

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



**Edita**

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

**Autors**

Marta Ferrer Puig, Ignasi Jambrina Gato,  
Sílvia Martínez Simón i Mireia Roca Bertran.

**Agraïments**

La confecció d'aquest document  
ha estat possible gràcies a la col·laboració  
del col·lectiu de Pedagogs de l'àmbit  
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/>

“La finalitat última de l’acció pedagògica és contribuir al desenvolupament i creixement de les persones, grups i comunitats.

Defensem el valor, dignitat i respecte de tota persona amb independència del seu origen, condició social, capacitat mental, estat físic o de salut, orientació sexual i opció ideològica o religiosa.

Defensem el deure de proporcionar a les persones ateses la informació sobre els seus drets, oportunitats i impediments, recursos i programes disponibles. També informar-los dels seus deures i obligacions en la nostra societat.

Tenim el deure de desenvolupar l’acció amb la màxima eficàcia, segons els principis i finalitats de l’organització d’acord amb el codi deontològic.”

**Col·legi de Pedagogs i Pedagogues de Catalunya**  
Codi deontològic (articles 8,11,13 i 23)

<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.....	11
2. Comunicació .....	12
Formació en comunicació .....	13
3. Prevenció i resolució de conflicte.....	14
Formació en prevenció i resolució de conflicte .....	16
4. Organització i gestió del temps .....	17
Formació en organització i gestió del temps.....	18
5. Coordinació i treball en equip.....	19
Formació en coordinació i treball en equip .....	21
6. Iniciativa i creativitat .....	22
Formació en iniciativa i creativitat .....	23
7. Tolerància a la pressió.....	24
Formació en tolerància a la pressió.....	26
8. Gestió de la informació.....	27
Formació en gestió de la informació .....	29
9. Planificació de la intervenció pedagògica .....	30
Formació en planificació de la intervenció pedagògica .....	32
10. Intervenció pedagògica .....	33
Formació en intervenció pedagògica .....	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 professionals de la pedagogia 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.<sup>1</sup>

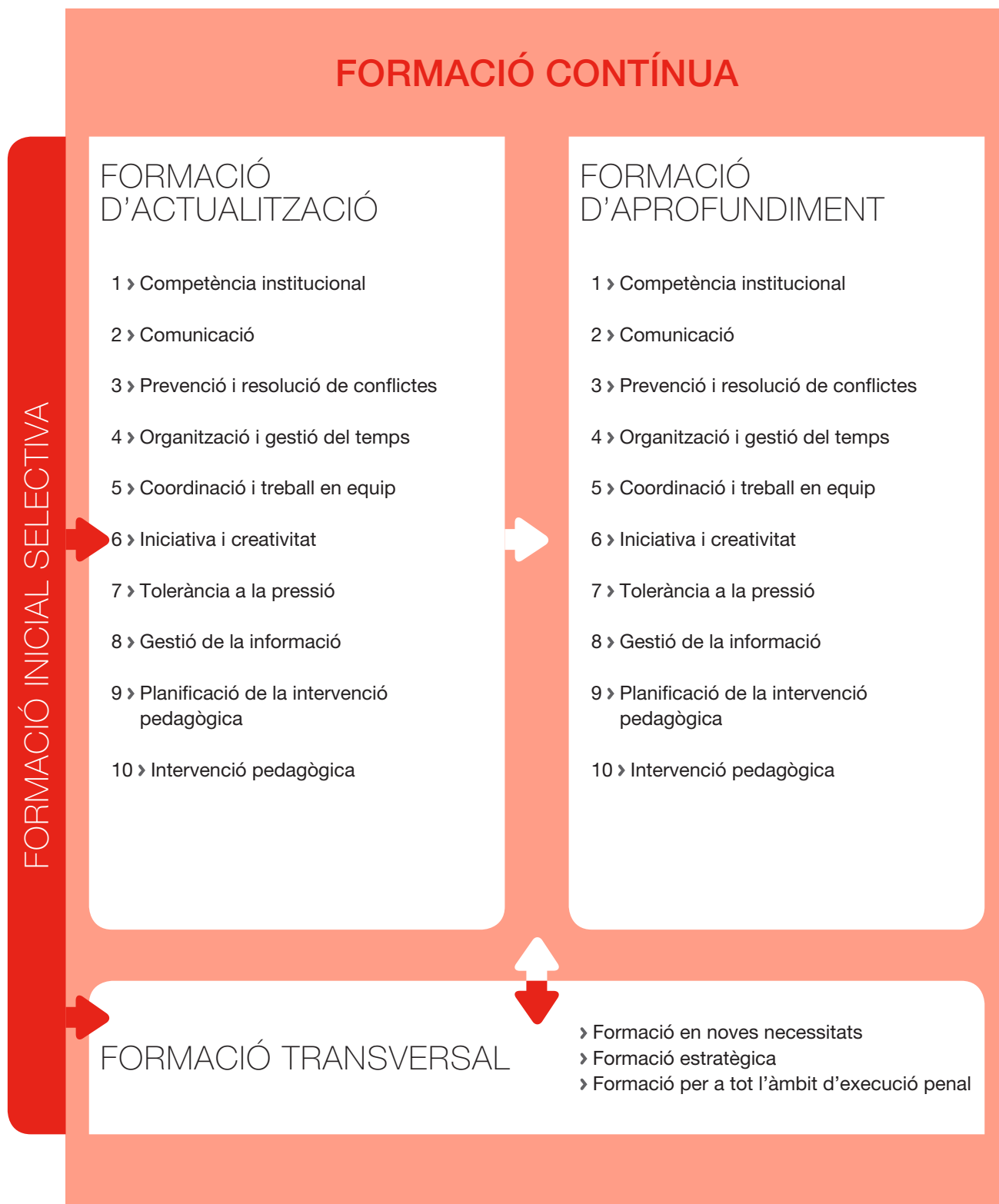
La formació especialitzada d'aquests professionals es fonamenta en 5 principis bàsics:

