



Estrategias, técnicas y habilidades de
comunicación en el ejercicio profesional

1 Habilidades de comunicación empática:
comprensión, escucha activa, transparencia
comunicativa

2 Importancia del trabajo con
personas como especificidad
profesional

3 La atención individualizada

4 Favorecer la participación de internos e
internas en sus itinerarios tratamientos

Habilidades de comunicación
1 empática: comprensión,
escucha activa,
transparencia comunicativa

Habilidades de comunicación empática

1

Habilidad:

2

según la RAE:

1. f. Capacidad y disposición para algo.

3

Según la psicología: Capacidad de actuar que se desarrolla gracias al aprendizaje, al ejercicio y a la experiencia.

4

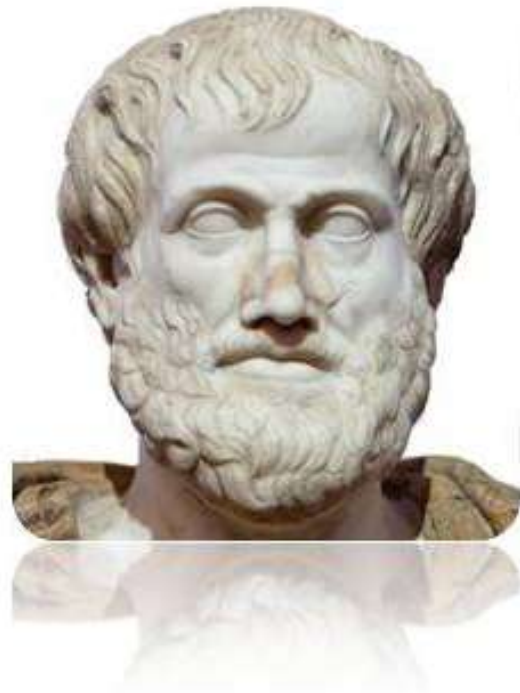
Si es una habilidad parece que se puede aprender y mejorar. No es una cualidad inalterable.

COMUNICACIÓN

Según la RAE:

Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

MODELOS DE COMUNICACIÓN



Modelo Aristotélico

ARISTÓTELES: Filósofo, lógico y científico de la Antigua Grecia (384 A.C. - 322 A.C.)

Definió la comunicación como la *búsqueda de todos los medios posibles de persuasión*, esto es, **convencer e inducir a la acción**. Propuso lo que podría ser un modelo cuyos elementos se han agrupado en tres conceptos:



- El emisor debe estructurar su discurso de acuerdo al perfil de su audiencia y de acuerdo al contexto que le rodea.

Características del buen orador:

- **Ethos:** (Credibilidad, confianza, etc...)
- **Pathos:** Conexión con la audiencia (emocional, identificación, etc...)
- **Logos:** Lo lógico y racional. Que la gente entienda lo que dices.

Críticas:

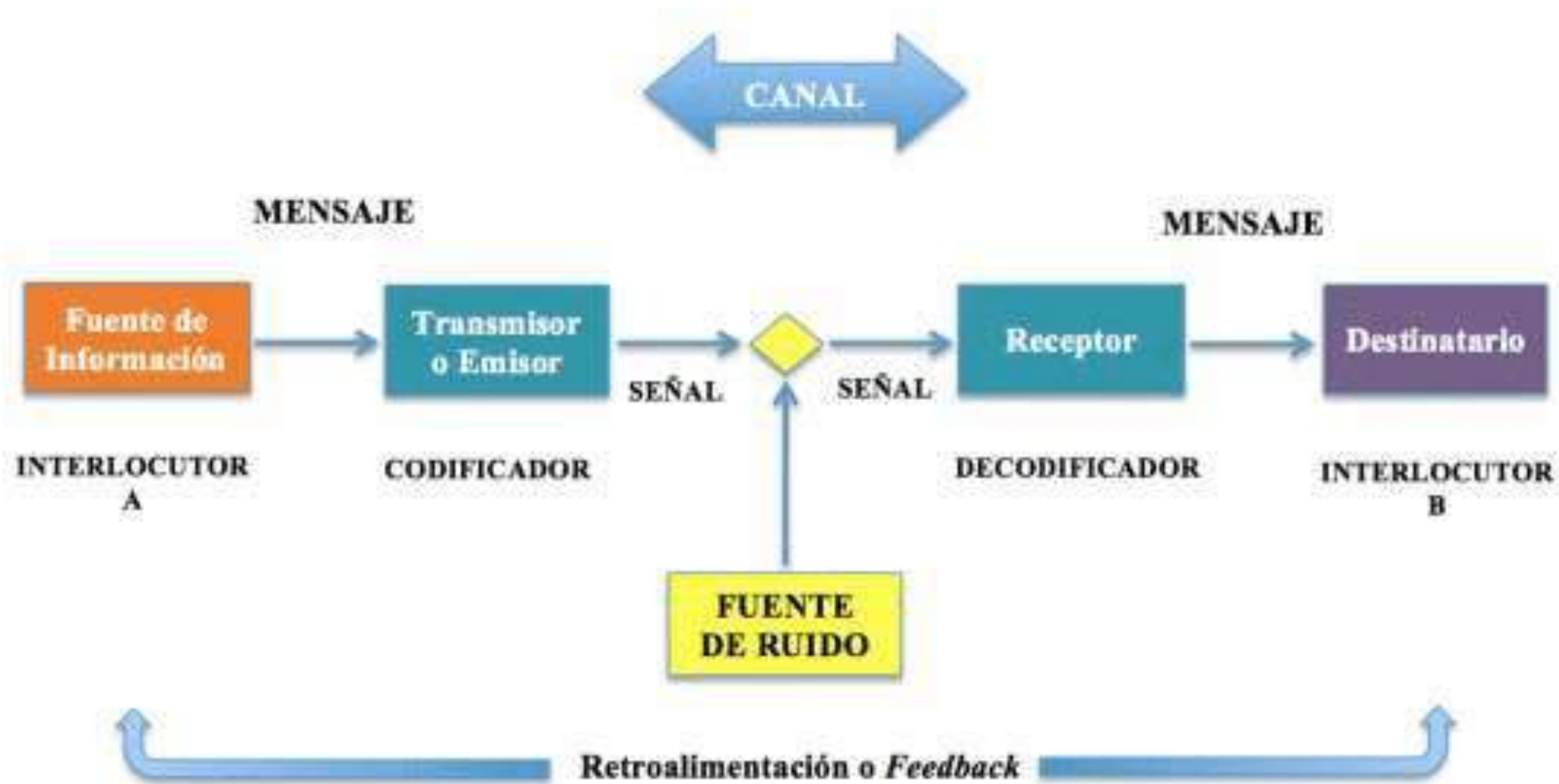
- No hay un concepto de retroalimentación
- No hay nociones sobre fallos comunicacionales, tales como el ruido y las barreras de comunicación.
- Sólo se puede utilizar para el modelo de hablar en público.

