



Curs

Durada

PNL per a l'entrevista en la intervenció social	25h
Com dir no a la persona usuària de Serveis Socials i proposar pactes	10h
Escoltar a les persones usuàries de Serveis Socials	10h
Taller de Serveis Socials i Salut Mental	25h
Abordatge dels prejudicis i etiquetes en la intervenció social	15h
Desconnecta't per connectar-te	10h
La diversitat en l'atenció a les persones usuàries de Serveis Socials	15h
Generar pensament positiu, humor i alegria en la intervenció social	12h
Autoresponsabilitat en la gestió dels riscos psicosocials en la intervenció social	15h
Recursos pel desenvolupament emocional davant dels entorns complexos de Serveis Socials	15h
Formació i supervisió d'equips de professionals de Serveis Socials	
Interseccionalitat en les vivències de les persones usuàries de serveis socials	15h

Experiència professional de Grup Sural Consultors



Generalitat de Catalunya

Departament de Presidència

Departament de Drets Socials

Departament de Salut

Departament d'Interior

Departament Empresa i Coneixement

Departament d'Economia i Hisenda

Departament d'Afers i Relacions
Institucionals i Exteriors i
Transparència

Departament Acció climàtica,
alimentació i agenda rural

Departament de Cultura

Departament de Justícia CEJFE

EAPC

EAPC Escola d'administració pública
de Catalunya Barcelona

EAPC Escola d'administració pública
de Catalunya Secció de Gestió de la
Formació en Alta Direcció

EAPC Escola d'Administració Pública
de Catalunya Delegació Girona

EAPC Escola d'administració pública de
Catalunya Delegació Lleida

EAPC Escola d'Administració Pública de
Catalunya Delegació Tarragona

EAPC Escola d'Administració Pública de
Catalunya Delegació Terres de l'Ebre

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiència professional de Grup Sural Consultors



Hospitals

Hospital Universitari Vall d'Hebron

Hospital Universitari de Bellvitge

Hospital Germans Tries i Pujol

Hospital de Tortosa Verge de la Cinta

Hospital General de l'Hospitalet.
Consorti Sanitari Integral

Hospital de Viladecans

Hospital de Figueres. Fundació Salut
Empordà

Serveis Sanitaris

Departament de Salut de la Generalitat
de Catalunya

Servei Català de la Salut (CatSalut)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Barcelona
Ciutat. (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció Atenció Primària Girona (ICS)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària de Lleida (ICS)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Catalunya
Central (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Metropolitana
Nord (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Metropolitana
Sud (ICS) Generalitat de Catalunya

Centre Sanitari del Solsonès

Gestió de Serveis Sanitaris

Institut d'Assistència Sanitària (IAS)

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiència professional de Grup Sural Consultors



Organismes públics

Agència Tributaria de Catalunya
Area Metropolitana de Barcelona
Barberà Promoció
Centre d'Empreses Can Peixauet
Consorti de Benestar Social del Ripollès
Consorti de Serveis Socials de Barcelona
CTTI Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació
Barberà Promoció
Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions
Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC)
Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)
Institut Municipal de Serveis Socials
XALOC Xarxa Local de Municipis de la Diputació de Girona

Diputacions

Diputació de Barcelona
Diputació de Lleida
Diputació de Tarragona

Universitats

Universitat Autònoma de Barcelona
Universitat de Barcelona
Universitat de Girona
Universitat de Lleida
Universitat Pompeu Fabra
AGAUR Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca
CSUC Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya
Fundació Privada Institut de FC de la UB. IL3-UB

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiència professional de Grup Sural Consultors



Ajuntaments

Ajuntament de Barcelona

Ajuntament de Lleida

Ajuntament de Terrassa

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Ajuntament de Granollers

Ajuntament de Mataró

Ajuntament de Vilanova

Ajuntament de Cerdanyola del Vallès

Ajuntament Caldes de Montbui

Ajuntament de Blanes

Ajuntament de Castellar del Vallès

Ajuntament de Polinyà

Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts

Ajuntament Premià de Dalt

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Desconnecta't per connectar-te

Objectius

- **Donar eines** als educadors i educadores socials per poder connectar millor amb els i les joves que mostren conductes d'ús abusiu del mòbil i les xarxes socials.
- **Habilitar els i les professionals** perquè puguin impartir tallers educatius adreçats a joves sobre aquesta matèria.



