

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

**Elements de millora en la intervenció dels delegats
de mesures penals alternatives**

Mesures penals alternatives

Octubre 2014

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Mesures penals alternatives

Octubre de 2014



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
www.gencat.cat/justicia

Índex

1. Introducció	3
2. Implementació, avaluació i validació de l'entrevista per detectar un possible abús o addicció a l'alcohol que va elaborar i dissenyar la CoP com a producte de l'any 2013.....	5
2.1 Objectiu.....	5
Prevalença del consum d'alcohol.....	6
Alcohol i delinqüència	6
Detecció del consum d'alcohol.....	7
2.2 Avaluació de l'eina per a la detecció del consum d'alcohol.....	8
2.2.1 Mostra.....	8
2.2.2 Metodologia	12
1a fase d'avaluació de l'eina	12
2a fase avaluació d'avaluació de l'eina	16
2.3 Possibles línies de futur.....	19
3. Creació d'un manual que reculli un conjunt d'actuacions, actituds i procediments per portar a terme abans i en el transcurs de la primera entrevista	20
3.1 Objectius	20
3.2 Continguts	20
3.2.1 Enquadrament i tancament de l'entrevista	21
Aspectes a treballar en l'enquadrament d'una primera entrevista.....	21
Aspectes a treballar en el tancament d'una primera entrevista.....	22
3.2.2 Normativa de compliment d'una mesura penal alternativa	22
3.2.3 Objecions i preguntes freqüents (PMF) que plantegen els penats.....	24
Objeccions	25
Preguntes.....	25
3.2.4 Manual d'estil resultant del suport a un professional extern (T. Baró)	27
4. Treball de la resiliència del delegat	27
4.1 Objectius	29
4.2 Metodologia.....	30
Continguts	31
Definició dels factors SPORE	38
4.3 Conclusions.....	50
4.4 Línies de futur	52
5. Annexos.....	53
5.1. Annex 1r: Guió d'una entrevista semiestructurada	53
5.2. Annex 2n: Entrevista definitiva	56

5.3. Annex 3r: Avaluació de l'eina	59
5.4. Annex 4t: Avaluació de l'entrevista	60
5.5 Annex 5è: Manual d'Estil d'MPA.....	63
Llenguatge verbal	64
1. Idioma	64
2. Tracte.....	64
3. Expressions que es recomana evitar.....	64
Paraules o expressions dèbils	64
Crosses lingüístiques.....	65
4. Tipus de frases que afavoreixen l'expressió ferma i convincent	66
5. Adequació del registre a l'interlocutor i al context.....	67
6. Vocabulari i expressions en positiu	67
7. Objecions habituals	68
8. PMF (FAQ).....	69
Comportament no verbal	71
1. Cronèmica.....	71
2. Proxèmica	72
3. Aspecte.....	72
4. Comportament tàctil	73
5. Llenguatge corporal.....	74
Parallenguatge.....	77
5.6 Annex: Guia de visionat.....	78
Guia de visionat de l'entrevista model.....	78
Guia d'observació dels procediments	78
Guia d'observació de les habilitats de comunicació d'una DEM.....	79
Parallenguatge	79
Llenguatge no verbal.....	80
Llenguatge verbal.....	80
6. Bibliografia	82
7. Autors i agraïments.....	83

1. Introducció

La comunitat de pràctica Mesures penals alternatives (CoP MPA), integrada a la plataforma e-Catalunya, està formada pels delegats d'execució de mesures (DEM) i altres professionals col·laboradors i/o vinculats al desenvolupament de les mesures d'execució penal a la comunitat dictades pels diferents òrgans judicials, i dóna un contingut socioeducatiu i de control a la intervenció professional, amb la finalitat de minimitzar el risc de reincidència.

En aquests moments hi ha 140 membres adherits a la comunitat, repartits territorialment i organitzats en 12 equips de mesures penals a tot el territori català.

En el primer any de funcionament de la CoP, un dels objectius principals va ser familiaritzar el col·lectiu amb el treball col·laboratiu mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació, així com compartir els coneixements individuals al servei del col·lectiu.

Tot i ser la primera vegada que es participava en un projecte d'aquestes característiques, la valoració que se'n va fer va ser positiva.

Per una banda, va permetre compartir tota una gamma de coneixements, experiències i inquietuds en una línia de treball comunitari i, per una altra banda, va permetre treballar un instrument, un model de primera entrevista per detectar el possible abús o dependència de l'alcohol en les persones penades:

[Pautes d'intervenció per al delegat d'execució de mesures per a la detecció de l'abús o l'addicció a l'alcohol en el context de la primera entrevista](#)

L'objectiu era aconseguir una eina que fos útil a un col·lectiu de professionals amb formació i experiència diverses.

Al desembre del 2013 s'iniciava la segona etapa de la CoP Mesures penals alternatives, amb la voluntat de seguir treballant en la gestió del coneixement aprofitant les possibilitats que ofereix aquest mitjà, per donar continuïtat a la tasca iniciada i, així mateix, abordar altres temes d'interès per al col·lectiu de professionals que constitueix l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

La comunitat s'ha estructurat novament a partir d'un grup d'entusiastes, amb un representant, com a mínim, de cadascun dels equips i territoris, dues e-moderadores i un coordinador.

El nou producte que es proposa és un manual de bones pràctiques en l'entrevista inicial, en el qual s'inclou:

1. La implementació, avaluació i validació de l'entrevista per detectar un possible abús-addicció a l'alcohol que va elaborar i dissenyar la CoP com a producte de l'any 2013.
2. La creació d'un manual que reculli un conjunt d'actuacions, actituds i procediments aplicables abans i durant la primera entrevista (treballant amb documents visuals i documents escrits), que reflecteixi tant actituds i predisposició dels usuaris com tipologia de mesures.
3. El treball sobre la resiliència del delegat.

En aquesta segona etapa s'ha modificat l'organització de la plataforma per tal de poder millorar el nivell de participació, ja que, durant l'etapa anterior, el nivell de participació per escrit va ser menor en comparació amb el nombre de lectures fetes a la plataforma.

En la primera etapa de la CoP, la plataforma quedava dividida en dos subgrups. Per millorar el nivell de participació s'hi ha incorporat un tercer subgrup, que inclou un grup per cada equip, on cadascun dels entusiastes té un paper actiu en el seu propi equip per tal de facilitar la participació de tots els membres. Per tant, l'estructura actual és la següent:

- Grup de mesures penals alternatives, que inclou tots els membres de la comunitat (140 membres).
- Grup d'entusiastes, que inclou els membres entusiastes de tots els equips (13 membres).
- Grup de cada equip, que inclou els membres de cada equip (el nombre de membres varia, segons l'equip, de 7 a 14).

L'objectiu ha estat traspasar els diferents temes treballats en les reunions i en la plataforma d'entusiastes al subgrup de cada equip, per tal de generar debat i recollir el màxim d'aportacions.

Aquestes aportacions recollides pels entusiastes de cada equip (conclusions i propostes) ens ha permès seguir avançant en el projecte i aportar les conclusions generals al grup general de mesures penals alternatives.

Durant aquesta segona etapa, el 22 de maig de 2014 es va dur a terme, dins el marc del programa Compartim de gestió del coneixement, el seminari "[Delictes sexuals i de violència de gènere: perfils i intervenció](#)", impartit per dos experts en la matèria com són la senyora Ana Lamelas i el senyor Miguel Jabalera.

Els temes tractats van sorgir de les qüestions plantejades pels delegats (procés del delicte, negociació, risc de reincidència, gestió de les emocions, perfil dels penats, cicle de la violència, intervenció del terapeuta, intervenció del delegat...), que es van recollir a través de la plataforma.

2. Implementació, avaluació i validació de l'entrevista per detectar un possible abús o addicció a l'alcohol que va elaborar i dissenyar la CoP com a producte de l'any 2013

2.1 Objectiu

En el primer any de la CoP es va plantejar la creació d'un model de primera entrevista dirigit a detectar un possible abús o addicció al consum d'alcohol per part de les persones penades a complir una mesura penal alternativa.

