



Curso	Duración
PNL para la entrevista en la intervención social	25h
Cómo decir no a la persona usuaria de Servicios Sociales y proponer pactos	10h
Escuchar a las personas usuarias de Servicios Sociales	10h
Taller de Servicios Sociales y Salud Mental	25h
Abordaje de los prejuicios y etiquetas en la intervención social	15h
Desconéctate por conectarte	10h
La diversidad en la atención a las personas usuarias de Servicios Sociales	15h
Generar pensamiento positivo, humor y alegría en la intervención social	12h
Autoresponsabilidad en la gestión de los riesgos psicosociales en la intervención social	15h
Recursos para el desarrollo emocional frente a los entornos complejos de Servicios Sociales	15h
Formación y supervisión de equipos de profesionales de Servicios Sociales	
Interseccionalidad en las vivencias de las personas usuarias de servicios sociales	15h

Experiencia profesional de Grup Sural Consultors



Generalidad de Cataluña

Departamento de Presidencia
Departamento de Derechos Sociales
Departamento de Salud
Departamento de Hogar
Departamento Empresa y Conocimiento
Departament d'Economia i Hisenda
Departament d'Asuntos y Relaciones Institucionales y Exteriores y Transparencia
Departamento Acción climática, alimentación y agenda rural
Departamento de Cultura
Departamento de Justicia CEJFE

EAPC

EAPC Escuela de administración pública de Catalunya Barcelona
EAPC Escuela de administración pública de Cataluña Sección de Gestión de la Formación en Alta Dirección
EAPC Escuela de Administración Pública de Cataluña Delegación Girona
EAPC Escuela de administración pública de Cataluña Delegación Lleida
EAPC Escuela de Administración Pública de Cataluña Delegación Tarragona
EAPC Escuela de Administración Pública de Cataluña Delegación Terres de l'Ebre

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiencia profesional de Grup Sural Consultors



hospitales

Hospital Universitario Vall d'Hebron

Hospital Universitario de Bellvitge

Hospital Germans Trias i Pujol

Hospital de Tortosa Virgen de la Cinta

Hospital General de Hospitalet.
Consorcio Sanitario Integral

Hospital de Viladecans

Hospital de Figueres. Fundació Salut
Empordà

Servicios Sanitarios

Departamento de Salud de la
Generalitat de Cataluña

Servicio Catalán de la Salud (CatSalut)
Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria Barcelona
Ciutat. (ICS) Generalidad de Cataluña

Dirección Atención Primaria Girona (ICS)
Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria de Lleida
(ICS) Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria Cataluña
Central (ICS) Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria
Metropolitana Norte (ICS) Generalitat de
Catalunya

Dirección de Atención Primaria
Metropolitana Sur (ICS) Generalitat de
Catalunya
Centro de Salud Solsonès

Gestión de servicios sanitarios

Instituto de Asistencia Sanitaria (IAS)

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiencia profesional de Grup Sural Consultors



Organismos públicos

Agencia Tributaria de Cataluña
Area Metropolitana de Barcelona
Barberà Promoció
Centro de Empresas Can Peixauet
Consortio de Bienestar Social del Ripollès
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona
CTTI Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
Barberà Promoció
Entidad Autónoma del Boletín Oficial y las Publicaciones
Instituto Catalán de las Empresas Culturales (ICEC)
Instituto de Estadística de Cataluña (IDESCAT)
Instituto Municipal de Servicios Sociales
XALOC Red Local de Municipios de la Diputación de Girona

Diputaciones

Diputación de Barcelona
Diputación de Lleida
Diputación de Tarragona

Universidades

Universidad Autónoma de Barcelona
Universidad de Barcelona
Universidad de Girona
Universidad de Lleida
Universidad Pompeu Fabra
AGAUR Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación
CSUC Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña
Fundación privada Instituto FC de la UB.
IL3-UB

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Experiencia profesional de Grup Sural Consultors



Ayuntamientos

Ayuntamiento de Barcelona

Ayuntamiento de Lleida

Ayuntamiento de Terrassa

Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat

Ayuntamiento de Granollers

Ayuntamiento de Mataró

Ayuntamiento de Vilanova

Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès

Ayuntamiento Caldes de Montbui

Ayuntamiento de Blanes

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

Ayuntamiento de Polinyà

Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts

Ayuntamiento Premià de Dalt

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Desconéctate para conectarte

Objetivos

- Dar herramientas a los educadores y educadoras sociales para poder conectar mejor con los jóvenes que muestran conductas de uso abusivo del móvil y las redes sociales.
- Habilitar a los y las profesionales para que puedan impartir talleres educativos dirigidos a jóvenes sobre esta materia.



