectius amb la màxima qualitat i l'eficàcia necessària per donar el millor servei a la ciutadania. Actuar amb visió de conjunt i transmetre-la als seus col·laboradors, tot vetllant perquè els comportaments i les actuacions respectin els principis ètics de la institució.

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
3. Missió i objectius estratègics de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima
 - 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 rehabilitació
 - 5.2. Estructura i organització de la seguretat penitenciària
6. Rol professional i institucional del comandament intermedi
 - 6.1. Línies estratègiques institucionals en l'àmbit de rehabilitació
 - 6.2. Funcions i responsabilitats de les figures de comandament
 - 6.3. El rol específic del comandament en l'àmbit de rehabilitació

Activitats d'aprofundiment

Actualització en legislació i normativa

- › Introducció al dret penal, processal penal i penitenciari
- › Circulars i instruccions en l'àmbit penitenciari

Criminologia i dret penal

Drets humans i execució penal

Prevenició i tractament del delictes

Perspectiva de gènere en l'execució penal

Característiques de la població

- › Entendre la diversitat cultural
- › Salut mental i execució penal
- › Immigració i execució penal
- › Drogues i execució penal

Instrumentos bàsics de treball institucional

- › SIPC
- › RISCANVI



2. DIRECCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONES

Dirigir els professionals i els equips cap a la consecució dels objectius de l'organització, orientant-los i motivant-los cap a una millora contínua i un funcionament eficient. Potenciar les capacitats individuals dels professionals i el seu paper clau en l'assoliment dels reptes de l'equip.

Comportaments associats a la competència

- › Comunica a l'equip els criteris, les línies i els objectius establerts pel centre directiu i/o pel centre penitenciari. Treballa amb l'equip per tal que es compreguin i assumeixin aquestes directrius i orienta la seva intervenció en el sentit que determinen.
- › Transmet als equips directius les demandes i propostes formulades pels equips.
- › Orienta i supervisa els professionals a càrrec seu i els exigeix el compliment de les responsabilitats i funcions que els són pròpies, i el bon exercici de la seva tasca.
- › Adequa la formulació de demandes a les característiques i possibilitats d'actuació de l'equip i de cada situació.
- › Dona instruccions clares per evitar situacions de confusió o d'incertesa.
- › Actua amb coherència i objectivitat en la presa de decisions.
- › Canalitza positivament les angoixes i preocupacions dels professionals, reconduint pensaments negatius, reduint o minimitzant la pressió relacionada amb situacions difícils.
- › Reconduïx les actituds dels professionals amb comportaments negatius per al servei i la mateixa institució i, si no és possible, n'informa l'òrgan competent.
- › Transmet seguretat davant de les problemàtiques, evitant actuar amb victimisme.
- › Actua amb assertivitat davant de determinades exigències de l'equip, altres comandaments i l'equip directiu, oferint arguments sòlids i convincents.
- › Té contacte freqüent amb els professionals, formal i informal, i assumeix un rol consultiu amb ells individualment i com a equip. Es mostra disponible per resoldre dubtes i consultes, i per ajudar a prendre decisions o per donar instruccions quan escaigui.

- › Dona retroacció (*feedback*) en la comunicació. Mostra empatia demostrant que comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Observa activament el clima de treball de l'equip i detecta problemes i conflictes. Resol les situacions de discrepància entre els membres de l'equip mitjançant l'escolta i el diàleg, sense ajornar innecessàriament la resolució de conflictes.
- › Fomenta el treball en equip i la participació, i mostra una actitud receptiva i constructiva davant de les propostes de l'equip de treball.
- › Crea espais per a l'anàlisi del funcionament de l'equip i cerca, si escau, solucions conjuntes.
- › Acull, orienta i fa un seguiment dels professionals de nova incorporació que estiguin a càrrec seu, i els avalua quan escaigui.
- › Dona confiança a l'equip per treballar amb autonomia.
- › Respecta i assumeix les decisions de l'equip i el representa.
- › Mostra flexibilitat quan s'han d'adequar les decisions de l'equip a les d'altres òrgans i fa un retorn argumentat a l'equip de la nova decisió presa.
- › Manté una actitud conciliadora i facilitadora de les dinàmiques de l'equip i fomenta la cohesió grupal.
- › Reconeix la tasca dels professionals a càrrec seu i els dirigeix i els motiva envers l'assoliment dels objectius de l'organització.
- › Reconeix la feina ben feta de l'equip i ho comunica als membres d'aquest per tal d'establir-hi bones pràctiques.
- › Promou l'aprenentatge continu de l'equip i de cadascun dels seus membres en relació amb la tasca a desenvolupar i el seu desenvolupament professional en general, per a la qual cosa els orienta en la formació a fer, crea espais d'intercanvi de coneixements, etc.
- › Gestiona espais de formació per als professionals, que donin resposta a les necessitats de l'equip
- › Analitza les potencialitats i les limitacions de les persones al seu càrrec i hi treballa per establir sistemes de millora (formació, tutoratge, etc.) i per aprofitar-ne el talent.