En aquesta segona etapa s'ha proposat com a objectiu principal avaluar i validar l'esmentada eina, amb vista a implementar-la posteriorment.

El format adoptat per al model en qüestió permetia, a més, abordar el que sens dubte és l'instrument clau dels delegats d'MPA, l'entrevista, que no s'havia treballat mai d'una manera tan integral.

Fruit de la feina realitzada va sorgir un primer guió d'entrevista semiestructurada (annex 5.1), que posteriorment va créixer amb les aportacions dels membres de la CoP fins a convertir-se en la fitxa de la primera entrevista (annex 5.2).

Al llarg d'aquest any 2014, la comunitat va creure necessari crear una fitxa de la primera entrevista que, a banda de detectar un possible abús o addicció a l'alcohol, pogués complir els objectius següents:

- ser útil per a tot el ventall d'MPA i
- afavorir l'exploració de tots els aspectes imprescindibles de la persona entrevistada (àrea personal, familiar, laboral, de salut, delictiva, de formació...).

Donada la complexitat d'aquesta fitxa, es va considerar adient continuar treballant en la fitxa de la primera entrevista durant el proper any, ja que si es vol aconseguir una entrevista vàlida per fer una exploració per a tots els programes de mesures penals alternatives, s'han de treballar els aspectes següents:

- salut mental
- addiccions a altres tipus de substàncies
- violència (de gènere, intrafamiliar...)
- delictes sexuals

En aquesta fase, s'ha pogut portar a terme l'avaluació i validació de l'eina, però no s'ha arribat a fer la implementació, que es durà a terme properament.

Per poder presentar l'explicació dels resultats i de les conclusions obtingudes per aquesta CoP, cal fer una introducció relativa a la importància d'un abús o addicció a l'alcohol en general, i especialment dins l'àmbit de les mesures penals alternatives.

Prevalença del consum d'alcohol

El consum d'alcohol a Espanya constitueix un greu problema social. L'alcohol ha estat un element present dintre de la nostra cultura i ha seguit tradicionalment patrons mediterranis (consum diari en els menjars, preferentment cervesa, i en comparació poc consum dirigit a la intoxicació), factors que han facilitat la normalització del consum i l'accés a la substància.

Aquesta permissivitat cultural amb el consum d'alcohol ha comportat la falta de consciència dels efectes d'una ingestió excessiva d'aquesta substància, que pot agreujar els quadres mèdics i generar malalties. Així, una de les més deteriorants, la dependència alcohòlica, té a Espanya una prevalença del 0,2 % en dones i de l'1,2 % en homes, la qual cosa vol dir que la pateixen unes 31.200 dones i 186.000 homes (d'entre 15 i 64 anys). Altres dades, com ara que a Espanya l'alcohol és el responsable del 8,4 % de les morts de dones i el 12,3 % de les d'homes, ajuden a entendre la gravetat del problema (Rehm, Rehm, Shield, Gmel i Gual, 2013).

S'ha de tenir en compte que les dades de prevalença i consum relacionades amb l'alcohol, són producte d'una estimació afectada per un greu biaix d'informació. Molts dels casos d'addicció a l'alcohol no quedaran mai registrats, per la dificultat que el subjecte reconegui el problema i per la seva negativa a accedir a circuits de la xarxa de Salut per ser diagnosticat o tractat.

El consum d'alcohol és un problema que abasta el conjunt de la població espanyola i el seu cost social és alt. Segons Ivano, García-Altes i Nebot (2011), a l'any 2007 va generar una despesa de 2,7 milions d'euros, un 0,2 % del PIB espanyol, tot i que els mateixos autors assenyalen les limitacions del seu estudi i fan referència a d'altres europeus on l'estimació és superior a l'1 % (Anderson i Baumberg, 2006).

A l'alt cost que el problema en qüestió genera a les administracions, s'hi han de sumar els altres danys (físics, psicològics i socials), difícilment quantificables, a tercers que envolten les persones amb dependència alcohòlica. Per aquest motiu, l'abordatge del consum d'alcohol ha de ser multidisciplinari, de manera que permeti als diferents circuits un treball coordinat i especialitzat en les diferents àrees d'actuació.

Alcohol i delinqüència

És coneguda la relació entre el consum d'alcohol i la delinqüència, però hi ha greus dificultats per poder proporcionar-ne dades exactes. En primer lloc, per l'existència d'una xifra negra, que no permet conèixer amb exactitud tots els delictes que es produeixen per

la falta de denúncia o per la no-detecció, i en segon lloc, per la dificultat de determinar la implicació del consum d'alcohol ens els fets delictius.

S'han fet estudis que mostren que el consum d'alcohol és un dels factors més influents en els processos delictius i la conducta antisocial al Regne Unit (Flatley et al., 2010). Els delictes associats més freqüentment al consum d'alcohol acostumen a ser delictes violents, contra l'ordre públic i contra la seguretat viària. El consum d'alcohol és present en més d'un terç dels casos de delictes de violència domèstica, i la concentració d'alcohol en els agressors supera entre dues i set vegades la de la població general (Logan et al., 2001).

Per altra banda, no podem oblidar les greus dificultats que ocasiona el consum d'alcohol en el procés de rehabilitació i reinserció de les persones que volen trencar amb ambients delinqüencials o sortir-ne, especialment si pateixen altres tipus de patologies mentals.

Detecció del consum d'alcohol

De les dades exposades es conclou que és molt necessari dotar els professionals d'eines fiables que permetin la detecció del consum i l'abús d'alcohol entre els usuaris que accedeixen al circuit de justícia. Aquestes eines han de fer possible, així mateix, detectar el risc d'altres problemes associats, millorar el tipus i el grau d'intervenció dels professionals i fer un pas més en el camp de la reinserció i rehabilitació de les persones penades.

Actualment disposem de tests validats, adaptats al castellà, procedents de l'àmbit clínic, que faciliten la detecció del problema del consum d'alcohol, com són:

- AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test)
- CAGE (Chronic Alcoholism General Evaluation; avaluació general de l'alcoholisme crònic)
- ISCA (interrogatori sistematitzat de consums alcohòlics)

Però enfront de l'efectivitat que han demostrat aquestes eines en l'àmbit clínic, s'ha observat que no produeixen els mateixos resultats en contextos judicials. La predisposició de les persones que arriben als serveis de l'Administració de justícia acostuma a ser molt pitjor, per tal com actuen sota una obligació judicial, que la de les persones que arriben als diferents punts d'atenció de la xarxa de Salut (centres d'atenció primària, centres d'atenció i seguiment a les drogodependències, centres de salut mental, etc.), les quals parteixen d'un reconeixement o consciència d'un problema. Per altra banda, les que estan sotmeses a una obligació judicial es mostren atemorides i desconfiades quant a l'ús que es pugui fer dels resultats obtinguts a partir dels autoinformes.

Per aquest motiu, els professionals de l'àmbit de la justícia s'han vist forçats a dissenyar altres eines de detecció adaptades al context forense, per tal de facilitar als tècnics la recollida de la informació i la valoració del consum de risc o la dependència de l'alcohol dels usuaris. Aquesta està basada en el guió d'una entrevista semiestructurada,

fonamentada en els ítems més utilitzats en eines de detecció de consum d'alcohol (com les abans esmentades), que permeten organitzar la informació de manera que el tècnic pugui emetre amb certa facilitat una valoració de la presència del problema en la persona entrevistada.

