

La formació  
especialitzada  
dels juristes  
en l'àmbit  
d'execució penal



**Edita**

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

**Autors**

Artur Barrio Ricart, Marta Carrasco Moreno,  
Marta Ferrer Puig, Ignasi Jambrina Gato,  
Mireia Roca Bertran i Gemma Torres Ferrer.

**Agraïments**

La confecció d'aquest document ha estat possible gràcies a la col·laboració del col·lectiu dels Juristes de l'àmbit d'execució penal.

**Primera edició**

Juny de 2012

**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>.

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

“...el compliment de les penes i les mesures penals privatives de llibertat afecta de manera substancial el dret fonamental a la llibertat. És per això que l’acció de les autoritats i dels diversos operadors que, d’una manera o d’una altra, incideixen i intervenen en aquesta situació s’ha adreçat, en una part important, a intentar afavorir i garantir el respecte i el gaudiment de tots els drets polítics, civils, culturals, socials i econòmics dels homes i les dones que es troben privats de llibertat, en la mesura que això sigui compatible amb el compliment de les penes i les mesures imposades.”

**Circular 2/2011 sobre el Codi ètic dels professionals de l’execució penal a Catalunya**

<b>Introducció .....</b>	<b>5</b>
<b>Estructura de la formació .....</b>	<b>6</b>
<b>Formació especialitzada.....</b>	<b>7</b>
Formació inicial selectiva .....	7
Formació contínua.....	7
Formació d'actualització per competències.....	7
Formació d'aprofundiment .....	7
Formació transversal .....	7
<b>Activitats formatives per competències .....</b>	<b>8</b>
1. Competència institucional .....	9
Formació en competència institucional.....	10
2. Comunicació .....	11
Formació en comunicació .....	12
3. Prevenció i resolució de conflictes .....	13
Formació en prevenció i resolució de conflictes .....	14
4. Organització i gestió del temps .....	15
Formació en organització i gestió del temps.....	16
5. Coordinació i treball en equip.....	17
Formació en coordinació i treball en equip .....	18
6. Iniciativa i creativitat .....	19
Formació en iniciativa i creativitat .....	20
7. Tolerància a la pressió .....	21
Formació en tolerància a la pressió.....	22
8. Gestió metòdica de la informació i habilitat analítica .....	23
Formació en gestió metòdica de la informació i habilitat analítica .....	24
9. Planificació de la intervenció .....	25
Formació en planificació de la intervenció .....	26
10. Intervenció jurídica.....	27
Formació en intervenció jurídica.....	28

# 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 juristes en l'àmbit d'execució penal.

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

La formació especialitzada dels juristes 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 juristes en aquest àmbit de treball:
  - › Cercar i estudiar la informació jurídica rellevant sobre cadascuna de les persones ateses.
  - › Fer la valoració jurídica necessària per informar i assessorar les persones ateses, individualment o grupalment, sobre la seva situació i les alternatives d'actuació possibles.
  - › Informar i assessorar l'equip de professionals amb qui es treballa, per tal de delimitar els marges legals i decidir la intervenció a dur a terme.
  - › Assessorar jurídicament les unitats en què desenvolupa la seva tasca.
  - › Informar i/o assessorar la instància judicial i/o administrativa sobre la situació jurídica de les persones implicades en processos penals.
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.