Formació en direcció i desenvolupament de persones

Objectius

Dirigir els professionals i els equips cap a la consecució dels objectius de l'organització, orientant-los i motivant-los cap a una millora contínua i un funcionament eficient. Potenciar les capacitats individuals dels professionals i el seu paper clau en l'assoliment dels reptes de l'equip.

Formació d'actualització

Continguts

1. El rol directiu en l'àmbit de rehabilitació
 - 1.1. Visió estratègica: objectius directius i del centre penitenciari. Paper clau del comandament
 - 1.2. Lideratge i supervisió de la intervenció
2. Les àrees de responsabilitat
 - 2.1. Estructura i funcions dels comandaments penitenciaris: responsabilitats i complementarietat
 - 2.2. Característiques i necessitats dels equips
 - 2.3. Supervisió i control del personal 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 dels professionals

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. PLANIFICACIÓ

Impulsar i facilitar la planificació i organització de l'activitat de l'equip adreçada a la millora contínua de les intervencions i els processos que els són propis, a la innovació i a l'adequació als canvis de context. Determinar juntament amb l'equip els objectius de millora i els mecanismes i processos per assolir-los. Fer-ne el seguiment i avaluar-ne els resultats.

Comportaments associats a la competència

- › Avalua periòdicament amb l'equip el seu funcionament en relació amb la seva missió i objectius, les indicacions del centre directiu i del centre penitenciari i els canvis en el context de treball. Identifica aspectes a millorar.
- › Proposa objectius de millora i/o projectes d'innovació i els treballa i els consensua amb l'equip, argumentant les raons que els fan necessaris.
- › Concreta, defineix i organitza les actuacions a dur a terme per assolir els objectius.
- › Prioritza els objectius i les activitats de l'equip, d'acord amb criteris d'imminència, d'urgència i d'importància i tenint en compte les conseqüències que es poden derivar a l'hora de prioritzar-los.
- › Planifica el conjunt de projectes i activitats que ha de dur a terme el seu equip, de manera realista, concreta (defineix terminis) i assumible per part dels professionals.
- › Distribueix actuacions i responsabilitats entre els membres de l'equip tenint-ne en compte el rol específic, el talent i la motivació, d'acord amb les prioritats definides i considerant les càrregues de treball, els terminis, les característiques i les possibilitats de cada unitat i els seus membres.
- › Identifica les activitats que requereixen un grau de dedicació més alt i distribueix els professionals de manera conseqüent.
- › Anticipa els recursos necessaris per dur a terme correctament les activitats planificades i, si escau, fa propostes de despeses.
- › Actualitza periòdicament la relació de recursos (materials, humans, de temps) de què disposa i n'avalua l'adequació a l'assoliment d'objectius. Informa l'equip directiu de les mancances de recursos que condicionen el desenvolupament correcte de la tasca de l'equip.

- › Facilita als professionals eines i suport per fer front als objectius amb eficiència.
- › Adapta el nivell d'exigència a l'equip i als professionals, d'acord amb les seves característiques.
- › Organitza i coordina espais periòdics de treball amb l'equip per revisar acords, fer-ne el seguiment i reconduir els aspectes que calgui.
- › Avalua resultats amb l'equip un cop realitzades les actuacions previstes i reconverteix els aspectes que cal millorar en aprenentatge. Proposa nous reptes si escau.

Formació en planificació

Objectius

Impulsar i facilitar la planificació i organització de l'activitat de l'equip adreçada a la millora contínua de les intervencions i els processos que els són propis, a la innovació i a l'adequació als canvis de context. Determinar juntament amb l'equip els objectius de millora i els mecanismes i processos per assolir-los. Fer-ne el seguiment i avaluar-ne els resultats.