Para desarrollar una forma apropiada de describir un acto de comunicación.

El paradigma de Lasswell

Who?	Says what?	In what channel?	To whom?	With what effect?
¿Quién?	¿Dice qué?	¿Por qué canal?	¿A quién?	¿Con qué efecto?
COMUNICADOR	MENSAJE	CANAL	AUDIENCIA	EFFECTO
Análisis de control	Análisis de contenido	Análisis del medio	Análisis de audiencia	Análisis de efectos

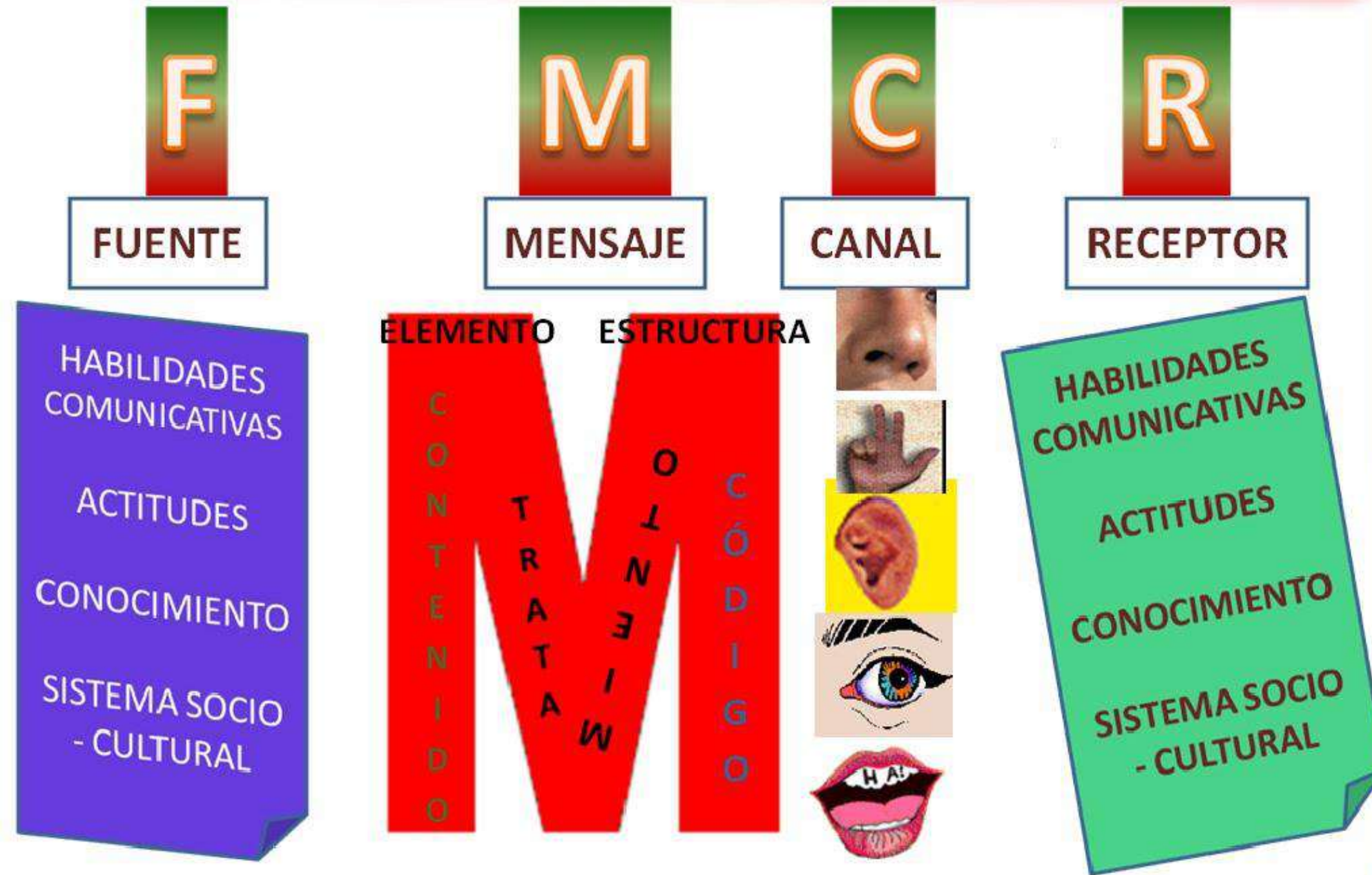


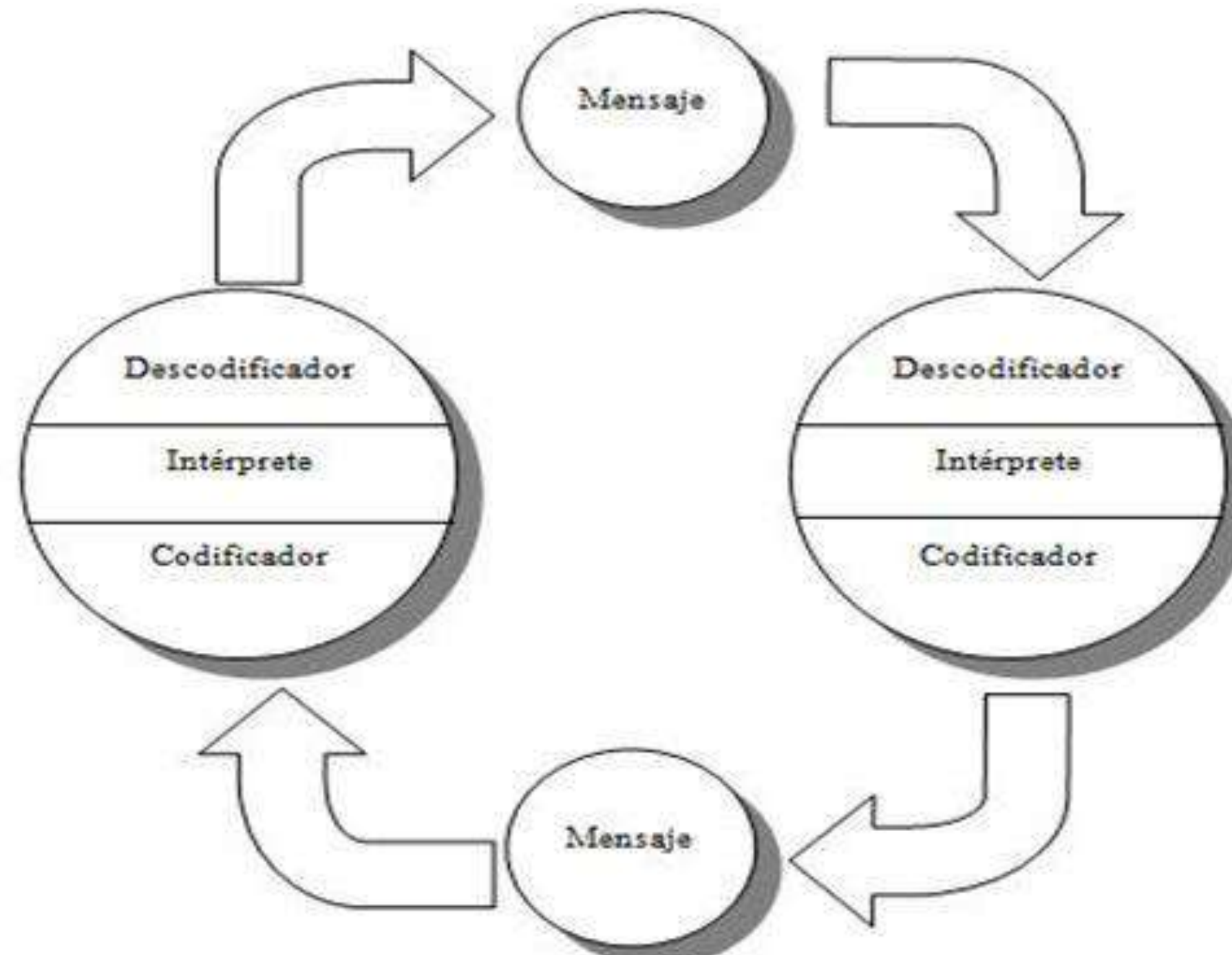


Modelo de Shannon y Weaver

Modelo de comunicación de Berlo

Fidelidad de la comunicación: determinantes del efecto





Modelo de Osgood y Schramm



**Modelo en espiral de Dance (1967).
(McQuail y Windhal, 1997, p. 49)**



Empatía

SEGÚN LA RAE:

- 1. f. Sentimiento de identificación con algo o alguien.**
- 2. f. Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.**



¿QUÉ ES LA EMPATÍA?

La empatía es la capacidad de comprender la vida emocional de los demás.

No supone compartir las mismas opiniones o justificar sus reacciones.

No supone interpretar las situaciones igual que nuestro interlocutor.

Se refiere a la [escucha](#), la comprensión y el apoyo emocional.

Implica comprender los estados afectivos de los demás a la vez que toma perspectiva, tanto cognitiva como afectiva.

Empatía cognitiva

Se identifica con la **1ª parte del proceso**: la **identificación del estado mental** de nuestro interlocutor. Basándose en elementos verbales y no verbales (gesticulaciones faciales, p.ej.) del interlocutor durante la interacción.

Visión general de lo que el otro piensa y siente; **sin implicación personal o emocional**. Parecido a la teoría de la mente, proceso evolutivo del niño por el que se diferencia de los demás.