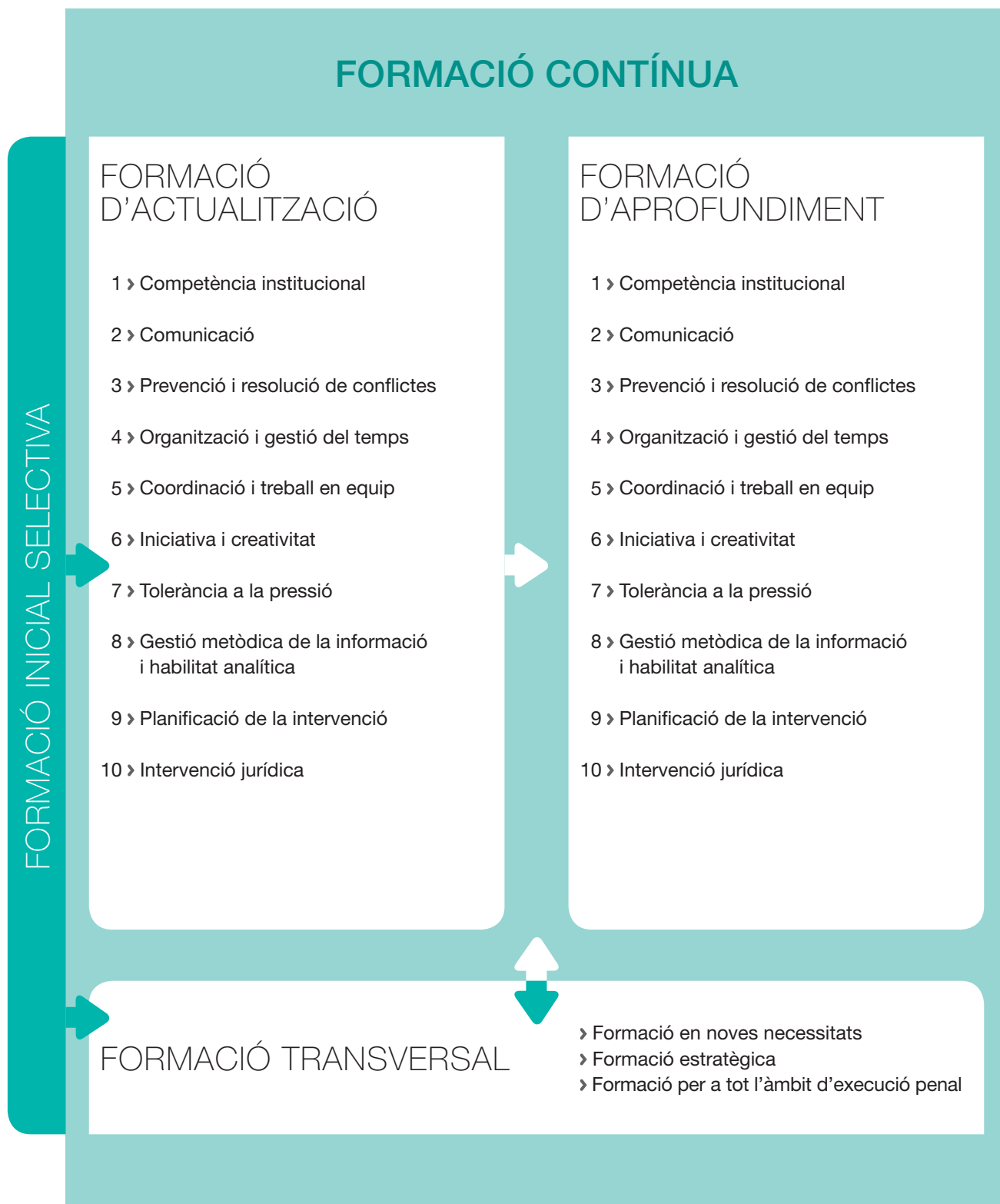
D'altra banda, cal assenyalar que la planificació i l'execució de les activitats formatives que inclou aquesta guia compten com a marc de referència amb la regulació vigent de la formació que fan els documents següents:

- › 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 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 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 juristes 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 juristes en l'àmbit d'execució penal.
- › **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals pròpies del jurista des d'una perspectiva eminentment pràctica.

## Formació contínua

### Formació d'actualització per competències

La formació d'actualització per competències consta de 10 activitats adequades per a tots els juristes que treballen en l'àmbit d'execució penal:

1. Competència institucional
2. Comunicació
3. Prevenció i resolució de conflictes
4. Organització i gestió del temps
5. Coordinació i treball en equip
6. Iniciativa i creativitat
7. Tolerància a la pressió
8. Gestió metòdica de la informació i habilitat analítica
9. Planificació de la intervenció
10. Intervenció jurídica

És recomanable que tots els juristes 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 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, diversitat de professionals implicats i tasques en equip, i processos i procediments de treball específics del jurista en l'àmbit de l'execució penal. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.

## Comportaments associats a la competència

- › Guiar les pròpies actuacions tot assumint la missió de la institució.
- › Assumir que la funció professional en el marc de l'execució de penes i mesures comporta un important rol de control.
- › Planificar i intervenir tenint en compte els condicionants institucionals (normativa, àmbit i espai d'intervenció, demanda institucional, funcionament de la institució, repartiment de funcions i rols, etc.).
- › Conèixer i utilitzar adequadament els instruments i circuits dels que disposa la institució per obtenir informació.
- › Utilitzar la documentació establerta en l'àmbit institucional (protocols, plantilles, etc.) fent ús, si escau, dels mitjans tecnològics disponibles.
- › Obtindre i comunicar informació sobre les persones ateses preservant la confidencialitat de les dades segons criteris legals i ètics.
- › Reconèixer clarament el propi espai professional i respectar el dels altres.
- › Complir els compromisos professionals acordats amb altres (caps, companys o persones ateses).
- › Relacionar-se amb institucions, entitats, professionals i persones ateses conscient de la imatge institucional que es projecta i del rol professional.
- › Adaptar la intervenció d'acord amb el perfil de la persona atesa.
- › Adaptar la conducta a situacions noves (canvi de destinació, de perfil de la població atesa, de marc legislatiu, noves prioritats i objectius estratègics, nous mitjans tecnològics, etc.).
- › Participar en activitats de formació i reciclatge periòdicament. Mantenir-se actualitzat sobre les novetats legislatives i els criteris doctrinals i jurisprudencials.
- › Ser receptiu a la crítica constructiva sobre les pròpies actuacions.
- › Tenir disposició a emprendre actuacions de millora i participar en processos institucionals orientats a aquesta finalitat.
- › Manifestar una actitud crítica però constructiva envers la institució.

