

La formació  
especialitzada  
dels treballadors  
socials 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 Treballadors socials de l'àmbit d'execució penal.

**Primera edició**

Juny de 2012

**Disseny gràfic i maquetació**

Primer Segona serveis de comunicació

DL: B. 30133-2012



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 Treball Social utilitza els recursos que té la societat o en crea de nous per respondre a les necessitats i a les aspiracions de l'individu i dels grups, i s'esforça a promoure la justícia social.

...

Les funcions del Treball Social són:

1. Ajudar les persones, els grups i les comunitats a desenvolupar les seves capacitats de manera que els permeti resoldre els problemes individuals i col·lectius.
2. Promoure la facultat de lliure elecció, d'adaptació i de desenvolupament de les persones.
3. Advocar perquè s'adoptin polítiques socials justes i perquè s'estableixin serveis o alternatives als recursos socioeconòmics existents.”

**Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social de Catalunya, 2000**

Codi d'ètica. Introducció

|  |           |
|--|-----------|
| <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 comunes.....             | 7         |
| Formació d'actualització per competències per àrees de treball.... | 7         |
| Formació d'aprofundiment .....                                     | 7         |
| Formació transversal .....   | 8         |
| <b>Activitats formatives per competències comunes</b> .....        | <b>9</b>  |
| 1. Competència institucional .....                                 | 10        |
| Formació en competència institucional.....                         | 11        |
| 2. Comunicació .....   | 12        |
| Formació en comunicació .....                                      | 13        |
| 3. Prevenció i resolució de conflictes .....                       | 14        |
| Formació en prevenció i resolució de conflictes .....              | 15        |
| 4. Organització i gestió del temps .....                           | 16        |
| Formació en organització i gestió del temps.....                   | 17        |
| 5. Coordinació i treball en equip.....                             | 18        |
| Formació en coordinació i treball en equip .....                   | 19        |
| 6. Iniciativa i creativitat .....                                  | 20        |
| Formació en iniciativa i creativitat .....                         | 21        |
| 7. Tolerància a la pressió .....                                   | 22        |
| Formació en tolerància a la pressió.....                           | 23        |
| 8. Gestió de la informació.....                                    | 24        |
| Formació en gestió de la informació .....                          | 25        |
| 9. Treball en xarxa.....   | 26        |
| Formació en treball en xarxa .....                                 | 27        |
| <b>Activitats formatives per àrees de treball</b> .....            | <b>28</b> |
| 10. Planificació de la intervenció social.....                     | 29        |
| <b>Atenció a la víctima</b>  |           |
| Avaluació de necessitats i elaboració d'un pla d'intervenció.....  | 30        |
| <b>Centres penitenciaris i justícia juvenil</b>                    |           |
| I. Avaluació de les necessitats socials .....                      | 31        |
| II. Disseny i planificació de programes d'intervenció social.....  | 32        |
| <b>Assessorament tècnic penal</b>                                  |           |
| Avaluació social en el procés penal.....                           | 33        |
| 11. Intervenció social.....  | 34        |
| <b>Atenció a la víctima</b>  |           |
| Intervenció social amb la víctima .....                            | 35        |
| <b>Centres penitenciaris i justícia juvenil</b>                    |           |
| Intervenció sociofamiliar .....                                    | 36        |
| <b>Assessorament tècnic penal</b>                                  |           |
| Intervenció social forense en l'acte del judici oral.....          | 37        |

# 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 treballadors socials 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 treballadors socials 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 treballadors socials en aquest àmbit de treball:
  - › Facilitar l'atenció social de les persones que entren en contacte amb la justícia penal (encausats, infractors, víctimes i testimonis). Intervenir en aquestes persones i en el seu entorn relacional, tot oferint mecanismes d'assessorament, informació i orientació i inserció social i professional, d'acord amb els requeriments legals inherents a la institució.
  - › Informar la instància judicial, a través del circuit institucional establert, sobre la situació personal, social i familiar de les persones implicades en qualsevol fase del procediment penal per tal de facilitar la presa de decisions judicials.
3. L'adequació de la formació als requeriments del lloc de treball des de la perspectiva de l'excel·lència (la competència professional).
4. La voluntat de servei de l'Àrea d'Investigació i Formació Social i Criminològica (AIFSC) del CEJFE d'adequació a les necessitats canviants i d'impuls als projectes estratègics de les direccions generals de Serveis Penitenciaris i d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil.
5. La voluntat de millora, actualització i innovació, que fan d'aquesta guia un document en permanent evolució.