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 de pedagogs i pedagogues en aquest àmbit de treball:
  - › Avaluar les necessitats socioeducatives de les persones ateses i dissenyar les accions (formatives, ocupacionals, laborals i de lleure) necessàries, per tal de donar una resposta adequada en el marc global del tractament penitenciari i de la intervenció individualitzada quan escaigui.
  - › Vetllar perquè els programes individualitzats d'intervenció s'ajustin a les necessitats socioeducatives de cada persona atesa.
  - › Orientar l'equip directiu i els equips multidisciplinaris en l'elaboració, revisió i actualització permanent dels instruments de planificació socioeducativa, tot vetllant per la seva claredat, coherència i complementarietat.
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.

---

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

# ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓ



# FORMACIÓ ESPECIALITZADA

## Formació inicial 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 professionals de la pedagogia 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 de l'àmbit de l'execució penal.
- › **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals 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 professionals de la pedagogia que treballen en l'àmbit de l'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 de la informació
9. Planificació de la intervenció psicològica
10. Intervenció pedagògica

És recomanable que tots aquests professionals 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 són els respectius serveis els qui determinen 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

Les activitats formatives que aborden cada competència tenen l'objectiu de capacitar l'alumnat 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 pedagog en l'àmbit d'execució penal. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.

## **Comportaments associats a la competència**

- › Assumeix la missió de la institució i la converteix en guia per a les pròpies actuacions professionals.
- › Assumeix que la funció socioeducativa en el marc de l'execució de penes i mesures comporta un important rol de control.
- › Explica la distribució espacial del centre penitenciari així com la seva idiosincràsia (recursos humans, materials i funcionals) i valora la seva incidència en els processos socioeducatius.
- › Coneix i utilitza adequadament els instruments i circuits de què disposa la institució per a l'obtenció d'informació.
- › Utilitza la documentació establerta a nivell institucional (protocols, plantilles, etc.) fent ús, si escau, dels mitjans tecnològics disponibles.
- › Reconeix clarament el propi espai professional i respecta el dels altres.
- › Compleix els compromisos professionals acordats amb altres (caps, companys o persones ateses).
- › Obté i comunica informació sobre les persones ateses preservant la confidencialitat de les dades segons criteris legals i ètics.
- › Tracta en tot moment amb respecte les persones ateses i garanteix els seus drets i deures.
- › Es relaciona amb institucions, entitats, professionals i persones ateses conscient de la imatge institucional que es projecta i del rol professional.