Se centra en los **elementos lógicos/racionales**, **sin adentrarse en los afectivos**. Algunos psicópatas podrían llegar a imitar este tipo de empatía, pero les sería prácticamente imposible llegar a la empatía afectiva.

Empatía afectiva

Requiere que hayamos empleado la empatía cognitiva. Se ha avanzado a un **segundo nivel de elaboración**, siendo sensibles a lo que sienten los demás y preparándonos para actuar ante su demanda.

Conexión vicaria por la que **experimentamos los mismos sentimientos que la persona con la que se interactúa**. Se ha probado que el **giro supramarginal derecho** tiene un papel clave en la empatía e incluso la compasión; una región que se ubica en la intersección entre los lóbulos temporal, frontal y parietal. Si se daña puede disminuir radicalmente esta capacidad. Para regular lo que sentimos y no abrumarnos jugará un papel fundamental la corteza prefrontal.

No es "contagio emocional", es una capacidad de "**sumergirnos en su mundo emocional sin ser afectados y con nuestra propia perspectiva**".



COMPONENTES DE LA EMPATÍA

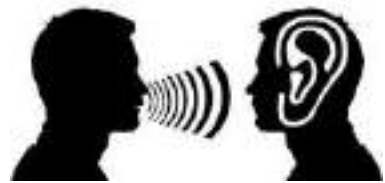
Saber
escuchar

Interpretar
las señales
no verbales

Mostrar
comprensión

Prestar ayuda
emocional si
es necesario

COMPRENSIÓN



DEFINICIÓN

La comprensión es un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor, el receptor crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Para ello es necesario dar un significado a los datos que recibimos.



FEED BACK

Podemos mostrar comprensión congruente a aquello que nos explican a través de frases como: "Comprendo que actuases así". "Entiendo cómo te sientes". "La verdad es que debiste pasarlo muy mal"...