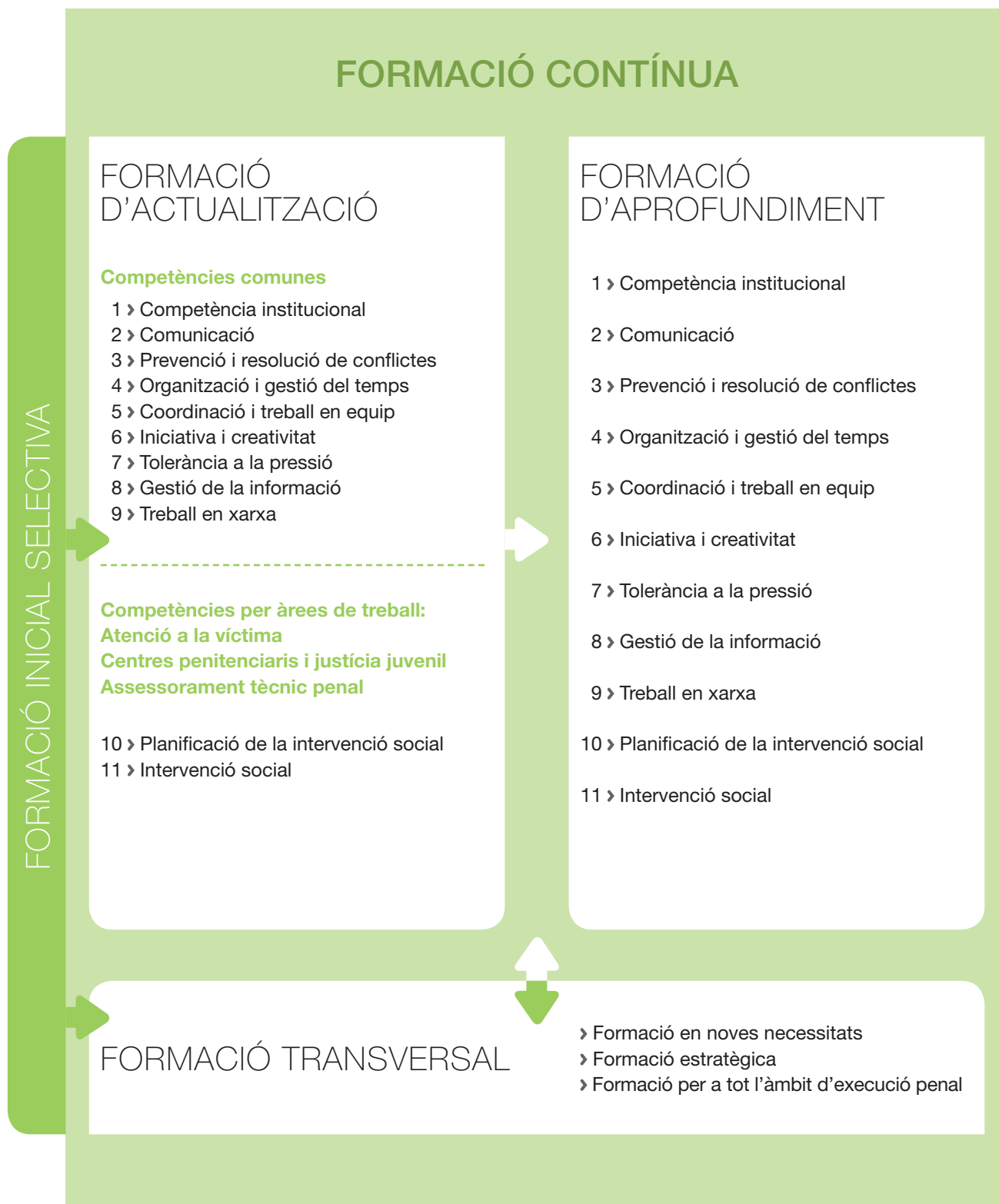
D'altra banda, cal assenyalar que la planificació i l'execució de les activitats formatives que inclou aquesta guia compten com a marc de referència amb la regulació vigent de la formació que fan els documents següents:

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

---

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

# ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓ



# FORMACIÓ ESPECIALITZADA

## Formació inicial 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 treballadors socials 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 professionals del treball social en l'àmbit d'execució penal.

› **Un bloc de procediments de treball**, en què es treballen les habilitats professionals pròpies del treballador social des d'una perspectiva eminentment pràctica.

## Formació contínua

---

### Formació d'actualització per competències comunes

La formació d'actualització per competències comunes consta de 9 activitats per a tots els treballadors socials que treballen en l'àmbit d'execució penal, que són:

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. Treball en xarxa

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

### Formació d'actualització per competències per àrees de treball

La formació d'actualització per competències segons les àrees de treball consta d'un nombre variable d'activitats formatives que aborden les competències següents:

10. Planificació de la intervenció social
11. Intervenció social

Aquestes activitats compten amb continguts molt específics, estretament vinculats a la pràctica professional en una àrea de treball concreta. Considerem com a *àrees de treball*: atenció a la víctima, centres penitenciaris i justícia juvenil, i assessorament tècnic penal.