Formació d'actualització

Continguts

1. Planificació del treball en equip
 - 1.1. Formulació i planificació d'objectius
 - 1.2. La implicació de l'equip en la planificació
 - 1.3. Identificació de recursos
2. Els mètodes de treball
 - 2.1. Eines de control i seguiment
 - 2.2. Coordinació de professionals
 - 2.3. Adaptació als entorns canviants
3. L'avaluació dels resultats
 - 3.1. Anàlisi i validació dels resultats
 - 3.2. Aspectes de millora
 - 3.3. Alternatives i reconducció de les desviacions
 - 3.4. Tancament de l'avaluació

Activitats d'aprofundiment

La prioritització d'objectius

Distribució de responsabilitats i motivació

Adequació de recursos i assoliment d'objectius

Suport als professionals i eficiència

Avaluació de resultats



4. SUPERVISIÓ DE LA INTERVENCIÓ

Fer el seguiment i avaluar les intervencions adreçades a la població reclusa i les seves famílies, tant a escala individual com grupal, i aplicar els programes en l'àmbit de la rehabilitació, vetllant per l'assoliment dels seus objectius amb la màxima qualitat i eficàcia.

Comportaments associats a la competència

- › Vetlla per una aplicació homogènia i coordinada dels serveis i programes d'intervenció, adreçats a la població reclusa i a les famílies, i perquè aquesta aplicació respongui als criteris institucionals.
- › Revisa l'aplicació dels programes d'intervenció grupals i individuals en funció dels acords i compromisos adquirits amb tot l'equip i/o amb cadascun dels seus membres.
- › Fa un seguiment dels objectius associats a cada intervenció, avalua els resultats que es van assolint en les diferents fases i els reconduïx quan es detectin biaixos respecte dels resultats previstos.
- › Implanta mètodes i procediments sistemàtics que li permeten fer el seguiment de les intervencions, a fi de procurar que assoleixin uns estàndards de qualitat.
- › Fa una avaluació contínua de l'activitat de l'equip basada en factors objectius.
- › Despatxa individualment amb els professionals i revisa les característiques dels casos, hi treballa les possibles discrepàncies i aporta a la junta de tractament un posicionament consensuat.
- › Exigeix el compliment de terminis en les demandes de la institució.
- › Revisa i supervisa periòdicament l'ús de les eines de planificació i avaluació de l'equip per tal que s'adaptin als criteris establerts pel centre directiu.
- › Vetlla perquè es faci un ús i aprofitament eficient dels recursos de l'organització, i reconduïx els comportaments que evidencien un ús o aprofitament inadequats.
- › Avalua l'acompliment dels objectius de l'equip, tant a escala individual com a escala grupal, per tal que l'equip en sigui conscient i, si cal, hi incorpora mètodes més efectius.

- › Facilita espais per a l'anàlisi monogràfic de temes concrets relacionats amb la intervenció (instruments, programes, etc.) i fomenta l'actualització professional i la millora contínua.
- › Estableix espais de supervisió amb l'equip de treball i amb professionals externs a la institució i amb entitats col·laboradores.
- › Vetlla perquè les intervencions dels professionals amb les persones ateses es fonamentin en la comunicació assertiva i el diàleg, des d'una perspectiva ètica i de respecte als drets humans.
- › Unifica i comparteix amb l'equip els criteris d'intervenció a partir del treball de casos i de situacions que creïn dilemes ètics o professionals. Vetlla perquè s'enregistrin els acords i es puguin utilitzar, revisar i actualitzar quan escaigui.
- › Persevera a resoldre els problemes que puguin sorgir, de manera sistemàtica, fins que estiguin tancats.
- › Informa l'equip de les argumentacions tècniques que avalen un posicionament determinat (per exemple, quan la decisió de la junta ha estat favorable o contrària a la proposta realitzada).

Formació en supervisió de la intervenció

Objectius

Fer el seguiment i avaluar les intervencions adreçades a la població reclusa i les seves famílies, tant a escala individual com grupal, i aplicar els programes en l'àmbit de la rehabilitació, vetllant per l'assoliment dels seus objectius amb la màxima qualitat i eficàcia.