- › Adapta 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.).
- › Te disposició a emprendre actuacions de millora i participa en processos institucionals orientats a aquesta finalitat.
- › Participa periòdicament en activitats de formació i reciclatge.
- › Promou i participa en processos d'investigació a l'àmbit penitenciari relacionats amb l'acció educativa-formativa i d'inserció sociolaboral i orienta els resultats a la millora d'aquesta acció.
- › Manifesta 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 pedagog en l'àmbit d'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 per a la intervenció amb la població atesa
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
4. Les persones ateses
  - 4.1. Evolució de la població atesa
  - 4.2. El perfil sociodemogràfic
  - 4.3. El perfil jurídic i penal
  - 4.4. Perfils de risc/necessitat
  - 4.5. La reincidència en el delictes
5. El rol del pedagog i pedagoga
  - 5.1. Missió i tasques
  - 5.2. Límits i possibilitats de l'acció pedagògica
  - 5.3. La distància professional

### Activitats d'aprofundiment en competència institucional

#### Actualització en legislació i normativa

- › Introducció al dret penal, processal penal i penitenciari
- › Curs sobre circulars i instruccions en l'àmbit penitenciari

#### Criminologia i dret penal

#### Prevenció i tractament del delictes

#### Característiques de la població

- › Diversitat cultural
- › Salut mental i execució penal
- › Immigració i execució penal
- › Drogues i execució penal
- › L'adolescència i joventut com a etapes evolutives

#### Instrumentos bàsics de treball institucional

- › SIPC
- › RISCANVI



## 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**

- › Identifica el lloc i moment adequats per transmetre una determinada informació, mantenint una entrevista o desenvolupant qualsevol altra intervenció.
- › Presenta i enquadra cadascuna de les intervencions: informa sobre els terminis, finalitat, objectiu i ús de la informació demanant, si escau, el consentiment a la persona atesa.
- › Adequa el registre comunicatiu a les característiques de la persona atesa.
- › Escolta i genera feedback en la comunicació, per tal de mostrar interès i atenció.
- › Mostra empatia, demostrant que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Utilitza el llenguatge de manera correcta i comprensible, per tal de ser precís en la comunicació.
- › Utilitza adequadament el llenguatge no verbal.
- › Es discreta i respectuosa en el maneig de la informació i en els processos comunicatius.
- › Comunica de manera assertiva i empàtica, especialment quan es comunica informació adversa.
- › Adequa les respostes a les preguntes o demandes.
- › Preserva la confidencialitat de les dades segons criteris legals i ètics.
- › Comunica posant distància entre l'àmbit emocional i el professional.
- › Comunica amb coherència, amb un criteri clar i amb suficient argumentació.
- › Projecta una imatge institucional correcta.

## Objectius

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

## Activitats d'aprofundiment en comunicació

### Estratègies comunicatives per a la resolució de conflictes

- › La gestió i 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

### Habilitats comunicatives amb finalitats específiques

- › Negociació
- › Mediació

### Comunicació d'acord amb els perfils de les persones ateses

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



### 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**

- › Cerca i manté actualitzada la informació rellevant sobre les persones ateses i el seu context, per tal d'identificar indicis de risc.
- › Manté una actitud d'observació respecte als indicadors que poden desencadenar el conflicte, per tal de prevenir-lo.
- › Identifica elements per predir una situació de crisi fent ús de diferents tècniques i instruments.
- › Identifica la urgència i la gravetat d'un conflicte.
- › Valora avantatges i inconvenients de les alternatives possibles de solució d'un problema.
- › Prioritza la situació de crisi davant d'altres tasques.
- › Aïlla l'incident.
- › Manté l'autocontrol emocional, amb una actitud tranquil·la, evitant així la impulsivitat.
- › Fa servir recursos comunicatius per a la prevenció o solució del conflicte.
- › Escolta i respecta el posicionament de la persona atesa i l'integra en el propi discurs.
- › Es posa en el lloc de l'altre i anticipa les seves necessitats i interessos.
- › Cerca i exposa, entre els seus arguments, avantatges que beneficiïn la persona atesa. Planteja les millores que poden beneficiar la persona atesa. Planteja els beneficis que poden comportar els acords.
- › Ofereix una resposta proporcional al conflicte.
- › Prevé i resol conflictes atenent als instruments institucionals (procediment disciplinari i protocols de seguretat), quan s'escaigui.
- › Informa de la situació als responsables del centre o del servei.
- › Reclama, si és necessari, el suport d'altres companys.