NO SE DEBEN

Invalidar, rechazar o juzgar las emociones de la persona que las expresa, ya que esta es una premisa fundamental para mostrar sensibilidad empática.

¿Qué es la escucha activa?

- Es **escuchar** activamente y **expresar** que estamos escuchando **con atención**.

- **Faceta interna**, **interés** en lo que nos dicen, **atención** y **comprensión**.

Faceta externa, reflejar en nuestros gestos y **reacciones nuestra atención** a lo que el interlocutor intenta comunicar.

- Requiere un **esfuerzo** en nuestras **capacidades cognitivas y empáticas**.
- Pasamos mucho tiempo pendientes de lo que queremos decir si escuchar realmente lo que nos dice el otro.
- No es una **escucha** literal **también** se interpretan los **sentimientos**, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar.
- Son esenciales, **la empatía, la validación emocional, la aceptación y el feedback**,

ERRORES EN LA ESCUCHA

Distraerse
durante la
conversación

Interrumpir
al que
habla

Juzgarlo y
querer imponer
tus ideas

Rechazar y no
validar lo que el
otro esté sintiendo

Descalificar al
dar tu opinión

Ofrecer ayuda
de manera
prematura sin
información

Señales que indican una escucha activa correcta

Señales no verbales

Contacto visual

Muestra **atención** a lo que dice y siente y refleja **honestidad**. Se combina con otras señales verbales y no verbales para reforzar este mensaje.

Sonrisa ligera

Muestra **agrado y receptividad**. Es un reforzador social y muestra empatía.

Postura corporal receptiva

La **postura abierta**, sin cruzar los brazos, ligeramente inclinado para adelante o al lado dependiendo donde esté el interlocutor.

Mirroring

Son los **reflejos naturales de expresiones** o micro expresiones faciales. Señalan escucha atenta e impacto del relato. También reflejan empatía.

No distracción

No mostrar atención o distraerse durante la conversación tiene un **efecto muy negativo** y puede hacer sentir al interlocutor que le ignoramos y no nos importa su relato.

Señales que indican una escucha activa correcta

Señales verbales

Emitir palabras de refuerzo

Refuerzan el discurso del interlocutor al hacer ver que se valida su punto de vista. Frases como “me gusta cuando expresas tus sentimientos” o “debes ser muy bueno en tu trabajo”, muestran atención. Usarla de forma comedida, porque puede quedar impostado y distraer al interlocutor.

Parafrasear

Es verificar o expresar lo que el interlocutor quiere decir. Da información al emisor de que es entendido y al receptor, porque corrobora lo que cree haber entendido. Un ejemplo “¿Quieres decir que te sentiste avergonzado por haber perdido el trabajo?”.

Resumir

Es la habilidad de exponer lo que se ha escuchado para corroborarlo antes de exponer nuestro punto de vista.

Hacer preguntas

Clarifica la información que ha recibido, muestra el interés que tenemos por lo que nos están comunicando y la atención que prestamos a la conversación.

**¿Qué pensáis que es la
transparencia
comunicativa?**

DEBATE



2. Importancia del
trabajo
con personas
como especificidad
profesional

COGNICIÓN SOCIAL

La cognición puede ser calificada como social de 3 maneras:

- **Tiene un origen social**, es creada o reforzada a través de la interacción social.
- **Tiene un objeto social** ya que trata de la cognición de lo que es social.
- **Es socialmente compartida**, siendo común a los diferentes miembros de una sociedad o grupo social dado.

REPRESENTACIÓN SOCIAL

- “Conjunto de conceptos, afirmaciones y explicaciones que tienen su origen en las comunicaciones interindividuales de la vida cotidiana. Son equivalentes, en nuestra sociedad, a los mitos y sistemas de creencias de las sociedades tradicionales, son la versión contemporánea del sentido común” (Moscovici)

- **Procesos:**

- **Anclaje:** (Integrarlo en nuestros conocimiento previos)
- **Objetivación:** (Hacer objetivo algo abstracto)
- Personificación.(Bin Laden y el Terrorismo)
- Figuración.(una casa con 3 plantas para representar en nuestra mente el yo, el superyo y el ello)
- **Activación:** (heurística)
 - Accesibilidad (que tiene en mi mente)
 - Aplicabilidad (segun el contexto)
 - Saliencia (si el estímulo destaca)

COMO PERCIBIMOS A LAS PERSONAS

- FORMACIÓN DE IMPRESIONES

Por formación de impresiones se entiende el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta, así como de otros atributos de la persona observada, y se organizan estas inferencias en una impresión coherente.

MODELOS:

- Modelos de tendencia relacional:
 - Modelo Gestáltico de Asch.
- Modelos de combinación lineal:
 - Modelo suma o aditivo.
 - Modelo promedio.
 - Modelo de la media ponderada.

MODELO GESTÁLTICO DE ASCH:

Gestalt, impresión dinámica.

Rasgos centrales:

En cada impresión, aunque todos los rasgos se relacionan entre sí, hay unos que tienen un mayor impacto sobre los demás, los rasgos centrales, sirviendo como elementos aglutinadores de la impresión. Los demás serían periféricos.

Hipótesis del cambio de significado (si cambio un rasgo central cambia la impresión general)

Efecto primacía (los rasgos que se presentan inicialmente tienen un efecto desproporcionado en cómo percibo a las personas) (la 1ª impresión es la que cuenta)

AMABLE
ORDENADO
TONTO
FELIZ

TIMIDO
TRABAJADOR
ORGANIZADO
SÓRDIDO

Tª IMPLÍCITAS DE LA PERSONALIDAD

- Creencias acerca de que rasgos o características de las personas suelen aparecer unidos.
- También se denominan Psicología Ingenua.
- **Bruner y Tagiuri:** “Tª implícitas de la personalidad”
Idea preformada de qué características van unidas.
- **Wishner:** Un rasgo es central cuando tiene una gran correlación con los rasgos respuesta. (depende, al contrario que para Asch, de para qué esté viendo a esa persona, si es para trabajar será central que sea organizado, puntual, responsable y si es para salir de marcha, que sea divertido, gracioso, extrovertido.)