Formació d'actualització

Continguts

1. Aplicació dels programes en l'àmbit de la rehabilitació
 - 1.1. L'aplicació coordinada i homogènia dels programes
 - 1.2. L'orientació de resultats als criteris institucionals
 - 1.3. Seguiment d'objectius i detecció de biaixos
 - 1.4. Aprofitament dels recursos
 - 1.5. Revisions periòdiques de la intervenció
2. Espais de supervisió individual i amb l'equip
 - 2.1. Habilitats assertives per al diàleg constructiu
 - 2.2. Unificació i alineació dels criteris d'intervenció
 - 2.3. Compliment dels estàndards de qualitat
 - 2.4. Espais monogràfics de supervisió grupal
 - 2.4. L'avaluació dels objectius

Activitats d'aprofundiment

La supervisió en situacions d'especial dificultat

L'avaluació individual i grupal

La reconducció de resultats

L'eficàcia en l'assoliment d'objectius

La intervenció i els dilemes ètics o professionals

Gestió de discrepàncies en la junta de tractament

Mètodes i procediments de supervisió



5. ANÀLISI DE PROBLEMES I PRESA DE DECISIONS

Tenir iniciativa per identificar i analitzar problemes i incidències i fomentar-ne una gestió col·laborativa. Proposar solucions i prendre decisions quan escaigui.

Comportaments associats a la competència

- › Identifica i discrimina els aspectes essencials de les problemàtiques del seu àmbit i en determina la gravetat.
- › Valora les conseqüències i els riscos que es poden derivar de la seva actuació.
- › Transmet seguretat i serenor davant de les problemàtiques, i esdevé el referent per resoldre-les.
- › Mostra una actitud resolutiva a fi de donar una resposta i evita que s'encallin els assumptes que es gestionen.
- › Treballa amb autonomia en els seus àmbits de responsabilitat i informa periòdicament els seus homòlegs i superiors jeràrquics.
- › Mostra una actitud analítica i coherent en la presa de decisions i valora les diverses solucions que hi pugui haver.
- › S'adapta a contextos canviants i heterogenis, i pren decisions de manera ràpida i creativa, aprofitant els recursos disponibles.
- › Procura que les solucions previstes donin resposta directa a les problemàtiques plantejades, i evita actuar amb subterfugis que generin processos paral·lels.
- › Actua de manera proactiva, pren la iniciativa, especialment davant de situacions en què el risc associat a la inacció o a la resolució tardana de la situació és elevat.
- › Analitza situacions problemàtiques, juntament amb propostes de solució, tot facilitant eines i mètodes de treball alternatius als professionals.
- › Prioritza la resolució de la problemàtica i posteriorment du a terme els tràmits burocràtics necessaris.
- › No es precipita en la presa de decisions per emetre respostes davant la pressió dels professionals.
- › Debat amb tots els professionals intervinents en la problemàtica, els implica en la seva resolució i consensua, sempre que sigui possible, les decisions.
- › Coneix quines són les seves responsabilitats. Detecta quan no pot resoldre un assumpte i ho consulta amb el seu superior jeràrquic.

- › Quan ha de consultar la decisió amb el seu superior jeràrquic, primer analitza el problema i després el planteja i hi aporta les solucions que consideri més adients.
- › Davant de situacions noves que no es resolen amb solucions tradicionals, les analitza i planteja solucions diferents.
- › Per resoldre una situació excepcional, es basa en la normativa i analitza l'historial d'actuacions davant de situacions excepcionals similars.
- › Davant de situacions problemàtiques sobre les quals no hi ha una normativa definida, pren decisions lògiques, fa servir el sentit comú i actua de manera coherent amb les pràctiques habituals.
- › Evita un posicionament concret en òrgans col·legiats quan consideri que hi falta informació rellevant, i demana l'ajornament sobre el posicionament d'un cas quan ho considera necessari.
- › Analitza i supervisa els circuits interns de la informació i els procediments de treball quan una incidència no es resol de la manera prevista.
- › Fa un seguiment de la situació periòdicament i analitza si les propostes de resolució són efectives i la problemàtica se soluciona.
- › Consulta les decisions que afecten més enllà del seu equip o que tenen repercussions importants, i persisteix en l'obtenció de respostes d'altres instàncies.
- › Quan la qüestió supera el propi àmbit de responsabilitat, n'informa l'equip directiu del centre per tal que prengui les decisions oportunes.
- › Recull ordenadament les solucions adoptades per l'equip com a resposta a incidents concrets i en deixa constància per escrit per tal que serveixin per a futures ocasions.
- › Comparteix amb altres equips professionals les experiències d'èxit en la resolució d'incidències i es mostra receptiu a aprendre de les experiències dels altres professionals.
- › Respon en el moment oportú, tot considerant els riscos associats a fer-ho en cada context determinat.