# 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, diversitat de professionals implicats i tasques en equip, i processos i procediments de treball específics del jurista en l'àmbit de l'execució penal. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. L'àmbit d'execució penal: marc legislatiu i normatiu
2. Ètica i drets humans en l'execució penal
3. Missió i organització dels serveis en l'àmbit d'execució penal
  - 3.1. Àmbit penitenciari
  - 3.2. Àmbit de justícia juvenil
  - 3.3. Àmbit de la reparació i les mesures d'execució penal a la comunitat
  - 3.4. Àmbit d'atenció a la víctima del delictes
  - 3.5. Col·laboració amb les entitats socials
4. Les persones ateses
  - 4.1. Evolució de la població atesa
  - 4.2. Perfil sociodemogràfic
  - 4.3. Perfil jurídic i penal
  - 4.4. Perfils de risc / necessitat
  - 4.5. Reincidència en el delictes
  - 4.6. Víctimes
  - 4.7. Col·lectius d'especial atenció: joves, dones, estrangers, grups vulnerables, diversitat religiosa, cultural i d'orientació sexual
5. El rol del jurista
  - 5.1. Missió i tasques
  - 5.2. Límits i possibilitats de l'acció del jurista
  - 5.3. La distància professional.
6. La intervenció multidisciplinària: principals figures professionals, tasques i sistemes de coordinació
7. Models teòrics d'intervenció en execució penal

## Activitats d'aprofundiment en competència institucional

### Aprofundiment / actualització en legislació i normativa

- › Introducció al dret penal, processal penal i penitenciari
- › Circulars i instruccions en l'àmbit penitenciari
- › Actualització legislativa en justícia juvenil
- › Jurisprudència en l'àmbit de l'execució penal

### Criminologia i dret penal

### Prevenició i tractament del delictes

### Perspectiva de gènere en execució penal

### Característiques de la població

- › Entendre el Magrib
- › Salut mental i execució penal
- › Immigració i execució penal
- › Drogues i execució penal
- › L'adolescència i joventut com a etapes evolutives
- › Interculturalitat i execució penal

### Instruments bàsics de treball institucional

- › SIPC
- › SAVRY
- › RisCanvi
- › JOVO



## 2. COMUNICACIÓ

Interactuar amb les persones ateses formulant i aportant opinions o informació en el moment oportú i de forma assertiva, sabent escoltar i comprendre-les, tot mantenint el rol i un enquadrament professional adequat.

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

- › Identificar el lloc i moment adequats per transmetre una determinada informació, mantenir una entrevista o desenvolupar qualsevol altra intervenció.
- › Presentar i enquadrar cadascuna de les intervencions: informar sobre terminis, finalitat, objectiu i ús de la informació (demanant, si escau, el consentiment de la persona atesa).
- › Adequar el registre comunicatiu a les característiques dels interlocutors.
- › Escoltar i tenir *feedback* en la comunicació per tal de mostrar interès i atenció.
- › Mostrar empatia, demostrant que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Utilitzar el llenguatge de manera correcta i comprensible per ser precís en la comunicació.
- › Utilitzar adequadament el llenguatge no verbal.
- › Ser discret i respectuós en el maneig de la informació i en els processos comunicatius.
- › Comunicar de manera assertiva i empàtica, especialment quan s'ha de comunicar informació adversa.
- › Adequar les respostes a les preguntes o demandes.
- › Preservar la confidencialitat de les dades segons criteris legals i ètics.
- › Comunicar posant distància entre l'àmbit emocional i professional.
- › Respectar l'interlocutor en tot moment i relacionar-se amb ell conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Comunicar amb coherència, amb un criteri clar i amb suficient argumentació
- › Adequar els comportaments comunicatius a la gestió telefònica.

# Formació en comunicació

## Objectiu

**Interactuar amb les persones ateses formulant i aportant opinions o informació en el moment oportú i de forma assertiva, sabent escoltar i comprendre-les, tot mantenint el rol i un enquadrament professional adequat.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Components de la comunicació
  - 1.1. Condicions de l'entorn
  - 1.2. Contextualització
2. Estratègies per optimitzar la comunicació
  - 2.1. Adequació del registre a l'interlocutor
  - 2.2. Adequació de les respostes a les necessitats i demandes
  - 2.2. Escolta activa
  - 2.3. Llenguatge no verbal
  - 2.4. Assertivitat
3. Comunicació amb finalitats específiques (informació, persuasió, negociació, prevenció de conflictes)
4. Comunicació i manteniment del rol
  - 4.1. Distància professional
  - 4.2. Aspectes deontològics en la comunicació

## Activitats d'aprofundiment en comunicació

### Estratègies comunicatives per a la resolució de conflictes

- › La gestió i la negociació del conflicte
- › L'assertivitat i la intel·ligència emocional com a eines de prevenció i resolució de conflictes

### Estratègies per optimitzar la comunicació

- › Comunicació assertiva
- › Oratòria i argumentació
- › Tècniques de comunicació no verbal

### Comunicació amb finalitats específiques

- › Negociació
- › Mediació

### Comunicació segons els perfils dels usuaris

- › La comunicació en situacions de multiculturalitat
- › Comunicació en el context de la salut mental
- › Comunicació en el context del judici oral



### 3. PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Intervenir en situacions de conflicte responent amb coherència i fermesa, persuadint i fent que els altres canviïn de conducta o actitud a través d'una interacció professional.