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE PERSONAS

- Asociados al perceptor
- Asociados a la persona percibida
- Asociados al orden de presentación

- **ASOCIADOS AL PERCEPTOR:**

- **Familiaridad**

- Efecto de la mera exposición:

La mayor frecuencia de exposición o la repetida experiencia perceptiva de las personas estímulo, siempre que su valor sea positivo o neutral, acaba por convertirlas en más atractivas.(base de la publicidad)

- Impresión más compleja cuando la persona es familiar.

- **Valor del estímulo**

- Efecto halo:

Quienes son vistos de forma muy positiva en un rasgo tienden a verse como poseedores de otros rasgos positivos. Se produce con frecuencia el mismo efecto en rasgos negativos.

- Acentuación perceptiva (Experimento de Bruner y Goodman (los niños pobres percibían las monedas más grandes)

- **Significado emotivo del estímulo**

- Defensa perceptiva:

Alto umbral de reconocimiento de que gozan algunos estímulos amenazadores.

- Perspicacia perceptiva:

Bajo umbral para estímulos que nos reportan beneficios.

- **Experiencia** (+ experiencia mejor percepción)

- **VARIABLES ASOCIADAS A LA PERSONA PERCIBIDA**

Las estrategias básicas que maneja la persona percibida son:

- **Congraciamiento:** El congraciamiento: **Intentar aparecer de una manera atractiva** ante los demás. Consiste en conformarse a las expectativas del perceptor. Puede lograrse elogiando al otro o mostrando acuerdo con sus opiniones. Su utilización y su éxito dependen de 3 variables:
 - a) De lo importante que es para la persona estímulo resultar "atractiva".
 - b) De la probabilidad subjetiva de éxito (de resultar realmente atractivo).
 - c) De lo legítima que resulte su utilización.
- **Intimidación:** Estrategia del manejo de la impresión mediante amenazas, coacciones, o incitando sentimientos de culpa o de obligación moral.
- **Autopromoción:** Mostrar las propias habilidades o capacidades ocultando los defectos. (Ocultar lo malo y mostrar lo bueno).
- **Auto-incapacidad:** incrementar la probabilidad de que un posible fracaso futuro sea atribuido a factores externos y un posible éxito a factores internos. (Ponerse el parche antes de la herida) De cierta manera se exculpa.

•Efectos del orden:

Efecto primacía:

- Lo primero q conocemos de los demás tiene mayor influencia en la impresión que nos formamos de ellos.
- Asch: hipótesis del cambio de significado.
 - Cada nuevo adjetivo se interpreta a la luz de los que ya han sido recibidos.

Efecto de recencia:

- Cuando la información reciente es más fácil de recordar.
 - Cuando se advierte a los sujetos previamente que presten atención a toda la información.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE PERSONAS

- **Información positiva y negativa:**

Sesgo de positividad: Cuando no contamos con suficiente información, tendemos a asumir una visión positiva de los demás. Sin embargo, este efecto desaparece en el momento en que se conoce cualquier información negativa de la persona. La información negativa atrae nuestra atención y adquiere una importancia desproporcionada en la consiguiente impresión.

- **Información única y redundante:**

La información única o peculiar parece tener un impacto más poderoso sobre la impresión resultante que la información redundante.

- **Carácter ambiguo de la información:**

Un rasgo ambiguo suele tener menor importancia que otro claro y preciso.

ESQUEMAS SOCIALES

- Estructura cognitiva que representa conocimientos sobre un concepto o tipo de estímulo, incluido sus atributos y las relaciones entre ellos.
- SESGO DE PERSEVERANCIA: fuerte tendencia a no cambiar los esquemas una vez que éstos se desarrollan.
 - Profecía autocumplida

CODIFICACIÓN SOCIAL

- PROMINENCIA O PROYECCIÓN:

- Propiedad de un estímulo que hace que sobresalga en relación con otros estímulos y que atraiga la atención.
- EFECTO DE SALIENCIA, esto se refiere a que cuando la atención se dirige hacia una porción especialmente destacada o sobresaliente del medio social, la información de esta parte del medio influye de manera desproporcionada en los juicios o decisiones posteriores.
- Relacionado con el sesgo de saliencia está el SESGO DE DISTINGUIBILIDAD, que se define como que un estímulo que es poco frecuente en un contexto o es sobresaliente se recuerda más.

CODIFICACIÓN SOCIAL

¿CUÁL ES LA ACCIÓN DE LOS ESTÍMULOS SALIENTES?

- Los estímulos salientes en el momento de la **percepción son más accesibles**, es decir, se recuperan en el **recuerdo en un orden prioritario**. Esta explicación sí que ha sido corroborada por la investigación.
- Los estímulos salientes se recuerdan más desempeñando un papel causal en los hechos recordados. Los sujetos recuerdan más los hechos u ocurrencias que los no hecho u ocurrencias (María se rió estrepitosamente vs. María no dijo nada) También se recuerda más la figura que el fondo (María como persona actuante vs el medio de fondo en el que se produjo la risa)
- VIVACIDAD
 - Es una propiedad inherente al estímulo. Se define la vivacidad de una información por su carácter emocionalmente interesante, por su proximidad sensorial, temporal o espacial y además por su carácter concreto y provocador de imágenes.

CODIFICACIÓN SOCIAL

- ACCESIBILIDAD

- Facilidad de recordar a partir de categorías o esquemas que ya tenemos en nuestra mente.