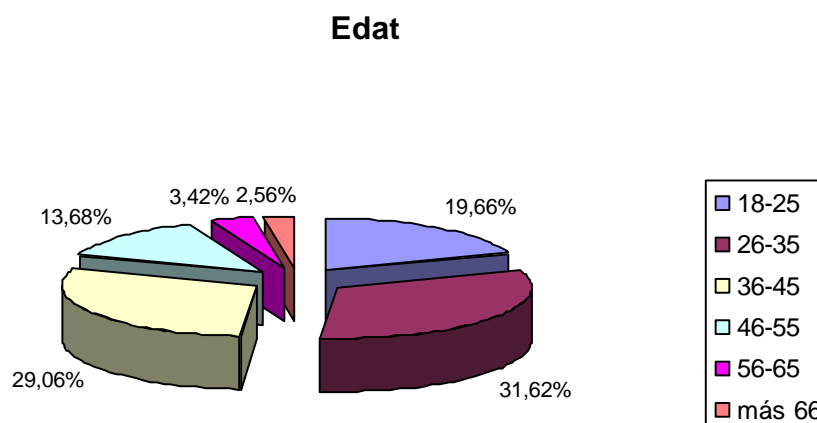
2.2 Avaluació de l'eina per a la detecció del consum d'alcohol

2.2.1 Mostra

Inicialment es va aplicar l'entrevista a usuaris del Servei de Mesures Penals Alternatives de tot Catalunya. Únicament es va poder realitzar el buidatge quantitatiu dels usuaris de la província de Barcelona, per raons metodològiques. Finalment, la mostra analitzada per a l'avaluació de l'eina va ser d'un total de 117 usuaris.

La mostra de 117 usuaris està formada per un 6 % de dones i un 94 % d'homes. Aquesta proporció és coherent amb les dades que normalment es mantenen en relació amb el percentatge per sexes al Servei de Mesures Penals, 9 % i 91 % de dones i d'homes respectivament, segons les últimes estadístiques facilitades pel Departament de Justícia.

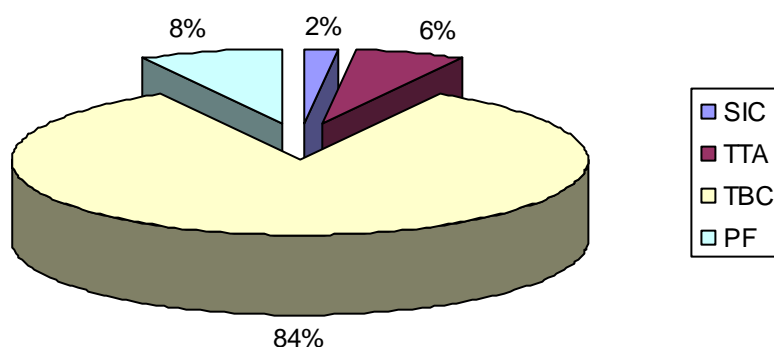
Els usuaris entrevistats tenen entre 19 i 73 anys, amb una mitjana de 35 anys (Sd=11,58). Si analitzem la variable d'edat en funció del gènere, els homes tenen una edat mitjana de 35,3 i les dones, de 40,71 anys.



* Gràfic 1, edat de la mostra

S'ha optat per la distribució dels usuaris en funció del tipus de programa imposat judicialment per poder fer una representació aproximada de les dades oficials que el Departament de Justícia ofereix del Servei de Mesures Penals Alternatives. El 84 % dels usuaris entrevistats estaven penats al compliment de treballs en benefici de la comunitat (TBC) i el nombre de jornades a executar era d'entre 4 i 330, amb una mitjana de 80; un 8 % havien de seguir un programa formatiu; un 6 % estaven obligats a sotmetre's a un tractament (de deshabitució o salut mental) com a condició de la suspensió, i un 2 % a mesures de seguretat en règim d'internament.

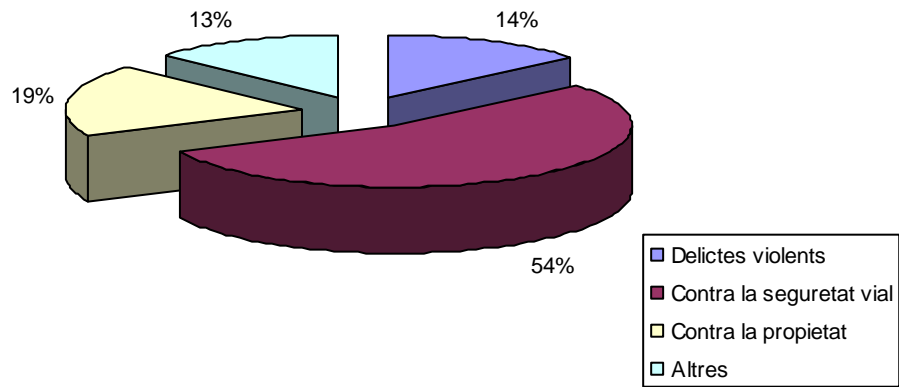
Penes imposades



* Gràfic 2, penes imposades

La tipologia delictiva registrada reflecteix que el 54 % dels delictes atempten contra la seguretat vial (alcoholèmies, conducció temerària, etc.); els segueixen el delictes contra la propietat privada, amb un 19 % (robatori, furt...), i els delictes violents (amenaces, maltractament, lesions..), amb un 14 %; finalment, un 13 % correspon a altres tipus de delictes menys habituals (trencament de la mesura cautelar, estafa...).

Tipologia de delictes



Gràfic 3, tipologia dels delictes

A la taula núm. 1, que apareix a continuació, es desglossa la tipologia delictiva de la mostra.

Delicte	Freqüència	%	% acumulat
Abandó de família	1	0,9	0,9
Amenaces VIDO	4	3,4	4,3
Amenaces	1	0,9	5,1
Apropiació indeguda	2	1,7	6,8
Conducció amb excés de velocitat	2	1,7	8,5
Conducció sense permís	19	16,2	24,8
Conducció sota els efectes de l'alcohol	29	24,8	49,6
Conducció temerària	1	0,9	50,4
Contra la salut pública	2	1,7	52,1
Estafa	2	1,7	53,8
Furt	7	6,0	59,8
Injúries	3	2,6	62,4
Lesions VIDO	9	7,7	70,1
Maltractament familiar	17	14,5	84,6
Negativa a la prova d'alcoholèmia	3	2,6	87,2
Resistència a l'autoritat	3	2,6	89,7
Robatori	11	9,4	99,1
Trencament d'una mesura cautelar	1	0,9	100,0
Total	117	100,0	

* Taula núm. 1, tipologia dels delictes de la mostra

2.2.2 Metodologia

1a fase d'avaluació de l'eina

Com avaluem l'eina

Un cop obtinguda l'eina, presentada en la jornada d'octubre de 2013, i amb l'objecte posar-la en funcionament en els equips, vàrem marcar, com un dels objectius de la comunitat de pràctica per al 2014, avaluar la seva utilitat quant a la detecció del consum de l'alcohol. Així, per tal d'avaluar l'entrevista es va acordar seguir un protocol estructurat, en què es va tenir més en compte recollir dades de forma pràctica i ràpida que no pas observar un rigor científic o estadístic en el qual fonamentar un estudi posteriorment.

Es va crear un petit qüestionari que cada delegat va haver de respondre per cada entrevista realitzada amb l'eina (vegeu l'annex 5.3), per tal de recollir una informació general sobre les dades bàsiques de l'usuari, la durada de l'entrevista, la incomoditat / col·laboració del penat i la utilitat respecte de la detecció del consum d'alcohol, així com la valoració general del delegat. Els ítems a avaluar es van escollir tenint en compte també la forma més pràctica d'aconseguir les dades que van semblar útils per avaluar l'eina.

Es va acordar recollir les dades de la forma següent:

- Intervenció d'un delegat per seu judicial de treball, mínim 2/3 dels delegats per equip.
- Aproximadament 10 entrevistes per delegat.
- Respondre a un qüestionari per cada entrevista realitzada amb l'eina, és a dir, un qüestionari d'avaluació per usuari.
- Període de recollida de dades: de finals de gener a principis de febrer de 2014.
- Anàlisi de les dades recollides, de forma qualitativa i quantitativa, durant el març de 2014.

Recollida de les dades

Les dades es van recollir en el període corresponent, però, dissortadament, una interpretació errònia de les indicacions d'alguns equips va impedir emprar totes les avaluacions efectuades.