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

- › Cercar i mantenir actualitzada la informació rellevant sobre les persones ateses i el seu context per tal d'identificar indicis de risc.
- › Identificar elements per predir una situació de crisi fent ús de diferents tècniques i instruments.
- › Identificar la urgència i la gravetat d'un conflicte.
- › Valorar avantatges i inconvenients de les alternatives possibles de solució d'un problema.
- › Prioritzar la situació de crisi davant d'altres tasques.
- › Mantenir l'autocontrol emocional, amb una actitud tranquil·la, evitant així la impulsivitat.
- › Emprar recursos comunicatius per a la prevenció/solució del conflicte.
- › Escoltar i respectar el posicionament de l'interlocutor i integrar-lo en el propi discurs.
- › Posar-se en el lloc de l'altre i anticipar les seves necessitats i interessos.
- › Buscar i exposar, entre els seus arguments, avantatges que beneficiïn l'interlocutor. Plantejar els beneficis que poden comportar els acords.
- › Oferir una resposta proporcional al conflicte.
- › Prevenir i resoldre conflictes atenent als instruments institucionals (procediment disciplinari i protocols de seguretat) quan s'escaigui.
- › Informar de la situació als responsables del centre o del servei.
- › Reclamar, si és necessari, el suport d'altres companys.
- › Derivar situacions de crisi que depassin el propi àmbit d'actuació a altres unitats o institucions coneixent i fent ús dels protocols pertinents.
- › Prendre decisions ràpidament i amb seguretat per evitar l'agreujament del conflicte.

# Formació en prevenció i resolució de conflictes

## Objectiu

**Intervenir en situacions de conflicte responent amb coherència i fermesa, persuadint i fent que els altres canviïn de conducta o actitud a través d'una interacció professional.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Estratègies per a la prevenció de conflictes
  - 1.1. Observació d'indicadors
  - 1.2. Captació i gestió de la informació
  - 1.3. Estratègies comunicatives
  - 1.4. Tècniques d'identificació per predir el risc
2. Estratègies per a la resolució de conflictes
  - 2.1. Recursos comunicatius
  - 2.2. Actuacions per al control de la situació (aïllament de l'incident, rapidesa d'actuació, criteris d'autoprotecció, restabliment de la normalitat...)
  - 2.3. Punts clau de la negociació: fases, tàctiques
  - 2.4. Mediació
3. Protocols de seguretat institucionals

## Activitats d'aprofundiment en prevenció i resolució de conflictes

- › La gestió dels conflictes
- › L'assertivitat i la intel·ligència emocional com a eines de resolució de conflictes
- › Prevenció d'incidències
- › Habilitats comunicatives per a la resolució de conflictes
- › Tècniques de mediació per a la resolució d'incidents
- › La negociació com a estratègia



## 4. ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL TEMPS

Organitzar les tasques a dur a terme durant el temps de treball d'acord amb uns objectius i unes prioritats prefixades, tot atenent possibles situacions imprevistes.

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

- › Establir prioritats i terminis per dur a terme les diferents activitats professionals, considerant la diversitat de casos a atendre i els objectius amb cadascun.
- › Dedicar un temps setmanal a planificar l'agenda d'acord amb les prioritats establertes.
- › Organitzar i respectar l'espai d'intervenció individual i grupal.
- › Planificar els fets imprevistos que puguin tenir una determinada previsibilitat.
- › Decidir la urgència / prioritat dels fets imprevistos i refer l'organització de les tasques.
- › Reajustar l'horari professional segons les necessitats dels serveis.
- › Identificar els terminis que afectin la situació jurídica de cada persona atesa.
- › Prioritzar l'elaboració d'escrits d'acord amb els terminis legals.
- › Establir en l'agenda els moments importants de control per a l'assoliment d'objectius parcials o la realització de determinades activitats fonamentals (preparació d'entrevistes, informes, processament de la informació, etc.).

# Formació en organització i gestió del temps

## Objectiu

**Organitzar les tasques a dur a terme durant el temps de treball d'acord amb uns objectius i unes prioritats prefixades, tot atenent possibles situacions imprevistes.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. L'organització personal: pautes i mecanismes emprats
  - 1.1. Autoobservació de la utilització del temps
  - 1.2. Factors distorsionadors en la gestió del temps
  - 1.3. Relació temps i estrès
2. Planificació i organització de les activitats:
  - 2.1. Gestió d'expectatives, accions i propòsits en un termini realista
  - 2.2. Definició d'objectius i obtenció de resultats
  - 2.3. Eines i instruments de gestió i organització del temps
  - 2.4. Assignació de prioritats: criteris d'urgència i importància
  - 2.5. Els imprevistos previsibles

## Activitats d'aprofundiment en organització i gestió del temps

- › Eines de gestió i organització del temps
- › Taller d'autoobservació i anàlisi organitzativa





## 5. COORDINACIÓ I TREBALL EN EQUIP

Participar activament en l'obtenció d'uns objectius comuns amb altres professionals.