Potencial de activación del conocimiento disponible. Factores que aumentan la accesibilidad:

- Accesibilidad crónica: Los elementos más crónicamente accesibles son aquellos **que más se utilizan** (un psicólogo/a que trabaje en módulos malos se sorprende con el comportamiento de los internos/as en respeto y al revés)
- Priming o facilitación: **Activación de una estructura de conocimiento** como consecuencia de una experiencia previa vivida por el sujeto (si por la mañana he visto una noticia sobre lo mal que lo han pasado unas personas con una estafa piramidal y en el módulo entrevistado a un estafador)
- Metas u objetivos: Por ejemplo **activar los rasgos positivos o negativos de una persona según mi conveniencia** en ese momento (después de realizar un programa o una intervención se puede tender a pensar que la persona lo ha recibido mejor de lo que realmente ha sido o pensar que si no lo ha aprovechado es por una característica personal suya y no por nuestro desempeño)

HEURÍSTICOS

- Representatividad heurística:

- Atajo heurístico en el que se asignan casos a categorías o tipos sobre la base de la similitud o semejanza global con la categoría. (Dar por supuesto que un interno/a de nacionalidad china no habla español)

- Disponibilidad heurística:

- Atajo cognitivo en el que la frecuencia o la probabilidad de un evento se basa en cuán rápidamente acuden a la mente ejemplos o asociaciones. (Estafador-listo)

- Anclaje y ajuste:

- Atajo cognitivo en el que las inferencias están unidas a estándares o esquemas iniciales (por ejemplo, algunos equipos técnicos solo proponen 3er grado cuando ha pasado la mitad de la condena, se basan en una medida (ancla) que puede ser aplicable al caso o no)

CULTURA

- SÍMBOLOS, HÉROES, RITUALES: Todo aquello que para los que comparten una cultura tiene un significado determinado o específico.
- NORMAS: Reglas y expectativas sociales a partir de las cuales una sociedad regula la conducta de sus miembros.
- VALORES Y CREENCIAS: modelos culturalmente definidos con los que las personas evalúan lo que es deseable, bueno o malo, bello o feo y que sirven de guía para la vida en sociedad. Los valores son principios amplios y generales que sirven de base a las creencias, que son manifestaciones específicas que las personas consideran como ciertas.

MOTIVACIONES SOCIALES

- **Pertenencia o afiliación:** Las personas necesitan estar implicadas en alguna relación y **pertenecer a algún grupo para poder sobrevivir**. Este puede considerarse el motivo social más básico de todos.
- **Comprensión:** las personas necesitan saber, **conocerse a sí mismas, entender a los demás y la realidad que les rodea**, y poder predecirla para funcionar en la vida cotidiana, es decir, construir esa realidad, y necesitan hacer todo eso de forma que no choque con la construcción de la realidad por parte de los que están a su alrededor. Este motivo les ayuda a adaptarse a la vida en grupo.
- **Control:** Este motivo impulsa a las personas **a sentirse competentes y eficaces al tratar con el ambiente social y consigo mismas**. Se refiere a la relación entre lo que hacemos y lo que conseguimos, es decir, entre nuestra conducta y los resultados. Cuando nos embarcamos en una empresa, del tipo que sea, necesitamos creer que lo que hagamos servirá para algo, que lograremos alcanzar los objetivos que nos hayamos propuesto y que controlamos el proceso y la situación.
- **Autoensalzamiento:** Este motivo se refiere a la **necesidad que tenemos de sentirnos especiales como individuos y como miembros de un grupo**, alude a la necesidad de aceptarse uno mismo y al interés por desarrollar las propias capacidades y por llegar a ser un miembro respetado dentro del grupo.
- **Confianza en los demás:** Implica **sentirse a gusto con el mundo y tener predisposición a esperar cosas buenas de la mayoría de la gente**. Este motivo hace a las personas más adaptables, abiertas y cooperativas en la interacción, aunque también hipersensibles a la información negativa procedente de otros, como se pone de manifiesto en los sesgos de positividad y negatividad.

SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO EN EL TRABAJO (Burn out)

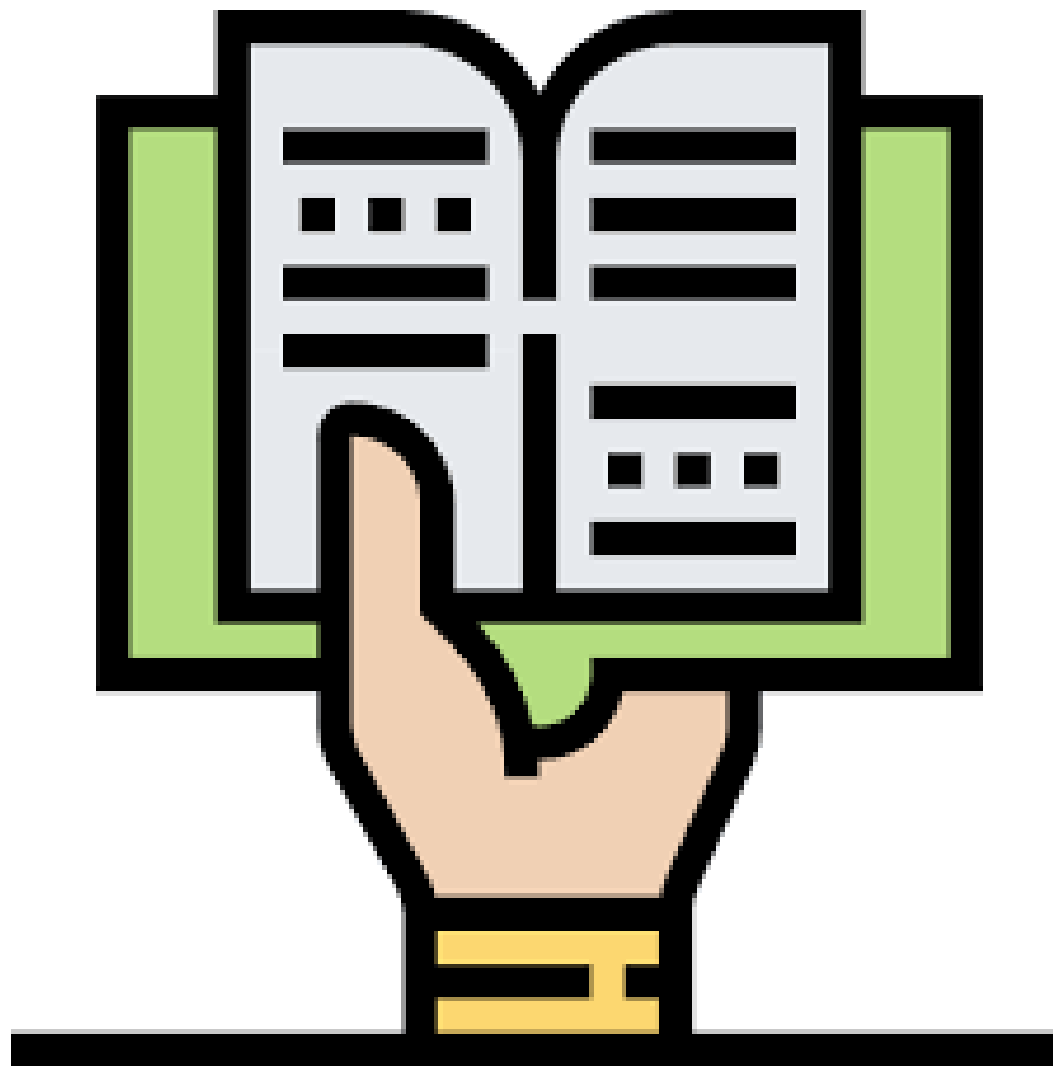
- **Estrés laboral crónico** (Sensación de ausencia de control sobre el trabajo y de falta de reconocimiento)
- Profesiones que conllevan implicación emocional.(sobre todo en sobre carga de trabajo o ambigüedad de rol)
- 3 componentes:
 - **Baja realización personal** (valoración negativa de la propia habilidad para hacer frente al trabajo y la relación con los internos/as)
 - **Cansancio emocional** (+ las mujeres) (sensación de sentirse agotado)
 - **Despersonalización** (+ los hombres) (Irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías hacia los internos/as) (suele aparecer el último)
- **Prevención:** **modificar la estructura de la organización** (repartir de otra forma los módulos, asignación de otras tareas, acomodar las JT a las necesidades del equipo)
- **Tratamiento:** Entrenamiento Habilidades Sociales y asertividad, Solución de Problemas, importancia del apoyo social, mindfulness, actividad deportiva, formación, apoyo colegiado, etc...
 - Ayudaría realizar actividades de este tipo promovidas en los propios centros para los propios trabajadores.