Programa

1. Cómo nos posicionamos como profesionales ante este hecho. Los estilos de abordar los conflictos y utilidad de los distintos estilos dependiendo de la situación

2. Necesidades vs. estrategias. Identificar las necesidades reales para ofrecer estrategias alternativas

3. Cómo establecer una buena conexión. Entendiendo el mapa del otro. El rapport. Las posiciones perceptivas

4. Estrategias para llegar a acuerdos. El modelo DESC

5. Dinámicas para romper el hielo y trabajar las conductas de dependencia digital. Cómo utilizar el juego como herramienta para impulsar los cambios

6. Trabajo con casos prácticos



Duración: 10 horas

Escuchar a las personas usuarias de Servicios Sociales

Objetivos

- Reflexionar sobre el propio estilo comunicativo para adquirir una capacidad básica para saber escuchar.
- Conocer y gestionar todos los aspectos no verbales en el momento de escuchar.
- Aprender a escuchar cuándo los valores y los intereses son muy dispares.
- Saber cómo escuchar el contenido racional y el contenido emocional.
- Reconocer las evidencias de que sí se ha hecho una escucha eficiente.



Programa

1. Los objetivos comunicativos de la escucha en el proceso de comunicación

2. Las principales barreras en el proceso de la escucha entre profesionales y personas usuarias

3. Los valores y los intereses del interlocutor/a en el proceso de escucha

4. El estado interno eficiente en el proceso de la escucha: qué diálogo interno durante la escucha

5. La comunicación no verbal en el momento de la escucha

6. Cómo saber que se ha realizado una escucha de los usuarios y usuarias de calidad

7. Las evidencias y el impacto en la relación entre profesionales y usuarios/as en el resultado comunicativo que sí hemos escuchado de forma eficiente



Duración: 10 horas

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

PNL para la entrevista en la intervención social

Objetivos

- **Mejorar la competencia técnica de los y las profesionales de Servicios Sociales en su relación con los usuarios y usuarias.**
- **Presentar la metodología de la Programación Neurolingüística (PNL) para optimizar las entrevistas en la intervención social.**



Programa

1. Breve referencia a la PNL

2. Dos enfoques en la intervención social: la orientación al problema y la orientación a la solución

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

4. El proceso de ayuda y de comunicación:

Qué detectar en la comunicación (la construcción de mapas).

Cómo acompañar (técnica del espejo, escucha activa, reformulación de emociones, encuadres específicos para entrevistas difíciles) Guiar y sugerir El modelo de objetivos para centrar procesos de cambio

5. Definición de la situación-problema. El modelo de niveles neurológicos

6. Estrategias a seguir para acompañar a los diferentes niveles

7. Intervenciones lingüísticas, intención positiva y reencuadre

8. Recursos para la búsqueda de objetivos a través del lenguaje sugestivo y de las técnicas proyectivas



Duración: 25 horas

Taller de Servicios Sociales y salud mental

Objetivos

- Conocer y reconocer las principales dolencias de salud mental.
- Aprender estrategias de aproximación a mapas mentales de personas con diagnósticos psicológicos y psiquiátricos.
- Adquirir estrategias para incidir positivamente en la recuperación en la salud mental.
- Diseñar con las personas afectadas por patologías de salud mental planes de trabajo para aumentar su bienestar en la vida cotidiana.