### Comportaments associats a la competència

- › Identificar amb claredat el propi àmbit d'actuació i el dels diferents professionals amb qui es treballa.
- › Establir objectius compartits amb els altres professionals i treballar conjuntament i coordinadament per assolir-los.
- › Assumir les pròpies responsabilitats. Derivar a altres professionals aquelles demandes o actuacions que els corresponguin.
- › Mantenir una comunicació fluida i assertiva amb la resta de professionals.
- › Traslladar als altres professionals la informació que sigui rellevant i necessària, tenint en compte la confidencialitat de les dades.
- › Arribar a acords en la distribució de tasques amb els companys.
- › Participar en actuacions multidisciplinàries.
- › Ser respectuós amb els companys, amb les seves decisions i actuacions.
- › Preservar la confidencialitat respecte d'allò que han votat o manifestat cadascun dels professionals participants en reunions d'equip o òrgans col·legiats.
- › Tenir disposició i iniciativa a col·laborar amb altres professionals, i a oferir suport o demanar ajuda.
- › Escoltar els altres membres de l'equip i valorar les seves aportacions. Construir propostes i prendre decisions que tinguin en compte les aportacions pertinents.
- › Actuar respectant les decisions que es prenguin en equip.
- › Evitar que els eventuais conflictes personals interfereixin en la tasca professional.
- › Informar sobre la intervenció duta a terme amb un cas en el moment de fer-ne el traspass a altres professionals i demanar aquesta informació en rebre'l.
- › Cercar espais apropiats per a una correcta coordinació. Preveure'ls i concretar-los.
- › Utilitzar correctament els circuits de derivació i/o informació.
- › Demanar els permisos oportuns a les persones ateses per dur a terme determinades coordinacions que els requereixen.
- › Saber a qui i quina informació es pot donar, tot garantint el principi de privacitat.
- › Derivar les persones ateses en el moment apropiat als recursos externs més adequats a les seves necessitats.
- › Mantenir una llista actualitzada dels recursos de la institució i dels recursos externs amb què es pot comptar i de les seves característiques.
- › Recollir informació sobre el funcionament de les institucions amb què establim contacte.
- › Garantir que en la comunicació amb altres instàncies, aquestes coneguin el servei on es treballa.
- › Informar els altres professionals de la situació legal del cas.
- › Contrastar la informació que obtenim amb els altres professionals.
- › Incorporar a la dinàmica de treball espais informatius regulars sobre temes jurídics que facilitin la intervenció dels professionals.

# Formació en coordinació i treball en equip

## Objectiu

**Participar activament en l'obtenció d'uns objectius comuns amb altres professionals.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. L'equip de treball
  - 1.1. Definició d'equip
  - 1.2. Característiques de l'equip de treball
  - 1.3. Evolució d'un equip de treball
  - 1.4. Rols i funcions d'un equip
  - 1.5. L'equip multidisciplinari
2. Treball en equip
  - 2.1. Col·laboració i cohesió de l'equip
  - 2.2. Equips eficaços: planificació i avaluació de la tasca de l'equip
  - 2.3. Formulació, obtenció i valoracions d'objectius comuns
  - 2.4. Espais comuns de coordinació
  - 2.5. Gestió de la informació en l'equip i protecció de dades
  - 2.6. Gestió de conflictes en l'equip
3. Coordinació amb agents externs

## Activitats d'aprofundiment en coordinació i treball en equip

- › Tècniques per a la gestió de disfuncions en els equips de treball
- › La gestió de les emocions en el treball en equip
- › Tècniques de comunicació assertiva per a la cohesió de l'equip
- › Estratègies de treball en els equips multidisciplinaris
- › Visites guiades a recursos comunitaris
- › Estratègies de treball en equip (límits, col·laboració, autogestió)



## 6. INICIATIVA I CREATIVITAT

Actuar proactivament per resoldre de manera eficaç les situacions que sorgeixen en el dia a dia de l'activitat professional, i per fer propostes de millora. Idear solucions noves i diferents per a problemes o situacions requerides pel mateix lloc de treball, l'organització o la persona atesa en un context canviant.

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

- › Prendre decisions en el moment oportú.
- › Identificar i proposar millores en les normatives internes, protocols, ordres d'actuació, etc. amb contingut jurídic.
- › Respondre efectivament davant de situacions inesperades.
- › Tenir disposició per resoldre situacions sense ajuda externa.
- › Fer aportacions positives envers la millora de recursos i processos.
- › Proposar canvis en els processos de treball quan aquests no tenen el resultat esperat.
- › Buscar alternatives a situacions que poden limitar la intervenció.
- › Actuar per crear oportunitats i per evitar problemes.
- › Adaptar-se sense acomodar-se, mantenir una actitud activa envers la millora.
- › Mantenir-se actualitzat en l'ús i aplicació de tècniques i instruments propis de la professió.
- › Cercar alternatives legals que poden ajudar en la resolució del cas a partir d'un coneixement a fons de la norma i de les seves possibilitats.