Programa

1. Com ens posicionem com a professionals davant aquest fet. Els estils d'abordar els conflictes i utilitat dels diferents estils depenent de la situació
2. Necessitats vs. estratègies. Identificar les necessitats reals per poder oferir estratègies alternatives
3. Com establir una bona connexió. Entenent el mapa de l'altre. El rapport. Les posicions perceptives

4. Estratègies per arribar a acords. El model DESC

5. Dinàmiques per trencar el gel i treballar les conductes de dependència digital. Com utilitzar el joc com a eina per impulsar els canvis

6. Treball amb casos pràctics



Durada: **10 hores**

Escoltar a les persones usuàries de Serveis Socials

Objectius

- **Reflexionar** sobre l'estil comunicatiu propi per adquirir una capacitat bàsica per saber escoltar.
- **Conèixer i gestionar** tots els aspectes no verbals en el moment d'escoltar.
- **Aprendre a escoltar** quan els valors i els interessos són molt dispars.
- **Saber com escoltar** el contingut racional i el contingut emocional.
- **Reconèixer les evidències** que sí que s'ha fet una escolta eficient.



Programa

1. Els objectius comunicatius de l'escolta en el procés de comunicació

2. Les principals barreres en el procés de l'escolta entre professionals i persones usuàries

3. Els valors i els interessos de l'interlocutor/a en el procés d'escolta

4. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta: quin diàleg intern durant l'escolta

5. La comunicació no verbal en el moment de l'escolta

6. Com podem saber que s'ha realitzat una escolta dels usuaris i usuàries de qualitat

7. Les evidències i l'impacte en la relació entre professionals i usuaris/es en el resultat comunicatiu que sí que hem escoltat de manera eficient



Durada: **10 hores**

PNL per a l'entrevista en la intervenció social

Objectius

- **Millorar la competència** tècnica dels i les professionals de Serveis Socials en la seva relació amb els usuaris i usuàries.
- **Presentar** la metodologia de la Programació Neurolingüística (PNL) per optimitzar les entrevistes en la intervenció social.



Programa

1. Breu referència a la PNL

2. Dos enfocaments en la intervenció social: l'orientació al problema i l'orientació a la solució

3. El patró d'entrevista des del model de la PNL

4. El procés d'ajuda i de comunicació:

Què detectar en la comunicació (la construcció de mapes).

Com acompanyar (tècnica del mirall, escolta activa, reformulació d'emocions, enquadraments específics per a entrevistes difícils)

Guiar i suggerir

El model d'objectius per centrar processos de canvi

5. Definició de la situació-problema. El model de nivells neurològics

6. Estratègies a seguir per acompanyar els diferents nivells

7. Intervencions lingüístiques, intenció positiva i reenquadrament

8. Recursos per a la recerca d'objectius a través del llenguatge suggestiu i de les tècniques projectives



Durada: 25 hores

Taller de Serveis Socials i salut mental

Objectius

- **Conèixer i reconèixer** les principals malalties de salut mental.
- **Aprendre estratègies** d'aproximació als mapes mentals de persones amb diagnòstics psicològics i psiquiàtrics.
- **Adquirir estratègies** per incidir positivament a la recuperació a la salut mental.
- **Dissenyar amb les persones** afectades per patologies de salut mental plans de treball per augmentar el benestar en la vida quotidiana.



Programa

1. Definició de Salut mental, estigma, discriminació i exclusió social
2. Estratègies de lluita contra l'estigma en salut mental: Com parlar de la salut mental
3. El patiment o el dolor psicològic: principals línies diagnòstiques en salut mental
4. Manuals diagnòstics DSM-IO: deliris, al·lucinacions, episodis maníacs, depressió, consum excessiu de drogues, autolesions, agressivitat
5. Els drets en primera persona: malaltia mental i Codi Penal
6. Empoderament de l'usuari/a de Salut Mental
7. La prevenció del suïcidi des de Serveis Socials
8. Actituds adients per atendre una persona que pateix una malaltia mental
9. L'entrevista amb el o la pacient a serveis socials
10. Model de recuperació i l'autogestió del benestar
11. Grups d'ajuda mútua i altres recursos més enllà dels clínics
12. L'atenció a la persona cuidadora i a la xarxa propera de l'usuari/a



Durada: 25 hores

Abordatge dels prejudicis i etiquetes en la intervenció social

Objectius

- **Conèixer** com funciona l'adjudicació d'estereotips i prejudicis a les persones i als col·lectius.
- **Adonar-nos** de com compartim aquests estereotips i de com es transmeten i es perpetuen aquests imaginaris.
- **Aprendre a qüestionar-nos** els prejudicis i estereotips que afecten la nostra capacitat de realitzar un tracte professional i ètic a la persona usuària.
- **Practicar** habilitats comunicatives i relacionals que faciliten la dissolució dels prejudicis i de les etiquetes amb les quals convivim.