Programa

1. Definición de Salud mental, estigma, discriminación y exclusión social
2. Estrategias de lucha contra el estigma en salud mental: Cómo hablar de la salud mental
3. El sufrimiento o el dolor psicológico: principales líneas diagnósticas en salud mental
4. Manuales diagnósticos DSM-IO: delirios, alucinaciones, episodios maníacos, depresión, consumo excesivo de drogas, autolesiones, agresividad
5. Los derechos en primera persona: enfermedad mental y Código Penal
6. Empoderamiento del usuario/a de Salud Mental

7. La prevención del suicidio desde Servicios Sociales

8. Actitudes adecuadas para atender a una persona que padece una enfermedad mental

9. La entrevista con el o la paciente en servicios sociales

10. Modelo de recuperación y autogestión del bienestar

11. Grupos de ayuda mutua y otros recursos más allá de los clínicos

12. La atención a la persona cuidadora ya la red cercana del usuario/a



Duración: 25 horas

Abordaje de los prejuicios y etiquetas en la intervención social

Objetivos

- Conocer cómo funciona la adjudicación de estereotipos y prejuicios a las personas ya los colectivos.
- Darnos cuenta de cómo compartimos estos estereotipos y de cómo se transmiten y perpetúan estos imaginarios.
- Aprender a cuestionarnos los prejuicios y estereotipos que afectan a nuestra capacidad de realizar un trato profesional y ético a la persona usuaria.
- Practicar habilidades comunicativas y relacionales que faciliten la disolución de los prejuicios y de las etiquetas con las que convivimos.



Programa

1. Definición de conceptos: prejuicios, estereotipos, etiquetas y rumores

2. Descubriendo los prejuicios y etiquetas de mi entorno y cuáles comparto

3. Cómo se consolidan los prejuicios, la creación de las "creencias verdaderas" y de los rumores. Elementos de comprensión

4. Creencias racionales y creencias irracionales, cómo reconocerlas y gestionarlas

5. Elementos comunicativos eficientes:
Desarrollar empatía Reformular creencias irracionales en racionales

6. Metamodelo del lenguaje por la desactivación de los rumores

7. Conclusiones



Duración: 15 horas

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



627 412 052

www.grupsural.com

Cómo decir no a la persona usuaria de Servicios Sociales y proponer pactos

Objetivos

- Discriminar entre afirmar y negar con respeto y ser agresivo/ao pasivo/a.
- Herramientas para dar informaciones en positivo cuando la respuesta a dar es negativa.
- Cómo realizar la gestión emocional del NO que deberá asimilar la persona usuaria.
- Saber generar pactos viables con la persona usuaria frente a respuestas negativas de la administración.



Programa

1. Las bases de afirmar y negar

Creencias, estados internos y rasgos de las comunicaciones

2. Aprender a decir que "no" con dialéctica positiva:

Las 6 características claves

3. Criterios de profesionalidad cuando se debe decir NO a la demanda de la persona usuaria

Qué se espera del/la profesional que atiende al público:
a nivel ético, a nivel relacional y a nivel operativo

4. Cómo acompañamos a la tolerancia a la frustración

La comunicación verbal, paraverbal y argumentativa que acompañan a la tolerancia a la frustración

5. La curva de la hostilidad

Fases y cómo intervenir en cada fase

6. Estructuras y recursos básicos para desarrollar pactos viables ante situaciones de respuestas negativas de la Administración

Cómo diseñar un pacto, objetivos e intereses comunes y caminos de la Administración para conseguirlo



Duración: 10 horas

La diversidad en la atención a las personas usuarias de Servicios Sociales

Objetivos

- Reflexionar sobre la diversidad existente en nuestras sociedades y reconocer la forma en que operan los estereotipos, prejuicios y privilegios en la producción de discriminación.
- Adquirir herramientas que permitan aplicar estrategias antidiscriminatorias en la atención a las personas usuarias de Servicios Sociales
- Conocer cómo funciona la adjudicación de estereotipos y prejuicios a las personas y en concreto hacia la persona usuaria de Servicios Sociales.



Programa

1. ¿Qué es la diversidad? El tratamiento de la diversidad en el territorio a lo largo de la historia. Diversidad y privilegios.

2. Los rumores, estereotipos y prejuicios y su relación con la reproducción de desigualdades estructurales. Su impacto a nivel social y en la vida de personas y colectivos concretos.

3. Introducción a la perspectiva interseccional y análisis de situaciones concretas que pueden ocurrir en la atención al público.