Formació en anàlisi de problemes i presa de decisions

Objectius

Tenir iniciativa per identificar i analitzar problemes i incidències i fomentar-ne una gestió col·laborativa. Proposar solucions i prendre decisions quan escaigui.

Formació d'actualització

Continguts

1. Anàlisi i identificació dels problemes
 - 1.1. Anàlisi inicial de les problemàtiques del seu àmbit
 - 1.2. Discriminació d'aspectes essencials
 - 1.3. Visualització d'escenaris diferents en funció a la resposta
 - 1.4. Identificació de les limitacions
2. L'actitud col·laborativa
 - 2.1. Debat i implicació dels professionals
 - 2.2. Eines i mètodes de treball col·laboratiu
 - 2.3. Consens i responsabilitat professional
3. Presa de decisions
 - 3.1. Adaptació coherent de la resposta
 - 3.2. La resposta resolutiva i eficaç
 - 3.2. Implicació i responsabilitat de l'equip directiu
 - 3.3. Seguiment periòdic de la resposta
 - 3.4. Espais d'anàlisi col·laboratiu

Activitats d'aprofundiment

Actitud resolutiva i gestió de problemes

Tolerància a la pressió i presa de decisions

Nous conflictes, noves respostes

Implicació i consens en les decisions

Estratègies col·laboratives



6. COMUNICACIÓ, PERSUASIÓ I INFLUÈNCIA

Transmetre un missatge de manera clara, estructurada i raonada, amb assertivitat i coherència. Adaptar el discurs a la persona amb qui es comunica i al context comunicatiu, per aconseguir un major impacte. Mantenir l'escolta activa envers la persona amb qui es comunica.

Comportaments associats a la competència

- › Comunica de manera sintètica, clara i precisa, discriminant els elements rellevants dels irrellevants o no determinants.
- › Difon amb celeritat la informació urgent i rellevant.
- › Capta informació per diferents canals: formals i informals.
- › Fa servir adequadament el llenguatge no verbal.
- › Emet les comunicacions escrites implícites en l'exercici de les seves funcions.
- › Redacta informes amb un cert grau de complexitat tècnica o procedimental.
- › Empra un llenguatge respectuós a l'hora de donar ordres i delegar actuacions.
- › Dona directrius i instruccions de manera estructurada i didàctica; les acompanya amb informació sobre allò que les justifica i projecta una imatge institucional coherent.
- › Estableix canals de comunicació eficaços i vetlla perquè la informació flueixi de manera que tothom la pugui compartir.
- › Prepara les reunions amb informació i dades contrastades i escolta les opinions de tothom.
- › Conduïx les reunions internes, i hi fomenta la comunicació i la participació.
- › Comunica de manera assertiva, amb seguretat, sense caure en actituds agressives i/o hostils.
- › Comunica les directrius a l'equip de manera positiva i argumentada, encara que no es comparteixin, i cerca que l'equip actüï d'acord amb les seves funcions i responsabilitats.
- › Sap dir que no davant de determinades exigències de l'equip, d'altres comandaments, de l'equip directiu, etc., i els ofereix arguments sòlids i convincents.
- › Afronta les situacions de discrepància i aporta arguments per defensar el seu punt de vista.

- › Actua amb directrius clares i inequívokes en situacions de crisi.
- › En situacions de canvi, assumeix el propi rol: aporta informació, comunica els canvis i els argumenta, comenta les conseqüències que se'n deriven, escolta les pors i incerteses que viu l'equip.
- › Identifica el lloc i moment adequats per transmetre i/o demanar una determinada informació.
- › Respon en el moment oportú, valora els riscos associats a fer-ho en un context determinat i tracta els temes personals en l'espai i moment adequats.
- › Adapta el propi discurs i registre comunicatiu al perfil de la persona amb qui es comunica, a les necessitats concretes que manifesta, al rol que assumeix, etc.
- › Detecta quines necessitats o quins interessos té la persona amb qui es comunica, per tal de satisfer-ne les inquietuds, i aconsegueix que els propis arguments tinguin més impacte.
- › Mostra predisposició a la comunicació oberta i receptiva.
- › Mostra escolta activa, tant amb l'equip com amb caps, i detecta les necessitats dels uns i dels altres.
- › Escolta la persona amb qui es comunica i consensua, quan calgui, els criteris o les solucions; integra les aportacions rellevants dels professionals o de l'equip.
- › Respecta la persona amb qui es comunica en tot moment i es relaciona amb respecte i to adequat, és conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Dona retroacció (feedback) a les persones involucrades en la comunicació de manera conciliadora, «amb tacte», amb empatia, i demostra que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Actua amb prudència, respecta i fa respectar la informació confidencial en els espais comunicatius.
- › Aporta explicacions a la persona atesa d'acord amb la demanda, la necessitat d'informació que aquest té i el seu nivell de comprensió.