Programa

1. Definició de conceptes: prejudicis, estereotips, etiquetes i rumors

2. Descobrint els prejudicis i etiquetes del meu entorn i quins comparteixo

3. Com es consoliden els prejudicis, la creació de les "creences veritables" i dels rumors. Elements de comprensió

4. Creences racionals i creences irracionals, com reconèixer-les i gestionar-les

5. Elements comunicatius eficients:

Desenvolupar empatia

Reformular creences irracionals en racionals

6. Metamodel del llenguatge per la desactivació dels rumors

7. Conclusions



Durada: 15 hores

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906



627 412 052

www.grupsural.com

Com dir no a la persona usuària de Serveis Socials i proposar pactes

Objectius

- **Discriminar** entre afirmar i negar amb respecte i ser agressiu/va o passiu/va.
- **Eines** per donar informacions en positiu quan la resposta que s'ha de donar és negativa.
- **Com fer la gestió emocional** del NO que haurà d'assimilar la persona usuària.
- **Saber generar pactes viables** amb la persona usuària davant respostes negatives de l'administració.



Programa

1. Les bases d'afirmar i negar

Creences, estats interns i trets de les comunicacions

2. Aprendre a dir que "no" amb dialèctica positiva:

Les 6 característiques claus

3. Criteris de professionalitat quan s'ha de dir NO a la demanda de la persona usuària

Què s'espera del/la professional que atén al públic:
a nivell ètic, a nivell relacional i a nivell operatiu

4. Com acompanyem a la tolerància a la frustració

La comunicació verbal, para-verbal i argumentativa que acompanyen a la tolerància a la frustració

5. La corba de l'hostilitat

Fases i com intervenir en cada fase

6. Estructures i recursos bàsics per desenvolupar pactes viables davant de situacions de respostes negatives de l'Administració

Com dissenyar un pacte, els objectius i els interessos comuns i els camins de l'Administració per aconseguir-ho



Durada: 10 hores

La diversitat en l'atenció a les persones usuàries de Serveis Socials

Objectius

- **Reflexionar sobre la diversitat** existent en les nostres societats i reconèixer la manera en què operen els estereotips, els prejudicis i els privilegis en la producció de discriminació.
- **Adquirir eines** que permetin aplicar estratègies antidiscriminatòries en l'atenció a les persones usuàries de Serveis Socials
- **Conèixer com funciona** l'adjudicació d'estereotips i prejudicis a les persones i en concret envers la persona usuària de Serveis Socials.



Programa

1. Què és la diversitat? El tractament de la diversitat en el territori al llarg de la història. Diversitat i privilegis.

2. Els rumors, estereotips i prejudicis i la seva relació amb la reproducció de desigualtats estructurals. El seu impacte a nivell social i en la vida de persones i col·lectius concrets.

3. Introducció a la perspectiva interseccional i anàlisi de situacions concretes que poden ocórrer en l'atenció al públic.

4. Eines per a intervencions professionals antidiscriminatòries en l'atenció al públic.

Descobrint els prejudicis i etiquetes del meu entorn professional respecte al ciutadà o ciutadana que atenem
Creences racionals i creences irracionals sobre el comportament de la ciutadania quan l'atenem
Elements comunicatius eficients per la dissolució dels prejudicis i etiquetes

5. Resolució de situacions reals



Durada: 15 hores

Generar pensament positiu, humor i alegria en la intervenció social

Objectius

- **Descobrir i practicar** els beneficis del Pensament Positiu en la intervenció social.
- **Conèixer les bases** de la Dialèctica Positiva com a eina de comunicació saludable.
- **Aprendre a incorporar** hàbits que potenciïn el bon humor i el to emocional positiu en la vida laboral.



Programa

1. La Psicologia Positiva com a marc de referència

2. Característiques de la dialèctica positiva

Com funciona el nostre cervell

L'autogestió emocional gràcies a l'ús de la dialèctica positiva

L'impacte emocional positiu amb l'interlocutor/a

3. Com construir estructures en la dialèctica positiva

Les sis claus bàsiques per la construcció de la dialèctica positiva

Dialèctica positiva vs. dialèctica negativa

Activitats pràctiques de comunicació amb dialèctica positiva

4. Conceptes d'humor i alegria

Els diferents tipus d'humor

Autoconeixement: amb quins tipus d'humor m'identifico?

Com potenciar més estils d'humor

Què és l'alegria. Com la manifestem. Com la podem potenciar

5. Pràctiques aplicables al món laboral



Durada: 12 hores

Autoresponsabilitat en la gestió dels riscos psicosocials en la intervenció social

Objectius

- **Adquirir recursos** per reaccionar amb actituds positives i constructives davant els riscos psicosocials en la intervenció social
- **Responsabilitzar-se** en enfocar-se en els cercles d'influència respecte als cercles de preocupació
- **Aprendre a realitzar** una autogestió emocional eficient en les situacions complexes en la intervenció social



Programa

1. Les actituds en l'àmbit laboral

Com podem diferenciar les actituds positives de les negatives?