- › Deriva situacions de crisi que depassin el propi àmbit d'actuació a altres unitats o institucions, coneixent i fent ús dels protocols pertinents.
- › Pren decisions ràpidament i amb seguretat per evitar l'agreujament del conflicte.

# Formació en prevenció i resolució de conflictes

## Objectius

**Intervenir en situacions conflictives 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. Tècniques per predir situacions de crisi
  - 1.4. Identificar urgència i gravetat del conflicte
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

## Activitats d'aprofundiment, prevenció i resolució de conflicte

- › 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**

- › Estableix prioritats i terminis per dur a terme les diferents activitats professionals, considerant la diversitat de casos a atendre i els objectius amb cadascun.
- › Dedica un temps setmanal a planificar l'agenda segons les prioritats establertes.
- › Organitza i respecta l'espai d'intervenció individual i grupal.
- › Planifica els fets imprevistos que tinguin una determinada predicibilitat.
- › Decideix la urgència o prioritat dels fets imprevistos i actua conseqüentment, tot avaluant l'impacte que tenen en l'organització prevista de les tasques.
- › Reajusta l'horari professional segons les necessitats dels serveis.
- › Estableix en l'agenda moments importants de control per a l'assoliment d'objectius parcials o la realització de determinades activitats.

# Formació en organització i gestió del temps

## Objectius

**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. Auto observació 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 tasques
  - 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
- › Auto observació 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**

- › Participa activament en tots els espais de coordinació interdisciplinars del centre penitenciari aportant la informació pròpia del seu àmbit i contribuint a l'assoliment d'objectius compartits.
- › Actua en el marc del propi rol professional i reconeix i respecta l'espai professional dels altres: no intervé en temes que no són propis, escolta activament altres informacions i punts de vista, etc.
- › Comparteix i contrasta la informació obtinguda sobre les persones ateses amb la resta de professionals implicats.
- › Assumeix les pròpies responsabilitats. Deriva a d'altres professionals aquelles demandes o actuacions que els corresponguin.
- › Manté una comunicació fluïda i assertiva amb la resta de professionals.
- › Traslada als altres professionals la informació que sigui rellevant i necessària, tenint en compte la confidencialitat de les dades.
- › Arriba a acords en la distribució de tasques amb els companys.
- › Participa en actuacions multidisciplinàries.
- › És respectuosa amb els companys, amb les seves decisions i actuacions.
- › Preserva la confidencialitat respecte d'allò que han votat o manifestat cadascun dels professionals participants en reunions d'equip o òrgans col·legiats.
- › Té disposició i iniciativa a col·laborar amb altres professionals, i els ofereix suport o demana ajuda.
- › Escolta els altres membres de l'equip i valora les seves aportacions. Construeix propostes i pren decisions que tinguin en compte les aportacions pertinents.
- › Actua respectant les decisions que es prenguin en equip.
- › Evita que els eventuais conflictes personals interfereixin en la tasca professional.

- › Informa sobre la intervenció duta a terme amb un cas en el moment de fer-ne el traspàs a altres professionals i demana aquesta informació en rebre'l.
- › Cerca espais apropiats per a una correcta coordinació. Els preveu i els concreta.
- › Utilitza correctament els circuits de derivació i/o informació.
- › Demana els permisos oportuns a les persones ateses per dur a terme determinades coordinacions que els requereixen.
- › Sap a qui i quina informació pot donar, tot garantint el principi de privacitat.
- › Deriva les persones ateses en el moment apropiat als recursos més adequats a les seves necessitats.
- › Manté una llista actualitzada dels recursos de la institució i dels externs amb què es pot comptar i de les seves característiques.