4. Herramientas para intervenciones profesionales antidiscriminatorias en la atención al público.

Descubriendo los prejuicios y etiquetas de mi entorno profesional respecto al ciudadano o ciudadana que atendemos Creencias racionales y creencias irracionales sobre el comportamiento de la ciudadanía cuando le atendemos Elementos comunicativos eficientes por la disolución de los prejuicios y etiquetas

5. Resolución de situaciones reales



Duración: 15 horas

Generar pensamiento positivo, humor y alegría en la intervención social

Objetivos

- Descubrir y practicar los beneficios del pensamiento positivo en la intervención social.
- Conocer las bases de la Dialéctica Positiva como herramienta de comunicación saludable.
- Aprender a incorporar hábitos que potencien el buen humor y el tono emocional positivo en su vida laboral.



Programa

1. La Psicología Positiva como marco de referencia

2. Características de la dialéctica positiva

Cómo funciona nuestro cerebro La autogestión emocional gracias al uso de la dialéctica positiva El impacto emocional positivo con el interlocutor/a

3. Cómo construir estructuras en la dialéctica positiva

Las seis claves básicas por la construcción de la dialéctica positiva Dialéctica positiva vs. dialéctica negativa Actividades prácticas de comunicación con dialéctica positiva

4. Conceptos de humor y alegría

Los distintos tipos de humor Autoconocimiento: ¿con qué tipos de humor me identifico? Cómo potenciar más estilos de humor Qué es la alegría. Cómo la manifestamos. Cómo la podemos potenciar

5. Prácticas aplicables al mundo laboral



Duración: 12 horas

Autoresponsabilidad en la gestión de los riesgos psicosociales en la intervención social

Objetivos

- **Adquirir recursos para reaccionar con actitudes positivas y constructivas frente a los riesgos psicosociales en la intervención social**
- **Responsabilizarse al enfocarse en los círculos de influencia respecto a los círculos de preocupación**
- **Aprender a realizar una autogestión emocional eficiente en las situaciones complejas en la intervención social**



Programa

1. Las actitudes en el ámbito laboral

¿Cómo diferenciar las actitudes positivas de las negativas?

¿Qué nos permite responder de forma constructiva ante los riesgos psicosociales?

Creencias racionales, estados internos positivos, actitudes constructivas y comportamientos eficientes

2. Atención en los círculos de influencia y círculos de preocupación

¿Cuáles son mis círculos de influencia o preocupación en mi puesto de trabajo? Dónde poner la atención y sus consecuencias

3. La autogestión emocional en situaciones complejas

¿Qué es la autogestión emocional? ¿Es posible?

¿Quién es responsable de lo que yo hago con mis emociones?

Resolver situaciones complejas en la intervención social con autogestión emocional y sin autogestión emocional Estudio de casos y análisis de consecuencias Plan personal de compromisos y trabajo

4. Diseño y puesta en práctica del plan personal de compromisos y de trabajo



Duración: 15 horas

Recursos para el desarrollo emocional frente a los entornos complejos de Servicios Sociales

Objetivos

- Incorporar pautas y estrategias de relación y comunicación para mejorar nuestra salud mental y reducir conflictos interpersonales.
- Aprender a identificar y manejar las emociones que aparecen en procesos de cambio.
- Adquirir estrategias de cooperación con el equipo de trabajo.
- Desarrollar habilidades comunicativas y emocionales básicas para formular y aceptar críticas.



Programa

1. La salud mental frente a los entornos complejos Qué es, cómo la definimos, cómo la reconocemos y cómo nos relacionamos
Estereotipos y prejuicios

2. Autocuidado de los y las profesionales
Gestión emocional y relacional en entornos complejos Importancia de los estilos comunicativos para el desarrollo emocional

3. Estrategias y habilidades para el cambio
Flexibilidad y adaptabilidad Autogestión emocional frente a los cambios
Creencias limitantes y posibilitadoras El trabajo en equipo: la cooperación

4. Herramientas comunicativas para la formulación y aceptación de quejas Objetivos explícitos e implícitos de dar y recibir quejas
Habilidades comunicativas básicas en las quejas Gestión emocional de las críticas

5. Conclusiones y plan de trabajo individual y en equipo.



Duración: 15 horas

Formación y supervisión de equipos de profesionales de Servicios Sociales

Objetivos

- Ofrecer herramientas de autoanálisis sobre los puntos de partida de la gestión de los casos con dificultades para avanzar.
- Aprender herramientas concretas y evaluables en su aplicación que permitan desencallar casos complejos.
- Incrementar la gestión eficiente de las emociones e incrementar la motivación de los profesionales en situaciones de casos con dificultades para avanzar hacia soluciones posibilistas.