Formació en comunicació, persuasió i influència

Objectius

Transmetre un missatge de manera clara, estructurada i raonada, amb assertivitat i coherència. Adaptar el discurs a la persona amb qui es comunica i al context comunicatiu, per aconseguir un major impacte. Mantenir l'escolta activa envers la persona amb qui es comunica.

Formació d'actualització

Continguts

1. Components de la comunicació
2. Estratègies per optimitzar la comunicació
 - 2.1. Adequació del registre a la persona amb qui es comunica
 - 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. SUPERVISIÓ I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ (ORAL I ESCRITA)

Vetllar per l'objectivitat i la qualitat de la informació pròpia i de la produïda per l'equip, com també pel seu enregistrament correcte. Garantir la transmissió de la informació rellevant a totes les instàncies pertinents.

Comportaments associats a la competència

- › Revisa i selecciona 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, o no estigui prou actualitzada.
- › Identifica l'objectiu de la informació requerida i el vincula a l'àmbit de responsabilitat de cada professional o equip de treball.
- › Reclama la informació requerida per tal de donar resposta a les diferents demandes.
- › Amplia la informació disponible, verbalment o per escrit, amb noves dades quan escaigui, i n'informa els superiors jeràrquics.
- › Contrasta la informació amb els professionals a càrrec seu o amb altres professionals implicats.
- › Garanteix l'objectivitat de la informació i evita emetre valoracions personals o judicis de valor en l'exposició escrita dels fets, o que s'emetin per part dels professionals a càrrec seu.
- › Supervisa els informes o escrits dels professionals a càrrec seu comprovant que hi ha informació clara, estructurada, rellevant i objectiva, és conscient de la rellevància que tenen i de les conseqüències jurídiques que en poden derivar. Requereix l'ampliació d'informació o les modificacions que calguin.
- › Vetlla 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.
- › Retorna als professionals els informes no pertinents fent-hi constar, de manera argumentada, els aspectes que cal millorar.
- › Exigeix que s'acompleixin els protocols establerts en la complementació d'informació.

- › Vetlla perquè l'emissió d'informes s'ajusti als terminis establerts.
- › Fa un ús adequat de les bases de dades a l'hora de consultar i enregistrar la informació.
- › Custodia els documents d'acord amb el procediment establert.
- › Informa de manera clara i precisa, oralment o per escrit, i discrimina la informació rellevant de la irrellevant.
- › Selecciona la informació a transmetre i a qui és pertinent fer-la arribar (el mateix equip, els superiors jeràrquics, altres professionals, etc.).
- › Transmet la informació de manera sistemàtica als professionals a càrrec seu, a altres comandaments homòlegs o als superiors jeràrquics, s'ajusta als procediments establerts per a cada situació i s'assegura de la seva recepció.
- › Crea i/o manté sistemes que permeten que les persones tinguin accés a la informació necessària per dur a terme la seva tasca.
- › Fa servir els sistemes de gestió de la informació i els canals propis de cada equip per assegurar la cadena comunicativa.
- › Transmet en els espais d'òrgans col·legiats una síntesi del cas de manera clara, entenedora.
- › Difon amb rapidesa la informació que és urgent i rellevant.
- › Transmet 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.).
- › Transmet en el moment adequat, de manera clara i concisa, tota la informació necessària per al bon funcionament de la unitat, als professionals a càrrec seu i als superiors jeràrquics.
- › Troba espais adequats per a la transmissió d'informació, especialment si aquesta és delicada o pot ser conflictiva.
- › Vetlla perquè tothom (caps, equip, col·laboradors interns i externs) tinguin la informació que necessita en tot moment, sense que l'hi hagin de sol·licitar.
- › Garanteix 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.
- › Trasllada puntualment la informació rellevant derivada dels òrgans col·legiats als equips professionals.
- › Detecta si hi ha hagut un error intern en la gestió de la informació i hi posa solució.
- › Informa l'equip de les argumentacions tècniques que avalen un posicionament determinat (per exemple, quan la decisió d'un òrgan col·legiat ha estat favorable o contrària a la proposta realitzada).
- › Supervisa que els informes acompleixen els protocols establerts, integren la informació i no són repetitius, estan prou argumentats i són coherents tant pel que fa a la demanda com en relació amb les propostes que s'hi fan.