#### Atenció a la víctima

10. Avaluació de necessitats i elaboració d'un pla d'intervenció
11. Intervenció social amb les víctimes

#### Centres penitenciaris i justícia juvenil

10. Planificació de la intervenció social
  - 10.I. Avaluació de les necessitats socials
  - 10.II. Disseny i planificació de programes d'intervenció social
11. Intervenció sociofamiliar

#### Assessorament tècnic penal

10. Avaluació social en el procés penal
11. Intervenció social forense en l'acte del judici oral

És recomanable que tots els treballadors socials que treballen en una de les destinacions indicades duguin a terme els cursos específics de la seva destinació o àrea.

### 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 ofereix 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.

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

A continuació, per a cada competència professional (comuna o associada a una àrea de treball) es relacionen les fitxes que defineixen els objectius i els continguts de les activitats formatives d'actualització i d'aprofundiment relacionades amb cada competència (habitualment d'una durada estàndard de 20 hores cadascuna).





# Activitats formatives per competències comunes



# 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 treballador social 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

- › Guiar les pròpies actuacions, prenent per referència 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.).
- › Complir els compromisos professionals acordats amb altres (caps, companys o persones ateses).
- › Conèixer i utilitzar adequadament els instruments i circuits dels que disposa la institució per obtenir informació.
- › Utilitzar els models de documentació establerts per la Institució (protocols, plantilles, etc.) fent ús, si escau, dels mitjans tecnològics disponibles.
- › Obtenir i comunicar informació sobre les persones ateses preservant la confidencialitat de les dades, segons els criteris legals i ètics.
- › Adaptar la intervenció d'acord amb els perfils de les 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 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.
- › Reconèixer el propi espai professional i respectar el dels altres.
- › 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 treballador social 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
  - 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. Àmbit d'assessorament tècnic penal
  - 3.6. 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, diversitat religiosa i cultural, grups vulnerables i diversitat d'orientació sexual
5. El rol del treballador social
  - 5.1. Missió i tasques
  - 5.2. Límits i possibilitats de l'acció del treballador social
  - 5.3. La distància professional
6. La intervenció multidisciplinària: principals figures professionals, tasques i sistemes de coordinació
7. Principals models d'intervenció social

### 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
- › Actualització legislativa en justícia juvenil

#### Criminologia i dret penal

#### Prevenició i tractament del delictes

#### Perspectiva de gènere en l'execució penal

#### Característiques de la població

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

#### Instruments bàsics de treball institucional

- › SIPC
- › SAVRY
- › RisCarvi
- › JOVO



## 2. COMUNICACIÓ

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 professional adequat.

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

- › Identificar el lloc i el moment adequats per transmetre una determinada informació, mantenir una entrevista o desenvolupar qualsevol altra intervenció.
- › Presentar i enquadrar cadascuna de les intervencions: informar sobre els terminis, la finalitat, l'objectiu i l'ús de la informació (demanant, si escau, el consentiment de la persona atesa).
- › Adequar el registre comunicatiu a les característiques de les persones ateses.
- › Escoltar i donar *feedback* en la comunicació, per tal de mostrar interès i atenció.
- › Mostrar empatia i demostrar que es comprèn el punt de vista de l'altre.
- › Utilitzar el llenguatge verbal i no verbal per manifestar interès i seguiment del discurs de l'altre.
- › Comunicar, posant distància entre els àmbits emocional i professional.
- › Utilitzar el llenguatge de manera correcta i comprensible per ser precís en la comunicació.
- › Utilitzar adequadament el llenguatge no verbal.
- › Projectar una imatge correcta i cordial.
- › 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.
- › Comunicar amb coherència, amb un criteri clar i amb suficient argumentació.
- › Preservar la confidencialitat de les dades segons els criteris legals i ètics.

## Formació en comunicació

### Objectiu

**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 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
  - 2.3. Escolta activa
  - 2.4. Llenguatge no verbal
  - 2.5. 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

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

#### Comunicació amb finalitats específiques

- › Negociació
- › Mediació

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

- › La comunicació en situacions de multiculturalitat
- › La comunicació en el context de la salut mental
- › La comunicació en l'abordatge sociofamiliar



### 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-ne indicis de risc.
- › Identificar elements que prediguin 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 una situació de crisi davant d'altres tasques.
- › Aïllar l'incident.
- › 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 propis arguments, avantatges que beneficiïn l'interlocutor. Plantejar els beneficis que poden comportar els acords.
- › Oferir una resposta proporcional al conflicte.
- › Prevenir i/o 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 seus protocols.
- › 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. Recollida 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. La mediació
3. Procediment disciplinari i protocols de seguretat institucionals
  - 3.1. Procediment disciplinari, faltes i sancions
  - 3.2. Protocols de seguretat

## 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 de resolució de conflictes
- › El conflicte en l'entorn professional
- › Abordatge dels conflictes intrafamiliars



## 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.
- › Establir en l'agenda moments importants de control per a l'assoliment d'objectius parcials o la realització de determinades tasques.