# Formació en coordinació i treball en equip

## Objectius

**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. Gestió de conflictes en l'equip
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
3. Coordinació amb altres 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
- › Els rols professionals en l'equip de treball
- › Coneixement i interrelació amb recursos externs



## 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**

- › Proposa nous projectes i programes fruit de l'anàlisi de les necessitats i demandes dels agents i usuaris implicats.
- › Crea sistemes afavoridors de la renovació, utilització i optimització dels recursos i tècniques educatives (bancs de recursos o de tècniques).
- › Respon efectivament davant situacions inesperades.
- › Té disposició per resoldre situacions sense ajuda externa.
- › Proposa canvis en els processos de treball quan aquests no tenen el resultat esperat.
- › Busca alternatives a situacions que poden limitar-ne la intervenció.
- › Actua per crear oportunitats i per evitar problemes.
- › S'adapta sense acomodar-se, manté una actitud activa envers la millora.
- › Assisteix a activitats de formació, llegeix i utilitza altres possibilitats per mantenir actualitzats els coneixements i procediments de treball propis de la professió.
- › Pren decisions en el moment oportú.

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

## Activitats d'aprofundiment en iniciativa i creativitat

- › Aplicació de la creativitat al disseny d'activitats socioeducatives
- › Taller per a la promoció de la creativitat en les persones ateses
- › La creativitat i la iniciativa com a eines professionals
- › Tècniques per promoure la creativitat en equips de treball



## 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**

- › Planifica la intervenció professional i l'adequa a les possibilitats reals, tot assumint les condicions de l'entorn on es du a terme la intervenció i els propis límits professionals.
- › Identifica les situacions que poden generar estrès i articula mecanismes per evitar-les o per afrontar-les i en redueix l'impacte.
- › Comparteix amb altres professionals situacions que generen estrès a nivell personal i/o ambiental i intercanvia alternatives que permetin millorar-ne l'abordatge.
- › Porta a terme actuacions per evitar que situacions que poden provocar estrès es perllonguin en el temps.
- › Prioritza les tasques importants i urgents. Marca l'agenda diària, l'adequa a les circumstàncies del dia evitant incorporar-hi compromisos inassumibles.
- › Prioritza els problemes 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 lloc de treball.
- › Identifica i manté la distància emocional apropiada amb les persones ateses.
- › Circumscriu els conflictes exclusivament a l'entorn laboral.
- › Manté l'autocontrol emocional i conductual.
- › Preveu la reacció de la persona atesa en situacions difícils i prepara estratègies d'afrontament.
- › Reacciona amb serenitat davant recaigudes o retrocessos protagonitzats per les persones ateses, tot entenent-los com a part del procés d'intervenció.



- › 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.
- › Es forma en tècniques específiques orientades a la gestió de les situacions d'estrès i les utilitza quan sigui necessari.

## 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 la pressió

### 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
- › La intervenció ajustada a les possibilitats de la institució
- › L'autocura professional
- › Intel·ligència emocional



## 8. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ

Obtenir informació de fonts diverses, discriminar la que és rellevant d'acord amb els objectius establerts i extreure'n les conclusions adequades. Exposar i transmetre la informació de manera clara i concisa, oralment i per escrit, en contextos formals.

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

- › Recull i analitza de forma sistemàtica, mitjançant l'entrevista, les dades educatives i/o formatives en el moment de l'ingrés penitenciari, amb la finalitat d'establir els itineraris de rehabilitació més adequats a les necessitats de les persones ateses, especialment a nivell formatiu, d'ocupació, d'inserció laboral i de lleure.
- › Manté actualitzades les bases de dades socioeducatives, qualitatives i quantitatives, que permetin la seva explotació amb la finalitat d'avaluació de la intervenció i/o en cas de demandes concretes (estudis, investigacions, etc.).
- › Consulta periòdicament informació oficial actualitzada relacionada amb els diferents àmbits de la intervenció socioeducativa (reformes educatives, legislació laboral, etc.), l'específica dels serveis penitenciaris (circulars, modificacions reglamentàries, etc.), i de caire científic (articles, recerques, etc.).
- › Identifica en cada cas la finalitat de la informació, abans d'iniciar el procés de cerca. Segons la seva finalitat, recull la informació rellevant i l'ordena.
- › Obté informació rellevant mitjançant diferents tècniques, recursos i fonts: entrevista a la persona atesa, a professionals d'altres àmbits, expedients personals, etc.
- › Es mostra perseverant en la recerca d'informació i evita demanar a la persona atesa informació ja disponible i contrastada.
- › Analitza la informació relativa al delictes de manera objectiva, evitant que condicioni l'actuació professional.
- › No cerca informació que vulneri innecessàriament la intimitat i/o que no respongui al propi àmbit professional o a l'objectiu d'actuació.
- › Coordina el recull d'informació amb la resta de professionals.
- › Contrasta la informació abans de donar-la per vàlida.