Formació en supervisió i gestió de la informació (oral i escrita)

Objectius

Vetllar per l'objectivitat i la qualitat de la informació pròpia i de la produïda per l'equip, com també pel seu enregistrament correcte. Garantir la transmissió de la informació rellevant a totes les instàncies pertinents.

Formació d'actualització

Continguts

1. L'anàlisi de la informació
 - 1.1. Contrast i validació de la informació
 - 1.2. Informació rellevant i irrellevant
 - 1.3. Informació i objectius: destinació i finalitats
 - 1.4. Objectivitat i prejudicis
2. Gestió de la informació
 - 2.1. La informació i els requeriments institucionals
 - 2.2. Rebuig de la informació no pertinent
 - 2.3. Detecció de valoracions personals i judicis de valor
 - 2.4. Sistemes de compartició de formació
 - 2.4. Recursos informàtics i documentals al servei de la informació
3. Transmissió de la informació
 - 3.1. Espais formals de transmissió d'informació
 - 3.2. La informació confidencial i la seva transmissió
 - 3.3. Complementarietat de la informació escrita i oral

Activitats d'aprofundiment

Objectius de la informació

Fonts d'informació i validesa jurídica

Objectivitat contra prejudicis

Confidencialitat i protecció de dades

Exposició argumental de la informació

Seguretat i control en l'exposició oral



8. COOPERACIÓ

Coordinar-se amb altres professionals, equips, serveis comunitaris i entitats externes per tal de facilitar la tasca del propi equip i l'assumpció dels objectius comuns de la institució.

Comportaments associats a la competència

- › Coneix el propi rol professional, i també coneix i respecta el dels altres professionals i col·laboradors del centre penitenciari.
- › Informa sistemàticament i amb transparència els professionals a càrrec seu i els superiors jeràrquics sobre tot allò que sigui rellevant per al desenvolupament de la seva feina i l'assoliment dels objectius.
- › Manté reunions periòdiques per afavorir una informació constant i fluida i una interacció contínua entre tots els membres de l'equip.
- › Garanteix un feedback continu entre tots els professionals de l'equip.
- › Mostra una actitud receptiva i constructiva davant de les propostes de l'equip de treball, escoltant els arguments dels professionals implicats.
- › Actua com a figura intermediària i conciliadora respecte a les possibles diferències que es donen entre els membres de l'equip de treball.
- › Troba complicitats per a la resolució dels problemes i consensua quan cal, amb la resta de l'equip, les solucions al problema plantejat.
- › Reconeix el grau de responsabilitat de les diferents figures professionals del centre i hi interactua per facilitar-los la feina.
- › Estableix canals de coordinació i comunicació eficaços entre l'equip i amb altres comandaments.
- › Determina les línies d'intervenció professional i de gestió dels equips amb la resta de comandaments.
- › Posa en comú i contrasta les dificultats en l'exercici de la tasca professional amb responsables d'altres equips per tal d'obtenir una visió més global de la situació i facilitar la tasca del propi equip.
- › Negocia amb les diferents unitats del centre aspectes específics que en puguin afectar l'àmbit de responsabilitat.
- › Manté espais freqüents de coordinació, en un context formal, amb la subdirecció de tractament.