## Formació en organització i gestió del temps

### Objectiu

**Organitzar les tasques que cal 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.
- › Compartir i contrastar conjuntament la informació obtinguda amb claredat i de manera àgil amb la resta de professionals implicats en un cas.
- › Mantenir una comunicació fluïda 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 en un cas, en el moment de fer-ne el traspàs a altres professionals i demanar aquesta informació en rebre'l.
- › Cercar espais apropiats per a una correcta coordinació. Preveure'ls i concertar-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, garantint el principi de privacitat.

# 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. Els equips de treball del treballador social: equip de treballadors socials i 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. Habilitats comunicatives
  - 2.5. Espais comuns de coordinació
  - 2.6. Gestió de la informació en l'equip i protecció de dades
  - 2.7. Gestió de conflictes en l'equip

## 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
- › Intel·ligència emocional
- › Com afrontar les dificultats en l'equip de treball
- › Els rols professionals en l'equip de treball



## 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.
- › Comunicar oportunitats de millora en la intervenció professional.
- › Respondre efectivament davant situacions inesperades.
- › 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-ne la intervenció.
- › Actuar per crear oportunitats i per evitar problemes.
- › Adaptar-se sense acomodar-se, mantenir una actitud activa envers la millora.
- › Assistir a activitats de formació, llegir i utilitzar altres possibilitats per mantenir actualitzats els coneixements i procediments de treball propis de la professió.

## 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-ne propostes de millora. Idear solucions noves i diferents per a problemes o situacions requerides pel mateix lloc de treball, l'organització o les persones ateses 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

- › Aplicació de la creativitat en la intervenció social
- › 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



## 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, i evitar 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 i adequar-la a les possibilitats reals, assumint les condicions de l'entorn on es desenvolupa 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.

## 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, i evitar 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 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

- › Tècniques i estratègies de gestió personal en situacions de pressió i estrès
- › Identificar i minimitzar els efectes de l'estrès
- › L'autocura professional
- › Tècniques d'autocontrol



## 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

- › Identificar en cada cas la finalitat de la informació, abans d'iniciar el procés de cerca. Segons la seva finalitat, recollir la informació rellevant i ordenar-la.
- › Obtenir informació rellevant mitjançant diferents tècniques, recursos i fonts: revisió de l'expedient, entrevistes amb les persones ateses, visites a domicili, coordinació amb professionals de la xarxa, etc.
- › Contrastar la informació.
- › 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 de la persona i/o que no respongui al propi àmbit professional o a l'objectiu d'actuació.
- › Seleccionar la informació rebuda d'acord amb la seva validesa, urgència, importància i vinculació respecte de la pròpia feina, i desestimar aquella que sigui irrelevant, esbiaixada o falsa.
- › Preparar i desenvolupar correctament les entrevistes: concretar-ne dia, hora i lloc; fixar-ne els objectius i a quines persones citar; fer-ne un guió; gestionar-ne bé el temps.
- › Informar l'interlocutor de l'objectiu de la recerca d'informació.
- › Respectar l'interlocutor en tot moment i relacionar-se amb ell conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Adaptar el registre comunicatiu a l'interlocutor.
- › Evitar l'ús d'etiquetes inadequades per classificar les persones ateses.
- › Registrar i mantenir la informació ordenada i actualitzada en els corresponents suports, i indicar-hi la font de la informació i la persona que la recull.
- › Ser discret i respectuós en el maneig de la informació, conscient de les possibles repercussions.
- › Coordinar el recull d'informació amb la resta de professionals.
- › Transmetre la informació amb rigor i objectivitat.
- › Trametre informació necessària i ajustada als objectius, així com oferir una visió integral del subjecte sense emetre judicis de valor.
- › Informar amb arguments pertinents, amb coherència, precisió, claredat, organització i estructura en el discurs.
- › Preservar la confidencialitat de les dades i de la font segons els criteris legals i ètics.
- › Fer constar les fonts d'informació en els informes.
- › En traspassar o rebre un cas, informar o demanar informació sobre la intervenció duta a terme.