Programa

1. Definición de casos con dificultades para avanzar: características, fases, procesos

2. Los objetivos a conseguir: 7 características claves. Su aplicación en nuestros casos

3. Diagnóstico de la necesidad de trabajo de habilidades operativas y de la necesidad de apoyo emocional en cada caso y en cada una de las fases del caso

¿Cuáles son las necesidades y cuáles son las herramientas que debemos actuar

4. Herramientas de desarrollo profesional 1
La dialéctica positiva aplicada a nuestro caso

5. Herramientas de desarrollo profesional 2

Creencias irracionales y racionales en la persona profesional y en la persona usuaria Detectar y gestionar hacia la racionalidad Eficiencia operativa y eficiencia emocional

6. Herramientas de desarrollo profesional 3

Uso del metamodelo del lenguaje por el empoderamiento del usuario/ay por la gestión operativa y emocional del/la profesional

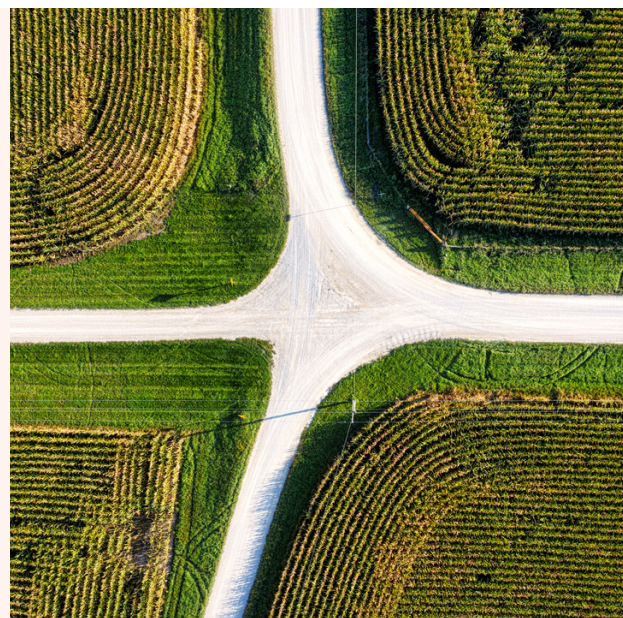
7. Herramientas de desarrollo 4

La visión sistémica de la relación eficiente El empoderamiento del/la profesional con la visión sistémica de la relación y la búsqueda de la maximización del potencial relacional

Interseccionalidad en las vivencias de las personas usuarias de servicios sociales

Objetivos

- **Analizar** cómo las múltiples dimensiones de identidad que interactúan y afectan a las experiencias de las personas usuarias de los servicios sociales.
- **Identificar** barreras y desigualdades derivadas de la interseccionalidad en el acceso, atención y participación en los servicios sociales.
- **Reflexionar** sobre posibles estrategias y prácticas profesionales que permitan una intervención más inclusiva, equitativa y sensible a la diversidad.



Programa

1. Introducción a la interseccionalidad

Conceptos clave y marco teórico Origen y desarrollo del concepto

2. Sesgos y desigualdades en clave interseccional

Impacto de género, clase, origen, discapacidad y otros ejes en la experiencia de los servicios sociales

3. Potenciales vivencias de personas usuarias; casos prácticos

Barreras internas y externas

4. Herramientas para la detección de desigualdades interseccionales

Observación y análisis de prácticas profesionales Identificación de patrones de discriminación múltiple

5. Estrategias de actuación desde una perspectiva interseccional

Intervención inclusiva y equitativa Mejora de procesos y adaptación a la diversidad de necesidades



Duración: 8 horas