Es van recollir 117 avaluacions de l'eina entre els equips de Barcelona. Els equips de les altres demarcacions territorials no van fer les avaluacions per entrevista realitzada, sinó que van confeccionar un resum de totes les entrevistes passades, fet pel qual no es van poder emprar les dades amb vista a una anàlisi quantitativa, tot i que sí per a l'anàlisi qualitativa de l'eina. Per equips, es van recollir:

- Equip 1: 16 avaluacions
- Equip 2: 9 avaluacions
- Equip 3: 15 avaluacions
- Equip 4: 22 avaluacions
- Equip 5: 22 avaluacions
- Equip 7: 14 avaluacions
- Equip BCN Nord: 3 avaluacions
- Equip BCN Sud: 9 avaluacions
- Equip BCN Maresme: 7 avaluacions

Objectius

Es va fer un buidatge de les dades recollides tenint en compte els ítems exposats anteriorment, amb l'objectiu d'extreure conclusions sobre els aspectes següents:

- si la durada de l'entrevista era correcta,
- si l'entrevista estava ben estructurada,
- si l'entrevista resultava còmoda o incòmoda a l'usuari,
- si l'eina havia resultat útil per detectar el consum d'alcohol,
- Així mateix es perseguia obtenir una valoració general realitzada pel delegat.

Anàlisi de les dades

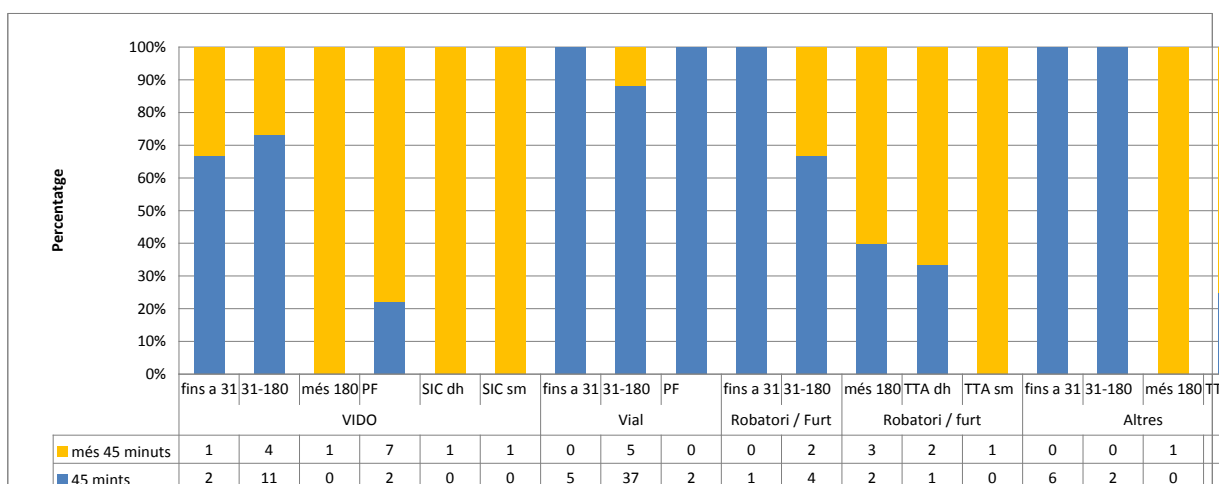
- Quant a la durada de l'entrevista:

En el 70,37 % dels casos avaluats, l'entrevista no va durar més de 45 minuts. Els delegats varen valorar que la durada de l'entrevista era correcta per les dades que s'havien de recollir, encara que en entrevistes on el perfil és molt normalitzat es considera massa llarga, amb massa ítems per respondre.

Si analitzem les dades tal com figuren en el gràfic 4, hi ha diferències en el temps en funció del tipus de programa. Cal tenir en compte que la mostra és reduïda i hi ha categories poc representades.

Les entrevistes amb penats als quals s'ha imposat la mesura de programes de treballs en benefici de la comunitat, duren menys que les relatives a altres tipus de programes: una mitjana d'uns 30 minuts. Tot i així, la mostra recollida permet observar que en tots els programes de treballs en benefici de la comunitat de més de 180 jornades imposades per un delictes de violència, les entrevistes han tingut una durada superior: 45 minuts de mitjana. Així mateix, aquesta durada mitjana de 45 minuts s'ha complert en les

entrevistes realitzades amb penats de la mostra amb obligacions de programes formatius (excepte seguretat viària) i/o de tractament.



* Gràfic 4, durada de l'entrevista

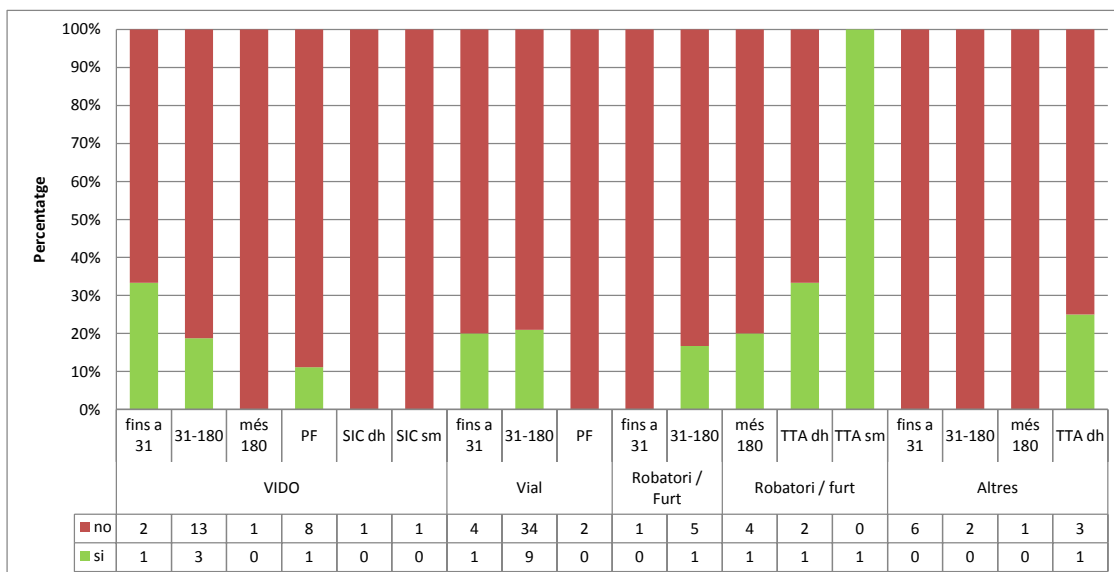
▪ Quant a l'estructura de l'entrevista:

Qualitativament, els delegats van valorar que l'estructura de l'eina és correcta i ajuda a recollir la informació de forma organitzada, tot i que està massa dirigida a detectar el consum d'alcohol i manquen ítems per a altres consums o patologies mentals.

També van considerar que està molt pensada per a penes de treballs en benefici de la comunitat, i van proposar-ne diverses versions segons els tipus de penes imposades.

▪ Quant a la comoditat i col·laboració del penat:

Quantitativament, el 81,82 % dels penats de la mostra han estat còmodes durant l'entrevista, i el 95,37 % dels penats entrevistats s'han mostrat col·laboradors. Tot sembla indicar que l'entrevista, malgrat la tipologia de les preguntes, s'accepta de forma adequada en la majoria dels casos.



* Gràfic 5, incomoditat de l'usuari

▪ Quant a si l'eina resulta útil per detectar el consum d'alcohol:

Quantitativament no vam poder valorar els ítems que avaluaven aquest punt, a causa d'una interpretació incorrecta que se'n va fer. A la pregunta "s'ha pogut detectar consum d'alcohol?", alguns delegats van respondre "sí" quan se n'havia consumit, i per tant es detectava el consum d'alcohol, i alguns delegats van respondre "si" quan no se n'havia consumit, i per tant l'eina servia per detectar-ne l'absència.

Ens vam centrar en l'avaluació qualitativa feta pels delegats, que van valorar que l'eina era útil per estructurar la informació sempre que el penat reconegués obertament que consumia alcohol o bé ja estigués vinculat a algun centre de deshabitació per aquest problema concret. Així doncs, l'eina no serveix per recollir més informació si el penat no està motivat per explicar o reconèixer un problema de consum.