- › Selecciona la informació rebuda d'acord amb la seva validesa, urgència, importància i vinculació respecte de la pròpia feina, i desestima aquella que sigui irrellevant, esbiaixada o falsa.
- › Registra i manté la informació ordenada i actualitzada en els corresponents suports, tot indicant-hi la font de la informació i la persona que la recull.
- › Trameta informació necessària i ajustada als objectius, així com ofereix una visió integral del subjecte sense emetre judicis de valor.
- › Informa o demana informació sobre la intervenció duta a terme, en traspasar o rebre un cas.
- › Evita l'ús d'etiquetes inadequades per classificar les persones ateses.
- › Informa amb arguments pertinents, amb coherència, precisió, claredat, organització i estructura en el discurs.
- › Transmet la informació amb rigor i objectivitat.
- › Informa l'interlocutor de l'objectiu de la recerca i l'ús de la informació.
- › Identifica el lloc i moment adequats per transmetre una determinada informació, especialment informació sensible.
- › Prepara i desenvolupa correctament les entrevistes: concreta dia, hora i lloc més adequats; fixa els objectius; fa un guió; gestiona bé el temps.
- › Respecta l'interlocutor en tot moment i es relaciona amb ell conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Adequa el registre comunicatiu a l'interlocutor.
- › Utilitza adequadament el llenguatge no verbal.
- › Utilitza el llenguatge de manera correcta i comprensible.
- › Preserva la confidencialitat de les dades i de la font segons criteris legals i ètics.
- › Actua amb discreció i de manera respectuosa en el maneig de la informació conscient de les seves repercussions.
- › Sap a qui i quina informació es pot donar, tot garantint el principi de privacitat.

# Formació en gestió de la informació

## Objectius

**Obtenir informació de fonts diverses, discriminar la que és rellevant d'acord amb els objectius establerts i extreure'n les conclusions adequades. Exposar i transmetre la informació de forma 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. Qüestions bàsiques
  - 2.2. Límits de la coordinació i transmissió de la informació
  - 2.3. Incidència de les noves tecnologies
3. Tècniques de recollida de la informació
  - 3.1. L'entrevista amb el subjecte i amb l'entorn social proper
  - 3.2. Altres fonts d'informació: informes, expedient, qüestionaris, etc.
  - 3.3. La coordinació amb altres agents
  - 3.4. L'obtenció d'informació a través d'espais/sistemes informals
4. La redacció de la informació
  - 4.1. Normes bàsiques per a l'elaboració de documents (objectiu, destinatari, informació a facilitar, ordre de la informació, revisió del contingut, ...)
  - 4.2. Recursos tecnològics i models de documents vinculats al servei
5. Tècniques d'expressió oral en contextos formals
  - 5.1. Identificació del context comunicatiu
  - 5.2. Estructura de la informació en el discurs
  - 5.3. Recursos paralingüístics: veu, entonació, ritme, etc.
  - 5.4. La comunicació no verbal

## Activitats d'aprofundiment en gestió de la informació

- › Taller de redacció de documents
- › Sistemes informàtics institucionals i gestió de la informació
- › Protecció de dades
- › Taller de tècniques d'oratoría
- › La comunicació telefònica
- › Metodologia pràctica en l'elaboració d'informes
- › Criteris lingüístics i terminologia de l'àmbit jurídic



## 9. PLANIFICACIÓ DE LA INTERVENCIÓ PEDAGÒGICA

Analitzar els recursos socioeducatius del centre penitenciari i les característiques de les persones ateses, per tal d'elaborar o actualitzar projectes i programes d'intervenció socioeducativa fent ús dels instruments i tècniques propis de la professió. Avaluar periòdicament els projectes i els programes.