La atención individualizada

La atención individualizada

La instrucción que lo regula es la 16/2011



Estrategias informativa y de organización de la atención individualizada.

En las múltiples demandas que plantean los internos y las internas:

- A menudo la misma demanda se plantea a distintos profesionales.
- La solicitud muchas veces no se corresponde con la especialidad del profesional.
- En ocasiones, ni siquiera el área.
- No siempre se puede descifrar el motivo de la petición.
- Cuando se responde sin que el interno quede satisfecho, se lo pide a otro profesional.
- El interno desconoce los plazos para resolver las peticiones. (normalmente 15 días)

Soluciones

Se propone abrir un **catálogo** con la descripción de las **competencias** de los distintos **profesionales y funciones** de las distintas áreas

Puede tener un apartado de **preguntas frecuentes** para las actividades y solicitudes que más hacen, indicando cada procedimiento.

En los módulos se debería realizar una **sesión informativa** para explicar la reglas del módulo y del centro, normalmente por parte del educador.

Puede quedar expuesto en el **tablon de anuncios**. Los **funcionarios de vigilancia** conoceran este catálogo y podrán **explicar al interno cualquier duda** que le surja.

En los módulos de Respeto, UTEs y Comunidades Terapéuticas se realizan una función parecida por el **comité de bienvenida** con supervisión del educador.

Programa de información al ingreso

- Una sesión grupal realizada por el educador cuando el interno o la interna ingresan en el centro. Se les **explicará el contenido del catálogo.**
- Se realizará un **cuadrante** de atención por parte del director, teniendo en cuenta las particularidades de cada centro y la disponibilidad de los profesionales.
- Se podrá realizar en horario de tarde.
- Los **equipos se informarán, a través del educador** que transmitirá la demanda del interno al resto de profesionales y se decidirá que profesional le atiende.
- Los educadores a parte de su estancia diaria en el módulo también atenderán de forma individualizada.

LIBRO DE ATENCIÓN A INTERNOS

- En **cada módulo** existirá un libro de atención a internos/as para cada profesional.
- Si el **funcionario** que graba la instancia del interno/a ve claramente que la competencia no es del profesional al que se dirige le indicará a quién **debería enviarla según el catálogo**.
- Si afecta a **varios** profesionales le indicará cuál sería el **más adecuado**.
- El **educador** hará en muchas ocasiones de **transmisor de las peticiones** y demandas de los internos/as del módulo.
- Se dejará **constancia de la atención** con fecha y firma del interesado.
- Se **potenciará** en todos los centros la participación del servicio de Información Jurídica de los Colegios de Abogados.

ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

- Las **rotaciones y cadencias** en los funcionarios/as de vigilancia (y en ocasiones de tratamiento) llevan en general a un **menor conocimiento de los internos** que aumenta el número de quejas y peticiones. Es recomendable que los profesionales den servicio en el mismo módulo en la medida que sea posible.
- Es muy necesario que los **funcionarios/as de vigilancia se impliquen en las decisiones** y el tratamiento en el módulo (participar en el programa, opinar sobre las propuestas de los equipos).
- En los módulos más organizados como **Respetos, UTEs, Comunidades terapéuticas** o Régimen Cerrado, esto **se viene realizando** de manera coordinada.
- Los **funcionarios/as de vigilancia** de cualquier tipo de módulo tendrían que tener la **posibilidad de proponer actividades o iniciativas** (cine fórum, clases de idiomas, programas de animación a la lectura, etc...)
- Ganar la colaboración de estos profesionales **disminuye la conflictividad, mejora la calidad de vida en el módulo y provee de mucha más información** a los miembros del equipo y a la Junta de Tratamiento para tomar decisiones.

ORGANIZACIÓN DE MATERIALES E INFORMACIÓN.