Valoració general

Es pot concretar en els punts següents:

- L'eina serveix, sobretot, per recollir molta informació pràctica quan es refereix al compliment de TBC pel delictes contra la seguretat col·lectiva per conducció sota influència de begudes. Pel que fa al compliment d'altres penes, manquen altres aspectes rellevants.
- L'eina no permet entrar en la qüestió del consum si la persona no ho vol. Davant una actitud negativa, l'eina pot ser un element desmotivador i de tancament si s'insisteix sobre aquest punt.
- Si el consum d'alcohol és molt clar, l'eina facilita la recollida de la informació relativa a aquest aspecte.

- Manquen espais per recollir altres aspectes important indicats anteriorment.

Conclusió

De forma general no podem concloure que l'eina funcioni per a l'objectiu inicialment plantejat: facilitar la detecció del consum de l'alcohol, tot i que sí que facilita la recollida d'informació de forma general, i concretament quan el penat reconeix obertament el consum d'alcohol. Donada aquest conclusió, ens plantegem realitzar una segona fase d'avaluació.

2a fase avaluació d'avaluació de l'eina

Com avaluem l'eina

Atès que durant la 1a fase d'avaluació no vam poder extreure de forma concloent que l'eina fos efectiva per detectar el consum d'alcohol durant la primera entrevista, ens vam plantejar la necessitat de realitzar una 2a fase en l'avaluació de l'eina per tal de comprovar, en els casos negatius d'entrada, si durant el seguiment de la pena s'havia detectat un possible consum d'alcohol en els supòsits següents:

- L'entitat ens ha informat que el penat ha assistit al compliment sota els efectes de l'alcohol.
- El mateix penat admet consum d'alcohol en entrevistes posteriors.
- La família del penat ens informa posteriorment sobre un problema de consum d'aquesta substància.

L'objectiu d'aquesta segona fase és analitzar si l'eina és eficaç per detectar consum d'alcohol de forma concloent, tenint en compte que si entre els entrevistats que han negat el consum es dona un percentatge elevat de consums durant la fase de seguiment, això posaria de manifest la no-efectivitat de l'eina.

Recollida de les dades

Les entrevistes van ser realitzades a 117 usuaris, entre els mesos de gener i febrer de 2014. A partir d'aquí es va sol·licitar al tècnic que es portés a terme un seguiment del penat i el seu compliment, per tal de comprovar si la valoració realitzada a partir de l'entrevista corresponia a la situació del penat. Aquest seguiment es va realitzar entre els quatre i els sis mesos posteriors a l'entrevista inicial, amb una mitjana de 5,57 mesos (Sd = 0.53).

Anàlisi de les dades

El tipus de consum d'alcohol entre els usuaris del Servei de Mesures Penals Alternatives detectat pels tècnics a partir de l'aplicació de l'eina, es divideix en tres categories. En primer lloc, la més representada —un 50,4 % dels casos— correspon a l'etiqueta “no consumeix” de la taula núm. 2; en aquesta categoria entenem que no hi ha consum de cap tipus o que el consum que fa el penat no està valorat com una conducta de risc. Per tant, el 49,6 % restant sí que manifesta indicis de realitzar un consum per sobre dels barems de salubritat establerts per l'Organització Mundial de la Salut (OMS). El 22,2 % fa consums abusius en caps de setmana i el 27,42 % restant consumeix habitualment.

			Tipus de consum			Total
			Consum de caps de setmana	No consumeix	Sí consumeix	
Sexe	Home	Freqüència	25	55	30	110
		%	21,4 %	47,0 %	25,6 %	94,0 %
	Dona	Freqüència	1	4	2	7
		%	0,9 %	3,4 %	1,7 %	6,0 %
Total		Freqüència	26	59	32	117
		%	22,2 %	50,4 %	27,4 %	100,0 %

* Taula núm. 2, tipus de consum

Un dels criteris que es van establir per tal de valorar l'eina va ser fer el seguiment dels casos en els quals no s'havia detectat consum d'alcohol en l'entrevista inicial (72,6 % dels casos), per verificar la hipòtesi establerta a partir de la informació recollida amb l'entrevista.

Aquest seguiment es va fer a partir de coordinacions amb l'entitat, les entrevistes de seguiment amb els usuaris i les possibles intervencions de la família en el seguiment de l'execució de la pena imposada. A la taula 3, observem les dades detallades d'aquest seguiment.

En el cas del grup de subjectes classificats inicialment sota l'epígraf “no-consum”, quan se n'ha fet el seguiment, només en dues ocasions per part de l'entitat i en una ocasió per part del penat (casos no coincidents) —és a dir, només en tres casos dels 59— s'ha invalidat la hipòtesi inicial perquè posteriorment s'ha pogut confirmar un consum habitual d'alcohol.

Per altra banda, entre els que havien estat classificats com a consumidors de cap de setmana, només en una ocasió l'entitat manifesta que detecta problemes pel consum d'alcohol.

			Tipus de consum	
			No-consum	Consum de caps de setmana
			59	26
Seguiment per part de l'entitat				
	No-consum		56	25
	Consum		2	1
	Sense dades		1	0
	Total		59	26
Reconeixement posterior per part de l'usuari				
	No-consum		56	26
	Consum		1	0
	Altres		1	0
	Sense dades		1	0
	Total		59	26
Seguiment per part de la família				
	No		57	26
	Altres		1	0
	Sense dades		1	0
	Total		59	26

* Taula 3, seguiment del consum durant la fase de seguiment

Conclusió

El problema del consum d'alcohol entre els usuaris del Servei de Mesures Penals Alternatives es fa evident amb els resultats obtinguts. En el 27,4 % dels casos hi ha un consum manifest d'alcohol. Si poguéssim extrapolar aquest percentatge a la població atesa pel Servei de Mesures Penals Alternatives (18.483 persones l'any 2013, segons les [xifres publicades pel Departament de Justícia](#) de la Generalitat de Catalunya), parlariem de més de 3.600 persones amb problemes de consum d'alcohol dintre del Servei de Mesures Penals Alternatives. Un altre 24 % tenen conductes de risc i consumeixen els caps de setmana, i poden arribar a desenvolupar una dependència alcohòlica.

Aquestes xifres són el motiu pel qual el Servei esmentat considera de gran importància desenvolupar eines específiques per a contextos judicials, que resultin eficaces per detectar el consum d'alcohol i permetin al tècnic orientar la seva intervenció davant d'aquest problema.

A partir dels resultats obtinguts del seguiment dels usuaris, podem valorar que l'eina discrimina eficaçment les persones que no consumeixen de les que sí que ho fan. Per a properes revisions, es recomana l'anàlisi de l'efectivitat en detecció de persones que tenen un problema de consum d'alcohol, amb la utilització d'eines objectives validades que permetin estudiar la validesa convergent entre les dues eines.

Finalment, cal remarcar que aquesta entrevista semiestructurada és una eina mitjançant la qual, junt amb les habilitats socials de l'entrevistador, els coneixements tècnics i el domini de la comunicació no verbal, així com amb un bon guió d'entrevista, es podrà obtenir la informació més fiable en benefici de l'usuari i l'execució de la pena imposada.

2.3 Possibles línies de futur

Donades les conclusions exposades, i tal com hem apuntat al començament, considerem oportú continuar treballant en aquesta primera fitxa d'entrevista per tal d'abordar i explorar de forma efectiva altres aspectes importants que hi hem trobat a faltar.

Atenent a les últimes tendències en l'àmbit internacional, on cada cop més s'està implementant l'ús d'eines de valoració i gestió del risc, a Catalunya s'han implementat aquests tipus d'eines en diferents serveis del Departament de Justícia. Entre elles cal destacar el Riscanvi, a Centres Penitenciaris, o el SAVRY, a Justícia Juvenil, que ajuden el tècnic a prendre decisions en relació amb el tipus d'intervenció que ha de fer amb els usuaris. Entenem que el nostre Servei, amb les seves peculiaritats, també ha de crear les seves pròpies eines per facilitar la tasca quotidiana.

Pel que fa a la detecció d'un possible abús o addicció a l'alcohol, creiem que hem assolit els objectius plantejats i que hem creat una eina pràctica i útil per al delegat, però que és important que es continuï fent el seguiment d'aquest possible problema una vegada passada l'entrevista.