# 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 manera clara i concisa, oralment i per escrit, en contextos formals.**

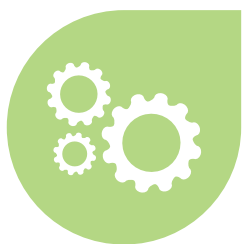
## Formació d'actualització

### Continguts

1. El context de la informació, destinació i finalitat
2. Protecció de dades
  - 2.1. 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, etc.)
  - 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
- › Taller de tècniques d'oratòria
- › Parlar en públic
- › La comunicació telefònica
- › La informació oral en contextos jurídics
- › Metodologia pràctica en l'elaboració d'informes
- › Criteris lingüístics i terminologia de l'àmbit jurídic



## 9. TREBALL EN XARXA

Conèixer i utilitzar la xarxa de recursos que poden ser útils per assolir els objectius plantejats envers les persones ateses.

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

- › Buscar informació sobre les persones ateses als serveis que les han atès prèviament i que poden tenir informació rellevant.
- › Cercar o identificar recursos socials per determinar els requisits i possibilitats que ofereixen.
- › Visitar els recursos socials per conèixer directament els professionals i els serveis específics d'actuació.
- › Construir i actualitzar la pròpia agenda de recursos i persones de contacte, segons l'àrea geogràfica on es desenvolupa la feina i les característiques i necessitats més freqüents de les persones ateses.
- › Establir línies d'actuació comunes, negociar i arribar a acords de col·laboració amb professionals d'altres organismes i serveis.
- › Proposar la creació de mecanismes permanents de col·laboració amb els altres serveis i organismes.
- › Tenir cura de les relacions amb els recursos socials (realitzar derivacions de forma adequada, tenir rigor en els acords establerts, informar sobre l'evolució dels casos que han atès, respondre quan sigui necessari, etc.).
- › Compartir amb altres professionals la informació rellevant i apropiada, tenint en compte la confidencialitat de les dades.
- › Reconèixer clarament el propi espai professional i respectar l'espai professional dels altres.
- › Respectar l'àmbit d'actuació de cada servei o recurs.
- › Derivar les persones ateses i/o les seves famílies als recursos assistencials, d'inserció laboral o formatius adients a les seves necessitats.

## Formació en treball en xarxa

### Objectiu

**Conèixer i utilitzar la xarxa de recursos que poden ser útils per assolir els objectius plantejats envers les persones ateses.**

### Formació d'actualització

#### Continguts

1. Característiques i potencialitats del treball comunitari
2. La participació de serveis externs en el pla de treball
  - 2.1. Definició dels àmbits específics d'intervenció
  - 2.2. Compromisos assolibles pels serveis externs
3. Elements clau en la derivació de casos
  - 3.1. Compromisos: la institució receptora, la pròpia institució i les persones ateses
  - 3.2. Devolució de resultats
  - 3.3. Notificació de canvis rellevants durant el procés
4. La coordinació amb professionals externs
  - 4.1. Objectius de la coordinació
  - 4.2. Informació i confidencialitat
  - 4.3. Mecanismes de seguiment
  - 4.4. Tancament de la coordinació
5. Ús i traspàs de la informació en el propi servei
  - 5.1. Confidencialitat de la informació obtinguda
  - 5.2. Ús estricte de la informació requerida pel cas
6. Cartera de recursos
  - 6.1. Recursos d'atenció bàsica
  - 6.2. Recursos especialitzats
  - 6.3. Recursos del 3r sector

### Activitats d'aprofundiment de treball en xarxa

- › Visites a recursos
- › La cartera de serveis socials bàsics
- › Recursos de la xarxa sociosanitària
- › La protecció de dades en el treball en xarxa



# Activitats formatives per àrees de treball



## 10. PLANIFICACIÓ DE LA INTERVENCIÓ SOCIAL

Dissenyar, desenvolupar i avaluar plans d'intervenció social amb les persones ateses i el seu entorn relacional, fent ús dels instruments i tècniques propis de la professió.

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

- › Recollir i analitzar demandes, necessitats i possibilitats de millora de les persones ateses, tot identificant les àrees prioritàries d'intervenció.
- › Prioritzar mancances, necessitats i capacitats de la persona atesa i de l'entorn sociofamiliar, i valorar la seva capacitat específica de resposta.
- › Definir i enregistrar objectius clars i assolibles, ajustats a les necessitats detectades, a les característiques personals i sociofamiliars de les persones ateses, i a les possibilitats i límits del marc d'intervenció. Identificar indicadors d'avaluació d'aquests objectius.
- › Preveure el conjunt d'efectes que poden produir les diferents actuacions professionals abans de dur-les a terme, i decidir l'alternativa més convenient.
- › Temporalitzar les actuacions a desenvolupar de manera realista i tenint en consideració la durada de la mesura o pena.
- › Dur a terme les actuacions pertinents en cada moment, segons el procés que segueix cada persona atesa i el seu entorn.
- › Implicar les persones ateses en els seus respectius processos i informar-les clarament de les conseqüències del compliment o no dels compromisos adquirits.
- › Coordinar-se amb la resta de professionals implicats en la intervenció.
- › Revisar periòdicament el pla de treball establert i els compromisos adquirits amb les persones ateses i adaptar els objectius i les actuacions d'acord amb 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 social Avaluació de necessitats i elaboració d'un pla d'intervenció