Què ens permet respondre de manera constructiva davant els riscos psicosocials?
Creences racionals, estats interns positius, actituds constructives i comportaments eficients

2. Atenció en els cercles d'influència i cercles de preocupació

Quins són els meus cercles d'influència o preocupació en el meu lloc de treball
On posar l'atenció i les seves conseqüències

3. L'autogestió emocional en situacions complexes

Què és l'autogestió emocional? És possible?
Qui és responsable del que jo faig amb les meves emocions?

Resoldre situacions complexes en la intervenció social amb autogestió emocional i sense autogestió emocional

Estudi de casos i anàlisi de conseqüències
Pla personal de compromisos i treball

4. Disseny i posada en pràctica del pla personal de compromisos i de treball



Durada: 15 hores

Recursos pel desenvolupament emocional davant dels entorns complexos de Serveis Socials

Objectius

- **Incorporar pautes i estratègies** de relació i comunicació per millorar la nostra salut mental i reduir els conflictes interpersonals.
- **Aprendre a identificar i gestionar** les emocions que apareixen en processos de canvi.
- **Adquirir estratègies** de cooperació amb l'equip de treball.
- **Desenvolupar habilitats comunicatives i emocionals** bàsiques per formular i acceptar crítiques.



Programa

1. La salut mental davant dels entorns complexos

Què és, com la definim, com la reconeixem i com ens hi relacionem Estereotips i prejudicis

2. Autocura dels i les professionals Gestió emocional i relacional en entorns complexos Importància dels estils comunicatius per al desenvolupament emocional

3. Estratègies i habilitats pel canvi Flexibilitat i adaptabilitat Autogestió emocional davant dels canvis Creences limitants i possibilitadores El treball en equip: la cooperació

4. Eines comunicatives per a la formulació i acceptació de queixes

Objectius explícits i implícits de donar i rebre queixes Habilitats comunicatives bàsiques en les queixes Gestió emocional de les crítiques

5. Conclusions i pla de treball individual i d'equip



Durada: 15 hores

Formació i supervisió d'equips de professionals de Serveis Socials

Objectius

- **Oferir eines** d'autoanàlisi sobre els punts de partida de la gestió dels casos amb dificultats per avançar.
- **Aprendre eines** concretes i avaluable en la seva aplicació que permetin desencallar casos complexos.
- **Incrementar la gestió eficient** de les emocions i incrementar la motivació dels professionals en les situacions de casos amb dificultats per avançar cap a solucions possibilistes.



Programa

1. Definició de casos amb dificultats per avançar: característiques, fases, processos

2. Els objectius a aconseguir: 7 característiques claus. La seva aplicació als nostres casos

3. Diagnòstic de la necessitat de treball d'habilitats operatives i de la necessitat de suport emocional en cada cas i en cada una de les fases del cas

Quines són les necessitats i quines són les eines que hem d'actuar

4. Eines de desenvolupament professional 1
La dialèctica positiva aplicada al nostre cas

5. Eines de desenvolupament professional 2

Creences irracionals i racionals en la persona professional i en la persona usuària
Detectar i gestionar envers la racionalitat
Eficiència operativa i eficiència emocional

6. Eines de desenvolupament professional 3

Ús del metamodel del llenguatge per l'empoderament de l'usuari/a i per la gestió operativa i emocional del/la professional

7. Eines de desenvolupament 4

La visió sistèmica de la relació eficient
L'empoderament del/la professional amb la visió sistèmica de la relació i la recerca de la maximització del potencial relacional

Interseccionalitat en les vivències de les persones usuàries de serveis socials

Objectius

- Analitzar com les múltiples **dimensions d'identitat** que interactuen i afecten les experiències de les persones usuàries dels serveis socials.
- **Identificar barreres i desigualtats** derivades de la interseccionalitat en l'accés, l'atenció i la participació en els serveis socials.
- **Reflexionar sobre possibles estratègies i pràctiques professionals** que permetin una intervenció més inclusiva, equitativa i sensible a la diversitat.



Programa

1. Introducció a la interseccionalitat

Conceptes clau i marc teòric
Origen i desenvolupament del concepte

2. Biaixos i desigualtats en clau interseccional

Impacte de gènere, classe, origen, discapacitat i altres eixos en l'experiència dels serveis socials

3. Potencials vivències de persones usuàries; casos pràctics

Barreres internes i externes

4. Eines per a la detecció de desigualtats interseccionals

Observació i anàlisi de pràctiques professionals
Identificació de patrons de discriminació múltiple

5. Estratègies d'actuació des d'una perspectiva interseccional

Intervenció inclusiva i equitativa
Millora de processos i adaptació a la diversitat de necessitats



Durada: 8 hores