Malgrat tot, resta un llarg camí de treball per adequar les eines que han de facilitar la feina dels professionals del Servei de Mesures Penals Alternatives. El nostre proper objectiu podria anar encaminat a l'exploració d'altres àrees que resulten d'igual rellevància i que observem que també tenen un gran impacte en el compliment de les penes imposades als usuaris, com podrien ser altres tipus de consum, patologies de la salut mental, factors sociodemogràfics, etc.

Entenem que aquest treball ha de sorgir de la participació conjunta de les diferents disciplines i experiències de tots els professionals que treballen al Servei de Mesures Penals Alternatives, per tal de construir un coneixement sòlid que contribueixi a avançar i millorar cada dia més en la tasca d'execució de mesures penals alternatives.

3. Creació d'un manual que reculli un conjunt d'actuacions, actituds i procediments per portar a terme abans i en el transcurs de la primera entrevista

3.1 Objectius

Tot i que existeix una línia comuna evident en el treball dels DEM a l'hora de fer una entrevista, cadascun dels professionals té una manera pròpia de procedir, i per això, al llarg del temps, les actuacions professionals acaben divergint en l'enfocament i l'estructura del discurs.

L'entorn en què treballem també és canviant i dinàmic i exigeix adaptacions en el discurs (segons la tipologia dels penats, la dels delictes, demandes i necessitats de la societat actual, etc.) a les quals s'ha d'estar atent per efectuar les actualitzacions necessàries. Per tant, resulta evident que tenim un considerable marge de millora pel que fa a oferir, arreu del territori, un discurs actual i uniformat per part de tots els professionals del servei.

Un altre dels objectius plantejats és treballar per oferir una imatge altament professional del servei, que tingui vigència en el temps en què vivim i que garanteixi en la totalitat dels casos una transmissió òptima de la informació. D'aquesta manera es pretén que els penats disposin de la informació necessària per comprendre millor la seva situació judicial i saber com han de procedir davant les incidències que es puguin anar trobant, amb l'objecte d'assolir un compliment correcte de la pena imposada.

3.2 Continguts

Els continguts treballats són els que hem considerat comuns a totes les mesures, és a dir, tot allò que considerem bàsic i fonamental i que ha de ser present per tal de poder aconseguir una bona intervenció i exploració a l'entrevista inicial amb el penat.

Al llarg d'aquesta edició de la plataforma, tant en el seu format digital com en les reunions periòdiques que hem mantingut els seus membres, s'ha girat al voltant de quatre eixos vertebradors:

- Enquadrament i tancament de l'entrevista.
- Normativa de compliment en MPA.
- Objecions i preguntes freqüents (FAQ) per part dels penats.
- Manual d'estil (llenguatge verbal i no verbal).

3.2.1 Enquadrament i tancament de l'entrevista

En aquesta primera fase de treball de l'entrevista, s'ha posat l'accent en l'enquadrament i el tancament i s'ha deixat la part de l'exploració més específica de cada programa per a una posterior CoP. Per poder treballar aquests dos aspectes es va donar veu als membres dels equips per tal que aportessin idees i opinions quant al guió, aspectes que cal tenir presents, estructura, etc. Els resultats queden recollits a continuació.

Aspectes a treballar en l'enquadrament d'una primera entrevista

1. Presentació del DEM i el servei.
2. Identificació de l'usuari (confirmació de les dades que consten al JOVO —base de dades de mesures penals alternatives— i recull de la informació que manca. Fitxa personal base de dades, BD).
3. Enquadrament judicial (condicions de compliment):
 - Funcions del DEM: control, acompanyament, entrevistes.
 - Informació: al jutjat, a l'entitat. L'entitat facilitarà informació sobre el seu compliment.
 - Explicació de quin tipus d'informació es recull i per què.
 - Informació sobre pena directa / substitució / suspensió / mesura de seguretat art. 49 CP.
 - Obligacions judicials: conseqüències de l'incompliment, explicació del trencament de condemna, comunicació de canvi per a localització, obligació d'acudir a les entrevistes, obligació de complir el pla de treball aprovat en els termes acordats.
4. Explicació del programa que s'ha de complir (per exemple: explicació de les jornades i hores, calendari explicatiu per evitar malentesos quant al temps de compliment, faltes d'assistència —què les justifica i què no, recuperació...).
5. Document de protecció de dades: lliurament i signatura del penat.

Consideracions a tenir en compte

1. Informar amb claredat de quina és la mesura imposada i de la forma en què es complirà junt amb les funcions del DEM.
2. Facilitar una entitat o servei on complir les obligacions imposades.
3. Valorar les circumstàncies laborals, socials i personals del penat a l'hora de programar les activitats que ha de realitzar.
4. Lliurar els certificats i justificants necessaris, si escau i prèvia sol·licitud.

Aspectes a treballar en el tancament d'una primera entrevista

1. Resum dels acords presos.
2. Actuacions a portar a terme: si s'ha fet una citació, si s'ha de telefonar a alguna entitat.
3. Recordatori de les dades de localització del penat.
4. Dades de localització del DEM (targeta amb la propera entrevista).
5. Responsabilització de l'usuari en el compliment.
6. Donar la paraula final a l'usuari per si té dubtes; comprovar que ho ha entès tot correctament.
7. Normativa de compliment de MPA (en fase d'elaboració).

3.2.2 Normativa de compliment d'una mesura penal alternativa

Les persones penades a una mesura penal alternativa presenten perfils força diferents: algunes han tingut contacte amb el món de l'execució penal, mentre que d'altres desconeixen totalment aquest món, tant el judicial com el del compliment de les penes. Davant d'aquesta realitat, els delegats d'execució de mesures han de garantir que el penat, en la primera entrevista, obtingui una idea molt clara i al més ajustada possible del marc jurídic en què està encabida la condemna que haurà de complir i les actuacions que té l'obligació de realitzar. Per tant, el professional ha d'explicar amb cura els drets i deures que assisteixen el penat.

Per aquest motiu, es creu convenient entregar al penat un document amb aquesta normativa i aquest marc jurídic, que quedarà en el seu poder i podrà consultar en qualsevol moment. Aquest document, que hauria de ser d'ampli abast però sintètic, i redactat amb un llenguatge senzill i explícit a la vegada, s'entregarà al penat a canvi de la signatura d'un rebut.

El document ha d'incloure:

- una breu introducció sobre les MPA
- les normes de compliment d'una mesura penal
- les normes de compliment i de conducta respecte de l'entitat on està vinculat el penat
- les conseqüències de l'incompliment

El treball portat a terme pels membres de la CoP en relació amb el document de drets i deures que es lliurarà a les persones penades, queda reflectit en el següent esborrany, en fase d'elaboració.

Normes de compliment:

- Avisar amb antelació i justificar l'absència, davant la impossibilitat d'assistir a l'entrevista programada o a l'entitat de compliment de la pena.
- Assistir puntualment a les entrevistes programades al Servei.
- Comparèixer sense haver consumit cap mena de substància tòxica.
- Estar permanentment localitzable.
- Mantenir informat el delegat referent de qualsevol incidència que afecti el compliment de la seva mesura (canvi de dades de contacte, nova disponibilitat horària, problemes de salut, etc.).
- Facilitar documentació necessària (NASS —número d'afiliació a la Seguretat Social—, contracte, justificants) en un temps límit.
- En cas de malaltia i/o baixa mèdica, comunicar-ho immediatament i enviar els justificants corresponents.

Normes de compliment durant l'activitat: *

- S'han de complir rigorosament els horaris pactats al compromís.
- En el cas de no poder assistir a l'entitat, cal avisar en primer lloc el responsable d'aquesta i posteriorment el delegat. L'absència ha d'estar justificada amb un document formal.
- Més de dues faltes sense justificació formal i avís comporten la baixa del recurs i la comunicació al jutjat.
- En el cas de malaltia i/o baixa mèdica, s'ha de comunicar immediatament i enviar els justificants corresponents. El mateix dia de l'alta mèdica s'ha d'informar el delegat i l'endemà cal incorporar-se a l'activitat.
- No es pot consumir cap tipus de substància tòxica ni abans ni durant l'activitat.