# Formació en iniciativa i creativitat

## Objectius

**Actuar proactivament per resoldre de manera eficaç les situacions que sorgeixen en el dia a dia de l'activitat professional, i per fer propostes de millora. Idear solucions noves i diferents per a problemes o situacions requerides pel mateix lloc de treball, l'organització o la persona atesa en un context canviant.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. Iniciativa, proactivitat i reactivitat
  - 1.1. L'actitud criticoconstructiva
  - 1.2. Eficiència i eficàcia
  - 1.3. Afrontament de situacions complexes
  - 1.4. Adaptació a l'entorn
2. Creativitat
  - 2.1. Definició i utilitat de la creativitat
  - 2.2. Obstacles a la creativitat
  - 2.3. Autodiagnòstic, resistències i potencialitats
  - 2.4. Tècniques i instruments que afavoreixen la creativitat

## Activitats d'aprofundiment en iniciativa i creativitat

- › Taller de desenvolupament i pràctica d'eines per a la iniciativa
- › Iniciativa i motivació professional
- › La creativitat i la iniciativa com a eines professionals
- › Tècniques per promoure la creativitat en l'equip de treball
- › La proactivitat com a eina per cercar alternatives a les dificultats



## 7. TOLERÀNCIA A LA PRESSIÓ

Treballar amb eficàcia en situacions de pressió ambiental, hostilitat o estrès generades en 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**

- › Planificar la intervenció professional per adequar-la a les possibilitats reals, assumint les condicions de l'entorn on es du a terme la intervenció i els mateixos límits professionals.
- › Identificar situacions que poden provocar estrès i cercar i utilitzar mecanismes per gestionar-lo adequadament.
- › Prioritzar els problemes, analitzar-los i abordar-los consegüentment, i saber-los relativitzar.
- › Mantenir la distància emocional apropiada amb la persona atesa.
- › Preveure la reacció de la persona atesa en situacions difícils i preparar estratègies d'afrontament.
- › Reaccionar amb serenitat davant recaigudes o retrocessos protagonitzats per les persones ateses, entenent-los com a part del procés d'intervenció.
- › Demanar el suport d'altres membres de l'equip o del comandament immediat en casos difícils.
- › Circumscriure els conflictes exclusivament a l'entorn laboral.
- › Utilitzar tècniques i estratègies de control de l'estrès.
- › Evitar donar respostes precipitades en situacions que generen estrès i/o excessiva implicació emocional.

## Formació en tolerància a la pressió

### Objectius

**Treballar amb eficàcia en situacions de pressió ambiental, hostilitat o estrès generades en 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. Factors generadors de pressió
  - 1.1. L'entorn i l'organització
  - 1.2. Interacció amb les persones ateses
  - 1.3. Interacció amb altres professionals
  - 1.4. Factors individuals
2. Anàlisi dels factors personals per afrontar la pressió
3. Tècniques i instruments de gestió de l'estrès

### Activitats d'aprofundiment en tolerància a la pressió

- › Taller de tècniques i estratègies de gestió personal en situacions de pressió i estrès
- › Autocontrol i gestió de l'estrès en els judicis orals
- › Identificar i minimitzar els efectes de l'estrès
- › L'autocura professional



## 8. GESTIÓ METÒDICA DE LA INFORMACIÓ I HABILITAT ANALÍTICA

Analitzar situacions legals complexes, reconèixer la informació significativa i buscar i relacionar les dades rellevants obtingudes de diverses fonts. Exposar i transmetre la informació de manera clara i concisa, oralment i per escrit, en contextos formals.

### Comportaments associats a la competència

- › Identificar en cada cas la finalitat de la informació, abans d'iniciar-ne el procés de recerca.
- › Obtindre informació rellevant a partir de fonts diverses: entrevista amb la persona atesa; documentació; jutjats; altres professionals i serveis vinculats al cas; bases de dades i instruments institucionals.
- › Mostrar-se perseverant en la recerca d'informació i evitar demanar a la persona atesa informació ja disponible i contrastada.
- › No cercar informació que vulneri innecessàriament la intimitat i/o que no respongui al propi àmbit professional o a l'objectiu d'actuació.
- › Coordinar el recull d'informació amb la resta de professionals.
- › Seleccionar la informació rebuda d'acord amb la seva validesa, urgència, importància i vinculació amb la pròpia feina, i desestimar aquella que sigui irrellevant, esbiaixada o falsa.
- › Registrar i mantenir la informació ordenada i actualitzada en els corresponents suports, tot indicant la font de la informació i la persona que la recull.
- › Trametre informació necessària i ajustada als objectius, així com oferir una visió integral del subjecte sense emetre judicis de valor.
- › Analitzar la informació de manera sistemàtica i meticulosa. Ordenar-la i extreure'n conclusions pertinents.
- › Fer una proposta concreta sobre el cas, avalada per la intervenció efectuada.
- › Evitar pressuposar una situació jurídica concreta.
- › Identificar les llacunes, dificultats i oportunitats que planteja la llei, de manera rigorosa però flexible.
- › Consultar regularment els mitjans tecnològics (DOGC, BOE, Intranet,..) on trobar la informació jurídica.
- › Complir rigorosament els protocols de transmissió d'informació amb els altres òrgans o serveis implicats (òrgans judicials, atenció a la víctima, centres penitenciaris i educatius, cossos policials, etc.).
- › En traspasar o rebre un cas, informar o demanar informació sobre la intervenció duta a terme.
- › Evitar l'ús d'etiquetes inadequades per classificar les persones ateses.
- › Informar amb arguments pertinents, amb coherència, precisió, claredat, organització i estructura en el discurs.
- › Informar l'interlocutor de l'objectiu de la recerca i l'ús de la informació.
- › Preservar la confidencialitat de les dades i de la font segons criteris legals i ètics.
- › Ser discret i respectuós en el maneig de la informació conscient de les seves repercussions.