### Objectiu

**Avaluar de les necessitats d'atenció individual de la víctima i dissenyar el pla d'intervenció.**

### Formació d'actualització

#### Continguts

1. Límits i possibilitats de la intervenció
  - 1.1 El marc legal i la normativa interna (protocols d'intervenció)
  - 1.2 El context organitzatiu i les funcions dels equips d'atenció a la víctima
  - 1.3 Coordinació institucional: Fiscalia, jutjats, mesures penals alternatives, equip d'assessorament tècnic penal, centres penitenciaris, Subdelegació del Govern, etc.
  - 1.4 Xarxa de recursos de suport social i psicològic
2. Anàlisi de les necessitats de la víctima
  - 2.1. Detecció de necessitats personals, socials, psicològiques, econòmiques, jurídiques. Distància entre la demanda i les necessitats reals
  - 2.2. La detecció del risc vital (noves agressions)
  - 2.3. Altres situacions que requereixen intervencions d'urgència
3. L'elaboració de plans d'intervenció
  - 3.1. La implicació de la persona atesa en la concreció del pla d'intervenció. La voluntarietat com a marc d'intervenció
  - 3.2. Elaboració d'objectius ajustats a les necessitats i a les possibilitats d'intervenció social, psicològica i judicial
  - 3.3. Els acords amb la víctima: un procés dinàmic
  - 3.4. Concreció i temporalització d'actuacions i estratègies individualitzades. Indicadors d'avaluació
  - 3.5. Eines institucionals al servei de la planificació. Base de dades específica

### Activitats d'aprofundiment en l'avaluació de necessitats i elaboració d'un pla d'acció

- › Metodologia de la planificació
- › La doble victimització
- › La gestió emocional i l'autocura
- › Avaluació de necessitats amb víctimes amb discapacitat psíquica
- › Avaluació de necessitats amb víctimes infantils
- › Perspectiva de gènere

## Formació en planificació de la intervenció social

### I. Avaluació de les necessitats socials

#### Objectius

**Detectar les necessitats individuals i de l'entorn relacional de les persones ateses. Compartir i contrastar la informació obtinguda amb els professionals vinculats al cas. Utilitzar correctament els instruments institucionals d'avaluació.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. L'avaluació estructurada del risc
  - 1.1. Model risc-necessitat-responsivitat
  - 1.2. Aspectes metodològics
  - 1.3. Procediments d'avaluació multidisciplinària: el paper del treballador social
  - 1.4. Instruments institucionals de valoració estructurada: RisCanvi, SAVRY
  - 1.5. Obtenció de dades de les aplicacions informàtiques: JOVO, SIPC
2. L'entrevista semiestructurada
  - 2.1. Característiques
  - 2.2. Diferents situacions d'entrevista
  - 2.3. Fonts d'informació
  - 2.4. Variables que intervenen en l'entrevista
  - 2.5. Aspectes verbals i no verbals
  - 2.6. Tècniques per afavorir la comunicació
3. Avaluació de les necessitats individuals i de l'entorn social
  - 3.1. Valoració dels àmbits familiar, educatiu, sanitari i econòmic
  - 3.2. Identificació de situacions d'urgència
  - 3.3. Detecció de necessitats en coordinació amb els serveis socials

#### Activitats d'aprofundiment en l'avaluació de les necessitats socials

- › Avaluació i diagnòstic social
- › Taller d'entrevistes semiestructurades
- › L'aplicació informàtica del SAVRY: ús i possibilitats
- › L'aplicació informàtica de RisCanvi: ús i possibilitats