- No pot haver-hi cap persona aliena a l'entitat (familiar, amic, conegut, etc.) durant l'activitat.
- No es poden realitzar gestions personals (trucades, sortides puntuals a entitats bancàries, INEM, etc.).
- Davant la falta de respecte envers el responsable i/o els companys de l'activitat, es dóna de baixa el recurs i es comunica al jutjat.
- Les tasques assignades s'han de dur a terme correctament.
- És responsabilitat del penat el registre diari de la seva assistència.

* S'ha de valorar si cal fer distinció entre els diferents tipus de condemnes (TBC, PF — programa formatiu—, tractaments)

Drets del penat davant del compliment d'una mesura

1. Rebre una explicació de les obligacions penals.
2. Rebre una explicació detallada dels diferents aspectes del compliment de la mesura:
 - En què consisteixen les jornades i fins on s'allarguen.
 - Què són faltes d'assistència, quines són justificables i quines no i com s'han de recuperar.
 - Els horaris i la puntualitat.
 - Actitud que s'ha d'observar durant el compliment de la mesura.
 - Què comporta una baixa de l'entitat per una actitud no adequada.
3. Lliurament i signatura del document sobre la Llei de protecció de dades.

El document definitiu, preferentment de no més d'una pàgina, haurà d'incloure una breu introducció sobre les mesures penals alternatives i una explicació de les conseqüències d'un incompliment, tot amb un llenguatge clar i senzill, que sigui fàcil d'entendre pels penats.

3.2.3 Objecions i preguntes freqüents (PMF) que plantegen els penats

S'ha fet un recull de totes les objeccions i preguntes amb què es troben els delegats a l'hora de fer la intervenció amb l'objectiu d'elaborar respostes comunes per a tots els professionals. Se n'han seleccionat les que es consideren més significatives i s'han desenvolupat al manual d'estil que figura a l'annex 5.5.

Objeccions

- “Jo no he fet res” Negació del delicte (en molts casos es posicionen com a víctimes).
- “He de tenir cura dels meus fills.”
- “Aquests dies és el Ramadà i no puc complir amb tot l’horari.”
- “No tinc diners per pagar el transport per assistir al compliment.”
- “El meu advocat m’ha informat que tinc dret a complir a prop del meu domicili; en cas contrari, se’m pagarà el transport?”
- “El/la delegada anterior no em va dir això.”
- “Em pensava que els dies que he estat de baixa també em comptàvem com a jornades fetes!”
- “No sabia que havia d’avisar si canvia el meu número de telèfon.”
- “Treballo cada dia; només tinc festa els diumenges i vull descansar.”
- “No puc venir a signar el compromís perquè treballo.”
- “No tinc saldo al telèfon per avisar a l’entitat o al delegat que no puc anar a fer la jornada.”
- “Per què he de ser jo qui es preocupi per complir.”
- “He de marxar fora a treballar.”
- “Vaig a treballar gratis!”
- “Entre tu i jo: es poden disminuir els dies, les hores...?”
- “Em pensava que ho havia de fer; el meu advocat m’havia dit que no ho havia de fer.”

En casos d’incompareixença:

- “No heu enviat la citació
- “Tu m’has de trucar. Esperava la teva trucada.”

Preguntes

- “Puc fer vacances?”
- “Pot assistir un familiar meu en el meu lloc?”
- “Com estaré donat d’alta a la Seguretat Social; estaré cotitzant?”
- “Si m’accidento, cobraré per estar de baixa?”
- “Cada dia puc fer el nombre d’hores que em vagi bé?”

- “I si durant el compliment em surten feines esporàdiques, que sempre són sense contracte?”
- “Si deixo de complir, em ficaran a la presó?”
- “Per què em donen d'alta a la Seguretat Social?”
- “Per què he de recuperar les jornades si estic de baixa mèdica?”
- “Per què valoren si puc fer TBC adaptats quan estic de baixa mèdica?”
- “Per què em demanen dades familiars i personals?”
- “Puc fer un TBC i cobrar una pensió?”
- “Puc sortir del país?”
- “Puc parlar amb el jutge?”
- “Què s'ha de fer quan acabi la TBC? Hi ha algun paper que ho digui?”
- “Què passa si dono positiu?” (quan el programa és un tractament)
- “Si trobo feina, què he de fer?”
- “Què passa si coincideixen la TBC i la meva feina?”
- “Es facilita roba per fer els treballs? I equips de protecció?”
- “Qui ha de pagar els desplaçaments?” (especialment en pobles petits)
- “Qui paga el desplaçament si l'entitat li diu de marxar a un altre lloc de l'habitual dels treballs?”
- “Em poden contractar? Em pots posar en un lloc on em puguin contractar?”
- “On i quan es cancel·len els antecedents penals?”
- “Fins quan durarà el tractament ?”
- “Quan em tornaran, i on, el carnet de conduir?”
- “He de fer el curs del carnet ?”
- “Si hem fet el tractament, per què no s'acumula?”
- “Què passa si és ella qui se m'acosta, em truca, etc.?” (en el cas d'una ordre d'allunyament)
- “Quan comença el programa formatiu?”
- “Quan he acabat el programa formatiu, ja he acabat la mesura?”
- “El temps de la suspensió, quan s'acaba?”

Mostren confusió i desconeixement de les obligacions imposades per suspensió o substitució: ordres de protecció, ordres d'allunyament i altres obligacions (de comunicar canvis de domicili, canvis de telèfon...)

- “Quin és el funcionament de la mesura?”

- “Si consumeixo, vaig a la presó?”
- “Els controls d’orina, són obligatoris?”
- “Ja tinc l’alta terapèutica; m’haig de tornar a vincular?”
- “No em renoven els papers perquè tinc aquesta mesura. Què puc fer?”
- “Puc sortir del país?”
- “Quina informació es dona al jutjat?”
- “Quina informació us dona el centre de tractament?”
- Demandes d’ajut social: “On puc dormir, on puc menjar?”
- “No tinc feina; em pots ajudar a trobar-ne?”
- “Si vaig pel carrer i algú es fica amb mi sense que jo hagi fet res, què em pot passar? I si em pega, què faig?”
- “Tinc causes pendents però no tinc cap documentació. Qui me la pot donar?”
- “On puc trobar un advocat de justícia gratuïta?”

3.2.4 Manual d’estil resultant del suport a un professional extern (T. Baró)

Els membres de la CoP, conjuntament i amb la col·laboració de la Teresa Baró, han elaborat un document anomenat “Manual d’estil. Entrevistes DEM” (annex 5.5), que recull una sèrie de recomanacions útils a l’hora de fer una primera entrevista dins d’un entorn judicial. S’ha treballat sobre una entrevista d’un programa de TBC i l’objectiu principal és donar pautes d’actuació genèriques en relació amb:

- la informació que el DEM ha de proporcionar a l’usuari (independentment del tipus de mesura que se li hagi imposat);
- recomanacions sobre el llenguatge verbal i no verbal emprat.

S’ha elaborat un document escrit i també un material amb format audiovisual, ja que s’ha fet la gravació d’una primera entrevista model. En aquesta entrevista s’ha treballat tant amb el contingut com amb les recomanacions de la comunicació verbal i no verbal.

Acompanyem el vídeo amb una “Guia de visionat” per tal d’aprofundir en aquells aspectes que hem considerat fonamentals (annex 5.6).

4. Treball de la resiliència del delegat

La paraula resiliència ens arriba de l’anglès *resilience* i expressa la capacitat d’un material de recuperar la seva forma original posteriorment a haver estat sotmès a altes pressions. Terme derivat del llatí *resilio, -ire*: ‘fer un salt cap enrere, tornar d’un salt’.

Tres autors amb els seus treballs d’investigació van marcar la història del que avui coneixem com a resiliència:

1. Als anys 60, l'estudi que inicia Emmy Werner, psicòloga dels Estats Units, junt a Ruth Smith, on segueix el desenvolupament dels fills nadius de l'illa de Kauai (illes Hawaii) que vivien en una extrema pobresa. Van realitzar un estudi longitudinal d'epidemiologia social de 800 persones des del període prenatal fins a l'edat de 32 anys. L'any 1992 se'n van publicar els resultats.