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

- › Analitza sistemàticament el tipus de població interna i l'evolució de les seves característiques, necessitats i competències formatives, laborals i tractamentals. Manté actualitzada una base de dades al respecte.
- › Recull i analitza de forma sistemàtica, mitjançant l'entrevista, les dades educatives, formatives en el moment de l'ingrés penitenciari, amb la finalitat d'establir els itineraris de rehabilitació més adequats a les necessitats de les persones ateses, especialment a nivell formatiu, d'ocupació, d'inserció laboral i de lleure.
- › Detecta les necessitats educatives especials o que requereixin intervencions específiques (dones maltractades, joves, infermeria, discapacitats, etc.), per tal d'establir la ubicació modular i els programes de tractament més adients.
- › Valora els perfils professionals de les persones ateses proposades per l'equip de tractament, per tal de realitzar una assignació laboral adequada (tallers, plans ocupacionals, ...) i vinculada al seu pla individual de tractament.
- › Manté actualitzades les bases de dades socioeducatives, qualitatives i quantitatives, que permetin la seva explotació amb la finalitat d'avaluació de la intervenció i/o en cas de demandes concretes (estudis, investigacions, etc.).
- › Estudia periòdicament el clima convivencial del centre des d'una perspectiva regimental i de seguretat, i promou, si escau, la implementació de programes de mediació penitenciària orientats a la millora del clima relacional.
- › Dissenya l'organització de recursos humans i materials necessaris per a dur a terme els programes de l'àrea de tractament i proposa la seva aplicació.

- › Dissenya sessions informatives adreçades a professionals de nova incorporació, per tal de donar-los a conèixer el funcionament dels diferents programes socioeducatius.
- › Elabora materials didàctics (tríptics, fulletons, panells informatius, TIC's...) adreçats a personal de nova incorporació i col·laboradora.
- › Garanteix que les accions d'innovació que es duen a terme (projectes, programes, tècniques socioeducatives, etc.) responguin a les necessitats del centre penitenciari i s'adeqüin al model rehabilitador de la institució.
- › Supervisa els procediments i instruments de gestió educativa i formativa vinculats als programes curriculars, per tal que s'ajustin a les necessitats de les persones ateses i assoleixin els objectius plantejats i, si escau, readaptar-los o dissenyar-ne de nous.
- › Analitza periòdicament la distribució espacial del centre penitenciari i d'altres característiques rellevants (nombre i distribució del personal, horaris, etc.), per tal de valorar la seva incidència en els processos socioeducatius i poder dissenyar-los o redissenyar-los atenent al marc contextual en què han de ser duts a terme.
- › Consulta periòdicament informació oficial actualitzada relacionada amb els diferents àmbits de la intervenció socioeducativa (reformes educatives, legislació laboral, etc.), l'específica dels serveis penitenciaris (circulars, modificacions reglamentàries, etc), i de caire científic (articles, recerques, etc).

## Formació en planificació de la intervenció pedagògica

### Objectius

**Analitzar els recursos socioeducatius del centre penitenciari i les característiques de les persones ateses per tal d'elaborar o actualitzar projectes i programes d'intervenció socioeducativa fent ús dels instruments i tècniques propis de la professió. Avaluar periòdicament els projectes i els programes.**

### Formació d'actualització

#### Continguts

1. La planificació de la intervenció pedagògica
  - 1.1 Elements clau de la planificació
  - 1.2. Identificació de les principals dificultats
  - 1.3. Característiques de la població atesa
  - 1.4. Disseny de programes
    - 1.4.1. Anàlisi de les necessitats socioeducatives
    - 1.4.2. Disseny de programes específics
    - 1.4.3. Elaboració de materials didàctics
    - 1.4.4. Aspectes bàsics de la implementació de programes
    - 1.4.5. Supervisió dels programes
    - 1.4.6. L'avaluació
  - 1.5. Recursos i materials al servei de la planificació
2. Disseny de sessions informatives per personal de nova incorporació

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

- › Definició de programes específics
- › Programació i planificació d'activitats grupals
- › Programació d'activitats socioeducatives
- › Actualització en diferents tipus de programes
- › Taller d'entrevista semiestructurada
- › Taller d'elaboració del PIT





## 10. INTERVENCIÓ PEDAGÒGICA

Orientar i motivar les persones ateses cap els objectius de la intervenció socioeducativa. Assessorar metodològicament els professionals del centre penitenciari en el desenvolupament de projectes i programes d'intervenció socioeducativa. Supervisar la planificació general de l'àmbit de rehabilitació (projectes, programes i itineraris marc) per assegurar la seva claredat, complementarietat i pertinença, i fer propostes de millora.