# Formació en gestió metòdica de la informació i habilitat analítica

## Objectius

**Analitzar situacions legals complexes, reconèixer la informació significativa i buscar i relacionar les dades rellevants obtingudes de diverses fonts. Exposar i transmetre la informació de manera clara i concisa, oralment i per escrit, en contextos formals.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. El context de la informació, destinació i finalitat
2. Protecció de dades
  - 2.1. Límits de la coordinació i transmissió de la informació
  - 2.2. Incidència de les noves tecnologies
3. Fonts d'informació
  - 3.1. Instruments institucionals: RisCanvi, SAVRY, SAM, SIPC, JOVO
  - 3.2. Informes i expedients
  - 3.3. La coordinació amb els òrgans judicials i altres agents
  - 3.4. L'obtenció d'informació a través d'espais / sistemes informals
4. Anàlisi de la informació
  - 4.1. Discriminació de la informació vinculable al cas
  - 4.2. Evitació dels pressupòsits legals
  - 4.3. Anàlisi metòdica de la informació: oportunitats, llacunes i dificultats
  - 4.4. Contrast i validació
  - 4.5. Estructura i elements clau de l'argumentació jurídica
5. La redacció de la informació
  - 5.1. Normes bàsiques per a l'elaboració de documents
  - 5.2. Recursos tecnològics
  - 5.3. Models de documents vinculats al servei
6. Tècniques d'expressió oral en contextos formals
  - 6.1. Estructura de la informació en el discurs
  - 6.2. Recursos paralingüístics: veu, entonació, ritme, etc.
  - 6.3. La comunicació no verbal

## Activitats d'aprofundiment en gestió metòdica de la informació i habilitat analítica

- › Taller d'argumentació jurídica
- › Eines jurídiques de consulta
- › Taller de redacció de documents i/o informes
- › Protecció de dades
- › Tècniques d'oratòria
- › Parlar en públic
- › La comunicació telefònica





## 9. PLANIFICACIÓ DE LA INTERVENCIÓ

Dissenyar, fer el seguiment i avaluar programes i intervencions, adreçades a individus o a grups, partint de la valoració de la seva situació jurídica.

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

- › Estudiar l'expedient personal i identificar els terminis que afectin la situació jurídica de cada persona atesa.
- › Recollir i analitzar demandes, necessitats i situació jurídica de les persones ateses, amb la identificació de les àrees prioritàries d'intervenció.
- › Definir i enregistrar objectius clars i assolibles, ajustats a les necessitats detectades, a les característiques de les persones ateses i als factors criminògens. Identificar indicadors d'avaluació d'aquests objectius.
- › Concretar actuacions per assolir els objectius seleccionant programes grupals i/o intervencions individuals pertinents.
- › Establir terminis de les actuacions a desenvolupar de manera realista.
- › Implicar les persones ateses en l'elaboració del pla d'intervenció, i integrar-hi les seves iniciatives i propostes quan siguin adequades.
- › Establir acords concrets amb les persones ateses i informar-les clarament de les conseqüències de l'acompliment o no d'aquests acords.
- › Coordinar-se amb la resta de professionals implicats tot identificant i respectant el rol dels altres.
- › Revisar periòdicament el pla d'intervenció establert i els compromisos adquirits amb les persones ateses i adaptar els objectius i les actuacions segons els canvis que s'hagin produït.
- › Avaluar els resultats de la intervenció i els objectius assolits tenint en compte també la valoració que en faci la persona atesa.

# Formació en planificació de la intervenció

## Objectiu

**Dissenyar, fer el seguiment i avaluar programes i intervencions, adreçades a individus o a grups, partint de la valoració de la seva situació jurídica.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. L'entrevista semiestructurada
  - 1.1. Diferents situacions d'entrevista
  - 1.2. Fonts d'informació
  - 1.3. Variables que intervenen en l'entrevista
  - 1.4. Aspectes verbals i no verbals
  - 1.5. Tècniques per afavorir la comunicació
2. Altres instruments d'avaluació
3. L'avaluació estructurada del risc
  - 3.1. Model risc-necessitat-responsivitat
  - 3.2. Les escales i els criteris de risc
  - 3.3. Procediment de valoració multidisciplinària. El paper del jurista
  - 3.4. Les aplicacions informàtiques
4. Els plans de treball des d'una perspectiva multidisciplinària
  - 4.1. Contextualització dels plans de treball: marc legal, objectius i característiques
  - 4.2. De la detecció de necessitats d'intervenció a l'elaboració dels plans de treball
  - 4.3. La coherència interna dels plans de treball: objectius, contingut, metodologia, terminis i avaluació.
  - 4.4. Procediment de validació dels plans de treball. El treball multidisciplinari
  - 4.5. Indicadors d'avaluació de resultats
5. Els programes marc d'intervenció

## Activitats d'aprofundiment en la planificació de la intervenció

- › L'aplicació informàtica de valoració del risc: ús i possibilitats
- › Disseny del Programa individualitzat de tractament i itineraris curriculars
- › Plans de treball amb menors
- › La valoració del risc: taller de casos
- › Taller d'entrevista semiestructurada



## 10. INTERVENCIÓ JURÍDICA

Dur a terme intervencions individuals i grupals per conduir-les cap als objectius establerts, emprant els instruments i tècniques propis de la professió.