## Formació en planificació de la intervenció social

### II Disseny i planificació de programes d'intervenció social

#### Objectiu

**Dissenyar, desenvolupar i avaluar programes d'intervenció amb les persones ateses fent ús dels instruments i tècniques propis de la professió.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. Perquè cal planificar?
  - 1.1. Característiques d'un bon procés de planificació
  - 1.2. Identificació de les principals dificultats
2. El context global de la planificació
  - 2.1. Potencialitats de les persones ateses
  - 2.2. Característiques de l'entorn sociofamiliar
  - 2.3. Responsabilitats i possibilitats del propi servei
  - 2.4. La col·laboració de recursos externs
3. La planificació de programes d'intervenció social
  - 3.1. Plans individualitzats d'intervenció
  - 3.2. Objectius, continguts, metodologia i temporalització
  - 3.3. La implicació de les persones ateses
  - 3.4. El treball en l'equip multidisciplinari i el procediment de validació
  - 3.5. Recursos propis i recursos externs
  - 3.6. Indicadors d'avaluació
  - 3.7. Avaluació del procés i dels resultats.
  - 3.8. Devolució a les persones interessades

#### Activitats d'aprofundiment en el disseny i planificació de programes d'intervenció social

- › Taller de planificació de la intervenció social
- › Recursos de la xarxa assistencial
- › Disseny del Programa individualitzat de tractament i itineraris curriculars
- › Disseny de plans d'intervenció en joves



## Formació en planificació de la intervenció social

### Avaluació social en el procés penal

#### Objectiu

**Avaluar les persones implicades en processos penals i dissenyar la metodologia d'intervenció òptima amb les persones ateses.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. Límits i possibilitats de la intervenció
  - 1.1 El marc legal i la normativa interna (protocols d'intervenció)
  - 1.2 El funcionament de les instàncies judicials
  - 1.3 Coordinació institucional: Fiscalia, jutjats, centres penitenciaris, equips d'atenció a la víctima, mesures penals alternatives, serveis socials de base, recursos sanitaris, centres educatius i DGAIA
  - 1.4 Cartera de recursos socio-sanitaris
2. Planificació de l'avaluació pericial
  - 2.1. Definició operacional de l'encàrrec judicial
  - 2.2. Formulació d'hipòtesis diagnòstiques sobre el cas
  - 2.3. Concreció i terminis de les actuacions, citacions i coordinacions
  - 2.4. Aplicatius informàtics específics per a la planificació
3. Avaluació social forense
  - 3.1. Tècniques d'entrevista social
  - 3.2. Indicadors per a l'avaluació social: maltractaments, infància en risc, violència de gènere, drogodependències, etc.
  - 3.3. Credibilitat de víctimes i testimonis

#### Activitats d'aprofundiment en l'avaluació social forense

- › Actualització en models d'entrevista
- › Avaluació i diagnòstic social
- › Actualització en violència sexual
- › Actualització en violència domèstica i de gènere
- › Actualització en drogodependències
- › Perfils en investigació criminal



## 11. INTERVENCIÓ SOCIAL

Dur a terme la intervenció social, amb les persones ateses, la seva família i/o entorn, per conduir-los cap als objectius prèviament establerts mitjançant tècniques i instruments propis de la professió.

### Comportaments associats a la competència

- › Fixar objectius clars i assolibles, transmetre'ls amb claredat i acordar compromisos amb les persones ateses.
- › Respectar l'interlocutor en tot moment i relacionar-se amb ell conscient de la imatge institucional que es projecta.
- › Escoltar, orientar, motivar i assessorar amb rigor i fiabilitat, mantenint una actitud de confiança en les possibilitats de canvi de la persona atesa.
- › Donar arguments sòlids i informació contrastada.
- › Mantenir l'orientació a l'ajuda malgrat els processos negatius o recaigudes, i cercar nous elements de motivació i de treball.
- › Revisar periòdicament el pla de treball establert i els compromisos adquirits amb les persones ateses i adaptar els objectius i les actuacions d'acord amb els canvis que s'hagin produït.
- › Coordinar-se amb la resta de professionals implicats, tot identificant i respectant el rol de qui actua com a principal gestor del cas.
- › 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.
- › Implicar la persona atesa i la seva família i reforçar permanentment aquesta implicació.
- › Escoltar les raons de la persona atesa i els seus posicionaments i intentar comprendre'ls des d'una perspectiva oberta.
- › Apropiar-se als contextos sociofamiliars de les persones ateses (fer visites domiciliàries, a les xarxes associatives del seu entorn, etc.).
- › Reconduir la demanda de la persona atesa i/o la família segons les necessitats reals i els objectius de treball.
- › Promoure que la persona atesa i el seu entorn sociofamiliar cerquin recursos alternatius.
- › Integrar les iniciatives i propostes adequades que facin la persona atesa i/o el seu entorn sociofamiliar en el pla d'intervenció.
- › Aportar i obtenir *feedback* dels avanços i els retrocessos en el pla de treball.
- › Mantenir contactes periòdics, convenientment pactats amb la persona atesa i la seva família o entorn social.
- › En finalitzar qualsevol intervenció, preparar i dur a terme una sessió de tancament amb les persones ateses, per comunicar-los els resultats pertinents de l'avaluació feta i demanar-los la seva valoració.