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

- › Orienta i dona suport a les persones ateses envers l'assoliment d'objectius de millora, mantenint una actitud de confiança en les seves possibilitats de canvi.
- › Escolta, orienta i assessora amb rigor i fiabilitat. Dona arguments sòlids i informació contrastada.
- › Respecta l'interlocutor en tot moment i es relaciona amb ell conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Prepara i desenvolupa correctament les entrevistes: en concreta el dia, l'hora i el lloc; en fixa els objectius; en fa un guió; en gestiona bé el temps.
- › Realitza reunions informatives amb les persones ateses sobre els recursos socioeducatius al seu abast.
- › Informa les persones ateses en el moment de l'ingrés penitenciari sobre la dinàmica institucional, organització, disseny curricular i funcionament general del centre.
- › Participa en les reunions dels òrgans col·legiats i comissions de treball en els quals s'abordin continguts de matèria socioeducativa.
- › Participa en les reunions d'elaboració del programa individual de tractament (PIT) per orientar els professionals de tractament en l'elaboració, implementació i avaluació de programes socioeducatius més adients a les característiques de cada cas.
- › Assessora sobre l'organització de recursos humans, materials i funcionals més òptima per al bon funcionament del centre penitenciari en l'àmbit de la seva competència.

- › Informa sobre les novetats normatives en matèria socioeducativa a l'equip directiu del centre, la junta de tractament i els equips multidisciplinaris, i els assessora en els processos per al seu desplegament i aplicació.
- › Assessora a l'equip directiu i a la resta de professionals del centre penitenciari sobre models d'intervenció, procediments i instruments de planificació i acció socioeducativa.
- › Assessora i col·labora en el disseny del projectes i programes del centre penitenciari garantint que aquests compleixen els requisits tècnics de la planificació socioeducativa.
- › Orienta els professionals de tractament de nova incorporació i col·laboradors quant a l'organització i funcionament del centre penitenciari així com dels diferents programes socioeducatius.
- › Vetlla per la claredat, coherència i complementarietat dels diversos instruments de planificació socioeducativa institucional, així com la dels programes i projectes que s'hi vinculin.
- › Col·labora amb la resta de professionals del centre penitenciari en la seva elaboració o actualització periòdica.
- › Revisa regularment, a través del sistema informàtic, que l'adscripció modular dels interns es realitza atenent a les seves necessitats socioeducatives i tractamentals, i reclama aquesta adscripció en el cas que no s'hagi produït.
- › Vetlla perquè l'oferta educativa del centre penitenciari s'ajusti a les seves possibilitats organitzatives.
- › Identifica els espais educatius existents en el centre així com el material i recursos socioeducatius disponibles.
- › Proposa noves activitats, projectes i programes que estimulin la participació dels interns.

# Formació en intervenció pedagògica

## Objectius

Orientar i motivar les persones ateses cap els objectius de la intervenció socioeducativa. Assessorar metodològicament els professionals del centre penitenciari en el desenvolupament de projectes i programes d'intervenció socioeducativa. Supervisar la planificació general de l'àmbit de rehabilitació (projectes, programes i itineraris marc) per assegurar la seva claredat, complementarietat i pertinència, i fer propostes de millora.

## Formació d'actualització

### Continguts

1. La intervenció individualitzada
  - 1.1. Distància professional, escolta i assessorament
  - 1.2. L'entrevista motivacional
  - 1.3. Les funcions pedagògiques
2. La intervenció grupal
  - 2.1. Funcionament dels grups
  - 2.2. Tècniques per a la gestió i conducció de grups
  - 2.3. La motivació i la implicació del grup en la planificació i desenvolupament d'activitats
3. L'assessorament i supervisió socioeducativa
  - 3.1. Assessorament professional: programes generalistes i especialitzats
  - 3.2. Supervisió dels instruments de planificació socioeducativa
  - 3.3. Recursos metodològics

## Activitats d'aprofundiment en intervenció pedagògica

- › Aspectes ètics de la intervenció socioeducativa
- › Els límits de l'ús de les noves tecnologies en l'acció pedagògica
- › El rol professional en els programes especialitzats
- › La creativitat en grups de les persones ateses
- › Actualització en eines pedagògiques