### Comportaments associats a la competència

- › Acompanyar, orientar i donar suport a les persones ateses respecte de l'assoliment d'objectius de millora, mantenint una actitud de confiança en les seves possibilitats de canvi.
- › Dur a terme les intervencions individuals pertinents en cada moment d'acord amb allò planificat i del procés que segueix cada persona atesa.
- › Mantenir l'orientació a l'ajuda, malgrat els processos negatius o recaigudes i cercar nous elements de motivació i de treball. Ser perseverant en els objectius i pactes establerts.
- › Utilitzar eines i sistemes de motivació per tal d'activar la participació en activitats i programes i la predisposició al canvi de les persones ateses.
- › Escoltar, orientar i assessorar amb rigor i fiabilitat. Donar arguments sòlids i informació contrastada.
- › Revisar periòdicament el pla de treball establert i els compromisos adquirits amb les persones ateses i adaptar els objectius i les actuacions segons els canvis que s'hagin produït. Generar *feedback* d'avenços i retrocessos.
- › Coordinar-se amb la resta de professionals implicats tot identificant i respectant el rol de qui actua com a gestor del cas.
- › Desenvolupar els programes i les intervencions grupals havent preparat prèviament les sessions per adequar-los a les persones participants. Mantenir els continguts i fases previstes en cas que el programa tingui una estructura estandarditzada.
- › Guiar un grup de persones per al desenvolupament d'una activitat o programa per tal d'assolir uns objectius determinats.
- › En finalitzar qualsevol intervenció, preparar i dur a terme una sessió de devolució o tancament amb la persona atesa, comunicar-li els resultats i demanar-li la seva valoració i col·laboració.
- › Preparar i desenvolupar correctament les entrevistes: concretar-ne dia, hora i lloc; fixar-ne els objectius; fer-ne un guió; gestionar-ne bé el temps.
- › Assessorar la persona sobre la situació legal i tràmits a fer, col·laborant, si escau, en la redacció d'escrits adreçats als òrgans judicials i administratius.
- › Conèixer en profunditat la problemàtica que planteja la persona atesa (buits legals, possibilitats, límits i repercussions de l'assessorament, ...)
- › Ajustar la intervenció a les característiques de la persona atesa.
- › Informar i propiciar la participació en programes de mediació i/o reparació quan s'escaigui.
- › Informar la persona atesa sobre els recursos jurídics aliens al propi servei que poden facilitar o millorar la intervenció.
- › Evitar de generar expectatives que no s'ajustin a les possibilitats legals i reals del cas.

# Formació en intervenció jurídica

## Objectiu

**Dur a terme intervencions individuals i grupals per conduir-les cap als objectius establerts, emprant els instruments i tècniques propis de la professió.**

## Formació d'actualització

### Continguts

1. La intervenció individualitzada
  - 1.1. L'enquadrament de la intervenció: el rol del jurista, la relació amb la persona atesa i la distància professional
  - 1.2. Límits de la intervenció i derivació: professionals, xarxes i recursos
  - 1.3. Modificacions, replanificació i finalització de la intervenció
2. Eines d'intervenció individualitzada
  - 2.1. L'entrevista motivacional
  - 2.2. Tècniques d'orientació i suport
  - 2.3. La contenció emocional
  - 2.4. La intervenció en situacions d'urgència o crisi
3. La intervenció amb grups
  - 3.1. El funcionament dels grups
  - 3.2. Tècniques per a la gestió i conducció de grups
  - 3.3. Tècniques per a la conducció de rols distorsionadors o boicotejadors
  - 3.4. La motivació i la implicació del grup en la planificació i desenvolupament d'activitats
4. Programes grupals d'orientació jurídica
5. Participació del jurista en els programes grupals existents
  - 5.1. Programes organitzatius
  - 5.2. Programes d'intervenció ambiental
  - 5.3. Programes generalistes
  - 5.4. Programes especialitzats

### Activitats d'aprofundiment en intervenció jurídica

- › Participació, cogestió i autogestió d'activitats
- › El rol del jurista en els equips especialitzats en violència de gènere
- › El rol del jurista en els equips especialitzats en violència generalitzada
- › El rol del jurista en els equips especialitzats en violència sexual
- › El rol del jurista en els equips especialitzats en drogodependències
- › La intervenció en les unitats de salut mental
- › La intervenció en règim tancat
- › La intervenció en medi obert, llibertat condicional i localitzacions permanents
- › Aspectes ètics de la intervenció