## Formació en intervenció social

### Intervenció social amb la víctima

#### Objectiu

**Conduir accions de suport a les víctimes a partir de les necessitats detectades i del pla d'intervenció dissenyat.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. El context de la intervenció amb la víctima
  - 1.1. Possibilitats i límits de la intervenció
  - 1.2. L'espai de privacitat i de protecció envers la víctima
  - 1.3. La confidencialitat de la informació: aspectes legals i ètics
  - 1.4. La doble victimització
2. L'entrevista amb víctimes
  - 2.1. L'enquadrament de la intervenció
  - 2.2. Tècniques bàsiques d'entrevista amb víctimes: creació de clima; escolta i altres aspectes comunicatius; directivitat i flexibilitat; etc.
  - 2.3. Valoració de l'afectació emocional de la víctima
  - 2.4. Abordatge de l'angoixa derivada de l'entorn jurídic
  - 2.5. Ajustament en les expectatives de les víctimes
3. Les intervencions d'urgència i en situacions de risc
4. Coneixements bàsics de legislació penal, processal-penal, penitenciària, civil i d'estrangeria
5. Coordinació i derivació a recursos externs
  - 5.1. Catàleg de recursos institucionals i de la xarxa social
  - 5.2. Límits i compromisos de la derivació
  - 5.3. Cooperació i coordinació amb els recursos
  - 5.4. El traspàs d'informació
6. El tancament de la intervenció

#### Activitats d'aprofundiment en intervenció amb la víctima

- › Tècniques d'entrevista a víctimes
- › Tècniques d'entrevista per transformar la necessitat en demanda
- › Metodologia de la planificació
- › Taller d'anàlisi de casos
- › Taller de comunicació de males notícies
- › La intervenció en situacions d'urgència o crisi

#### Especificitats de la intervenció segons els diferents col·lectius

- › Violència de gènere i domèstica
- › Víctimes menors
- › Víctimes de terrorisme
- › Víctimes de delictes violents
- › Víctimes discapacitats mentals

## Formació en intervenció social

### Intervenció sociofamiliar

#### Objectiu

**Intervenir amb la persona atesa, la seva família i/o l'entorn relacional, per conduir-la cap als objectius prèviament establerts mitjançant tècniques i instruments propis de la professió.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. L'enquadrament de la intervenció
  - 1.1. El rol del treballador social: la relació d'ajuda, la distància professional i la funció de control
  - 1.2. Límits de la intervenció i derivació: professionals, xarxes i recursos
2. La implicació de les persones ateses en el pla d'intervenció
  - 2.1. Possibilitats reals de la intervenció
  - 2.2. Ajustament de les expectatives
  - 2.3. La responsabilitat compartida: el paper professional i el de les persones ateses
3. Eines d'intervenció sociofamiliar
  - 3.1. L'entrevista motivacional
  - 3.2. El *feedback* dels resultats i el reforç positiu
  - 3.3. El treball en el medi comunitari
  - 3.4. La intervenció en situacions d'urgència
  - 3.5. Participació del treballador social en programes específics d'intervenció
  - 3.6. Programes de treball amb les famílies
4. Coordinació i derivació a recursos de la xarxa assistencial
  - 4.1. Catàleg de recursos institucionals i de la xarxa social
  - 4.2. Gestió i/o derivació a recursos
  - 4.3. Límits i compromisos de la derivació
  - 4.4. Cooperació i coordinació amb els recursos
  - 4.5. El traspàs d'informació
5. El tancament de la intervenció social

#### Activitats d'aprofundiment en intervenció social

- › Programes especialitzats de rehabilitació
- › La intervenció en situacions d'urgència o crisi
- › Motivació i implicació de les persones ateses
- › Intervenció amb famílies
- › Taller d'anàlisi de casos
- › Taller de lideratge
- › Intervenció social en el medi obert
- › Intervenció social en persones amb problemes de salut mental

## Formació en intervenció social

### Intervenció social forense en l'acte del judici oral

#### Objectiu

**Exposar l'avaluació social forense en l'acte de judici oral de manera clara i coherent.**

#### Formació d'actualització

##### Continguts

1. Preparació de l'exposició oral del cas
2. Coneixement de la mecànica processal
3. Revisió d'expedients, declaracions i proves
4. Preparació del cas
5. Drets i responsabilitats inherents a la tasca del pèrit

#### Activitats d'aprofundiment en intervenció social forense

- › Gestió del qüestionament de la tasca en el judici oral
- › Gestió de les pressions de les parts implicades en el procediment judicial
- › Maneig i estratègies d'argumentació en les contrapericials