- La **dotación y las condiciones de muchos despachos** de tratamiento son muy mejorables. Una de las actividades que se pueden proponer por parte de los educadores a los internos/as es mejorar en la medida de lo posible la calidez y la dotación (mesas, sillas, iluminación, pintura, frío) de estos despachos con los talleres ocupacionales o los cursos que se realizan de pintura, albañilería, etc...
- La **información previa** de los internos/as en el caso de los técnicos (sobre todo de los psicólogos) es muy mejorable. Muchas veces el último informe psicológico no se encuentra en el expediente físico, a veces si podemos acceder al digital, pero tendríamos que **ir a un modelo como el de Trabajo Social**, cada interno/a tiene un protocolo social (incluso informatizado, Helena) donde se apuntan todas las intervenciones y se adjuntan todos los informes o trámites. Esto permite a los profesionales tener bastante información con solo mirar el historial al que también, como es lógico, se va a aportar más información con las nuevas intervenciones que haga la o el nuevo trabajador social.

ORGANIZACION DE LAS JUNTAS DE TRATAMIENTO

- Organizar las **reuniones de los equipos técnicos** de forma **calendarizada** y con espacio temporal antes de la Junta de Tratamiento.
- Que la **subdirección de tratamiento** esté **presente** en los máximos equipos técnicos de módulo posibles (aunque esto en determinados centros es muy complicado)
- Que los **acuerdos se comuniquen a los internos/as con la mayor premura posible**, lo que requiere tener la documentación lo más pronto posible, si puede ser durante la Junta de Tratamiento. La digitalización ha sido un factor muy positivo en este punto.
- Los **equipos técnicos** tienen que tener una **relación lo más fluida posible con las ONGs** que participan en el centro, con la escuela, con los **servicios sanitarios**, porque esto redundará en una mejor atención de los/as internos/as.
- Los equipos también pueden recopilar una **estadística de quejas y peticiones** de sus módulos para saber que es lo que más centra esas críticas e intentar poner remedio transmitiendo esta información al Consejo de Dirección.



Favorecer la
participación de
internos e internas en
sus itinerarios
tratamentales

Artículo 20.RP 96 Modelos de intervención y programas de tratamiento.

1. Los **detenidos y presos**..., serán entrevistados por el Trabajador Social y por el Educador, a fin de detectar las áreas carenciales y necesidades del interno, ... Dichos profesionales emitirán informe sobre la propuesta de separación interior..., así como acerca de la planificación educativa, sociocultural y deportiva y de actividades de desarrollo personal. Respetando el principio de presunción de inocencia, la Junta de Tratamiento, de acuerdo con dicho informe, valorará aspectos tales como ocupación laboral, formación cultural y profesional o medidas de ayuda, a fin de elaborar el **modelo individualizado de intervención**.

2. Los **penados**, ...por parte del Psicólogo, del Jurista, del Trabajador Social y del Educador se formule propuesta de inclusión en uno de los grupos de separación interior ... Por la Junta de Tratamiento, previo informe del Equipo Técnico, se contrastarán los datos del protocolo y se formulará un **programa individualizado de tratamiento** sobre aspectos tales como ocupación laboral, formación cultural y profesional, aplicación de medidas de ayuda, tratamiento y las que hubieran de tenerse en cuenta para el momento de la liberación.

ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN

Tipo de módulo

- Respeto
- Reincidentes
- Regimen cerrado
- Programas especiales

Fase de la condena

- Inicio/clasificación
- 1/2
- Avanzada

Situación penal

- Penado
- Preventivo
- Medida de seguridad.

Cuantía de la condena

- Condenas muy cortas
- Condenas medias
- Condenas muy largas

Prisionización

- Primarios
- Reincidentes

Disponibilidad de programas

- Los programas PCAS, PRIA, PICOVI no están siempre disponibles para comenzar.

ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN

Permisos

- Disfuta/no
- Por JT/JVP/Audiencia
- Suspensión.

Grado

- Regimen Cerrado
- 2º
- 3er grado modalidad.
- art 100.2

Comunicación entre iguales

- Boca a boca
- Manera vicaria
- Internos de apoyo

Horizonte

- Instrucciones claras
- Objetivos intermedios
- Itinerario claro para objetivos

Honestidad

- Cumplir la palabra
- Dar una idea clara del cumplimiento.

Recuperar la recaída

- Drogas
- Comportamiento
- No queda marcado.

PROGRAMAS ESPECIFICOS

- Motivación intrínseca (afán de superación, tomarse las cosas como retos, petición de ayuda)
- Motivación extrínseca (Recompensas, permisos, grado, mejores módulos, trabajo remunerado, etc...)

En el caso de PRIA, PCAS, PICOVI

- Es muy importante en qué **parte de la condena** están.
- Tienen un valor jurídico, se pueden **alegar para recursos** de permisos, grado.
- Debemos **ser honestos** con el interno/a si no está aprovechando el programa (plantear si compensaría una intervención individual, intentar retomar la intervención o expulsar) La duda ética de dejar a una persona realizando un programa 2 años o pensar que aunque el informe final vaya a ser desfavorable algo aprenderá.
- Todos estos programas (algunos en su versión SGPMA tienen un **módulo inicial de evaluación y motivación al cambio**) utilizar ese módulo, del PRIA-MA o del FUERA de la RED.

PARADOJA PENITENCIARIA

- **Los internos más normalizados**, pero que en muchas ocasiones tienen los delitos más graves y sórdidos viven en módulos de respeto, consiguen trabajo, participan en más actividades, son internos de confianza, por su mejor posicionamiento económico consiguen antes los permisos o las progresiones por tener mejores abogados. etc...
- **Los internos que han vivido en familias desestructuradas**, con familiares en prisión, con nula experiencia laboral, con problemática de drogas, con hijos a cargo, con baja formación, con situación de calle, pero muchas veces con delitos menos graves y muy relacionados con su problemática adictiva, viven en módulos problemáticos, no consiguen trabajo, participan en menos actividades y en muchas ocasiones cumplen la condena sin permisos o progresiones de grado (a pulso)
- ¿No deberíamos invertir los recurso que tenemos en procurar que las personas que llegan con menos posibilidades utilicen el tiempo en prisión para mejorar sus carencias, crear hábitos laborales, tratar sus adicciones y entrar en cursos formativos con demanda en el exterior?

¿Cómo haríais para aumentar la participación de los internos o las internas de un módulo conflictivo en actividades que mejoren sus carencias, disminuyan la ociosidad, bajen la conflictividad y aumenten la calidad de vida en el módulo?

Muchas

Gracias