- › Implica l'equip directiu per a la clarificació dels dubtes que pugui plantejar la tasca professional.
- › Actua proactivament per mantenir una relació constant i cooperativa, tant dins de l'àmbit de rehabilitació com en relació amb els professionals de l'àmbit de la seguretat del centre.
- › Manté i fomenta espais de comunicació informal amb els altres professionals com a complement d'èxit dels espais de comunicació formal.
- › Crea un clima favorable per a la comunicació entre les persones al seu càrrec, homòlogues i superiors jeràrquiques.
- › Coneix les entitats externes i les seves idiosincràsies per tal de mantenir-hi relacions positives i efectives.
- › Coneix i fa el seguiment dels programes i les activitats que es duen a terme per part d'entitats externes.
- › Manté la coordinació amb la xarxa de recursos externs i comprova que les derivacions siguin les pertinents.
- › Facilita el contacte de les entitats externes que ofereixen serveis als quals té dret la població reclusa (EAIA, valoració de grau de discapacitat...).
- › Presenta a la direcció propostes d'entitats externes.
- › Participa en les reunions de l'equip directiu i les juntes de tractament.
- › Participa en les Taules de Participació Social.
- › Integra idees i punts de vista diferents de manera constructiva, amb un tarannà conciliador i facilitador.
- › Fomenta el treball en equip amb altres serveis, equips i/o entitats per donar resposta a necessitats més transversals i assolir els objectius comuns de la institució.

Formació en cooperació

Objectius

Coordinar-se amb altres professionals, equips, serveis comunitaris i entitats externes per tal de facilitar la tasca del propi equip i l'assumpció dels objectius comuns de la institució.

Formació d'actualització

Continguts

1. Cooperació professional
 - 1.1. Concepte i objectius de la cooperació
 - 1.2. Rol i funcions dels diferents actors professionals
 - 1.3. La cooperació amb els professionals de règim interior
 - 1.4. La cooperació amb els equips multidisciplinaris
 - 1.5. Espais de cooperació amb serveis i entitats externes
 - 1.6. Espais de cooperació formal i informal
2. Continguts i compromisos de la cooperació
 - 2.1. Consens d'objectius i responsabilitats
 - 2.2. Espais regulars de feedback professional
 - 2.3. Característiques i requisits de la informació a compartir
 - 2.4. Els acords de cooperació
 - 2.5. Trasllat de la informació i compromisos adquirits a l'equip de treball

Activitats d'aprofundiment

Cooperació i treball en equip

Tècniques de comunicació assertiva

Estratègies de cooperació

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. Controlar les pròpies reaccions emocionals i conductuals, i evitar les respostes impulsives o precipitades, i també tolerar la frustració que es produeix sovint en contextos complexos.

Comportaments associats a la competència

- › Identifica les situacions que poden generar conflicte i articula mecanismes per evitar-les o per afrontar-les i reduir-ne l'impacte.
- › Anticipa situacions conflictives i/o incidències i prepara alternatives de solució.
- › Reconeix els aspectes emocionals que poden condicionar la intervenció professional davant d'una situació d'estrès; potencia els que la faciliten i controla els que la limiten.
- › Facilita recursos als professionals que els permetin efectuar més adequadament la seva tasca professional i així reduir l'angoixa i la pressió.
- › Cerca espais de supervisió professional i comparteix amb altres professionals situacions que generen estrès a escala personal i/o ambiental i intercanvia alternatives que permetin millorar-ne l'abordatge.
- › Du a terme actuacions per evitar que situacions que poden provocar estrès es perllonguin en el temps.
- › En casos difícils, no deixa que les problemàtiques s'agreugin, i se n'ocupa, proporcionant suport a la resta de membres de l'equip.
- › En situacions en les quals la persona titular d'un cas es consideri incapacitada emocionalment per al seu seguiment, proposa la participació d'altres professionals, o bé la seva substitució, i en realitza el seguiment.
- › Canalitza positivament les angoixes i preocupacions dels professionals, reconduïx pensaments negatius i redueix o minimitza la pressió relacionada amb les situacions problemàtiques detectades.
- › Evita treballar amb ansietat, actua amb un posicionament tècnic.

- › Circumscriu els conflictes exclusivament a l'entorn laboral.
- › Tolera la pressió dels professionals per emetre respostes, evita precipitar-se en la presa de decisions davant d'aquesta situació.
- › Té paciència i actua amb serenor i calma davant de problemàtiques i situacions conflictives.
- › Prioritza els problemes i les tasques importants i urgents, i sap relativitzar-los.
- › Pren decisions de manera ràpida i tranquil·la, fins i tot en situacions de molta pressió ambiental.
- › Delega determinades responsabilitats i assumeix les pròpies del càrrec.
- › Manté l'autocontrol emocional i conductual.
- › Fa servir tècniques i estratègies de control de l'estrès quan és 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 en tolerància a la pressió

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