Es van interessar en tots aquells individus que, malgrat haver estat en condicions desfavorables durant la seva infantesa, van evolucionar de forma positiva i es van convertir en adults equilibrats i competents en l'àmbit familiar i en el professional.

2. **Als anys 70, el Dr. Norman Garmezi**, de la Universitat de Minnesota, investiga els motius pels quals fills de pares esquizofrèncics no patien malalties psicològiques tot i créixer en llars amb molts problemes. Van concloure el següent: "Quan estudiem les forces que permeten a les persones sobreviure i adaptar-se, els beneficis per a la nostra societat seran majors que tot l'esforç per construir models de prevenció primària."

Conegut com l'avi de la teoria de la resiliència, la seva investigació va anar encaminada a descobrir les raons per les quals fills de pares esquizofrèncics, en igualtat de condicions ambientals, no patien malalties psicològiques tot i créixer en llars amb molts problemes.

Es va centrar en els factors de protecció en comptes de fer-ho en els de risc.

3. Als anys 80, el Dr. Michael Rutter, un psiquiatra anglès, junt amb el seu equip fan ressaltar la importància de la combinació de factors (característiques de l'individu i condicions del seu ambient) que permeten als éssers humans afrontar i superar els problemes i les adversitats.

Aquests tres estudis (dels quals van ser objecte grups diversos enfrontats a adversitats d'índole també diversa) van demostrar que les respostes dels subjectes podien ser diferents davant un mateix fet traumàtic, i que alguns d'ells no tan sols podien resistir-lo sinó que, a més a més, podien sortir-ne reforçats.



Comptem amb diferents referents que han definit el terme *resiliència*, entre els quals destaquem Edith Henderson Grothberg, Boris Cyrulnik, Aldo Melillo, Diane Coutu, Wolin i Wolin, Juan Carlos Tedesco, Susan Kobasa, Suárez Ojeda, John Bowlby...

El concepte de resiliència aplicat al treball del delegat que s'ocupa de persones que han comès un delictes, el definim com la capacitat humana d'assumir amb flexibilitat situacions límit i superar-les.

4.1 Objectius

Es decideix treballar la resiliència del delegat com a eix transversal en aquesta segona edició de la CoP, aprofitant que el Servei de Mesures Penals Alternatives del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya havia participat en el programa SPORE, Sustaining Probation Officer's Resilience in Europe (<http://spore-resilience.eu/en>) als mesos de març i setembre del 2013 a Amsterdam (Holanda) i Riga (Letònia). Aquest programa europeu, que s'origina per abordar el tema del benestar dels delegats judicials a Europa, reconeix que l'eficàcia del treball del delegat està estretament relacionada amb les seves capacitats i habilitats personals per afrontar la complexitat de seu treball.

La CoP considera **primordial** conèixer i treballar la resiliència del delegat.

A Europa, la professió del delegat d'execució de mesures es considera relacionada amb importants fonts d'estrès, tant per la tasca integral que s'hi porta a terme com pels perfils de gran complexitat amb els quals s'hi treballa, factors que incideixen significativament en la càrrega del treball i en el desgast emocional del delegat.

L'Àrea de Mesures Penals Alternatives va participar en el seminari que va tenir lloc el mes de març de 2013 a Amsterdam amb l'aportació de les experiències sobre resiliència al nostre Servei, a fi de respondre a la necessitat de reconèixer els exemples de bones pràctiques a les entitats encarregades de l'execució de mesures penals alternatives *(Probation) a l'àmbit europeu, i amb l'objecte d'enfortir els recursos i els mecanismes de suport de les institucions per mantenir la capacitat de resiliència i el benestar dels delegats i evitar l'esgotament, l'estrès i el trauma.

Es va avaluar la situació actual del funcionament de les MPA a Catalunya i es van plasmar els resultats en el document [Les mesures penals alternatives a Catalunya: una aproximació en la millora de la resiliència del delegat d'execució de mesures](#), que els recollia en un format de fortaleeses i debilitats i que és l'objecte de presentació d'aquests apunts oberts.

4.2 Metodologia

Per tal d'introduir el tema de la resiliència entre tots els membres de la comunitat de pràctica, es van penjar a la plataforma aquests apunts oberts de les conclusions del treball realitzat sobre la resiliència del delegat a l'àmbit europeu per tal que tothom que hi estigués interessat hi tingués accés.

Després es va decidir treballar la resiliència amb cada equip.

A aquest efecte, els entusiastes van penjar a la plataforma del seu equip dues preguntes: què era per a ells un bon dia i què era un mal dia. A partir d'aquí es van recollir les aportacions dels membres de la plataforma i després, en les reunions dels entusiastes de la CoP, cada entusiasta va presentar les aportacions del seu equip.

Posteriorment, per tal de poder-ne fer un recull estructurat, es van agrupar totes les aportacions en sis eixos generals a fi que tots els entusiastes poguessin incloure un resum del que en cada equip s'havia treballat.

Els sis eixos esmentats són els següents:

- emocions
- coordinacions externes
- assoliment de la missió o els objectius
- competències personals dels delegats
- organització
- espai físic / entorn

Emocions: mecanismes que permeten descriure la nostra cosmovisió i ens capaciten per interaccionar amb les persones i les coses en el medi que descrivim com univers.

(Extret de la plataforma: “De vegades tinc un sentiment d'impotència, em sento amb massa estrès. Un esmorzar amb els companys ple de rialles i de bon humor.”)

Coordinacions externes: relacions que manté el delegat amb els referents judicials, socials i sanitaris de la persona sotmesa a una mesura judicial.

(Extret de la plataforma: “Coincideix la valoració d'un cas que fas amb els professionals terapèutics referents, la persona continua vinculada a l'entitat després de realitzar el compliment, aprovació o no de propostes realitzades als jutjats.”)

Objectius: metes que el delegat es proposa per aconseguir que la pena o mesura penal alternativa imposada es compleixi i tingui un sentit per al penat.

(Extret de la plataforma: “Realització de la feina programada, gestió de situacions difícils, el penat troba un sentit a la mesura o pena imposada, assistència del penat a les sessions del programa formatiu...”)

Competències personals: capacitat del delegat d'utilitzar els coneixements i les habilitats personals per aconseguir els objectius marcats. Ser competent implica comprendre les situacions, reflexionar sobre allò que està passant i discernir sobre la millor acció a fer d'acord amb la dimensió social de cada situació. Inclouen els coneixements teòrics, pràctics i actitudinals.

(Extret de la plataforma: “Tot i que hi hagi variables externes negatives, sé reconduir-ho, he realitzat algun tipus d'intervenció, orientació o derivació que ha afavorit el compliment...)

Organització: capacitat de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i de les entitats que gestionen el servei de dur a terme l'encàrrec judicial per part de tots els professionals implicats.

(Extret de la plataforma: La retroacció —*feedback*— del departament o de l'entitat, incertesa en la reestructuració del personal, prioritzar encàrrecs que, com a delegat, no prioritaries..)

Espai físic / entorn: espai de treball on el professional du a terme la tasca encomanada.

(Extret de la plataforma: “Falta de sales i/o ordinadors, compartició dels espais de manera desigual, interferència d'altres professionals aliens al teu servei, seguretat de l'espai...)

Gràfic 1. Nombre d'aportacions en relació amb cada categoria

	Un bon dia	Un mal dia
Emocions / sensacions	21	12
Coordinacions externes	8	12
Objectius	23	23
Competències personals dels delegats	13	8
Organització	4	9
Espai físic / entorn	2	7

Continguts

Les aportacions recollides a la plataforma, agrupades en aquests sis eixos en relació amb què és un bon dia i què és un mal dia, figuren en el gràfic següent:

Gràfic 2. Aportacions recollides a la plataforma

	Un bon dia	Un mal dia
Emocions	<ul style="list-style-type: none"> - Arribar amb emoció positiva, cosa que permet transformar els esdeveniments negatius. - Rebre ajuda de companys en la intervenció. - Treball en equip. - Participació de l'equip en sessions de treball. - Acollida de l'equip a noves incorporacions. - Sentir el suport dels companys. - Esforçar-se per un mateix i per l'equip. - Quan la majoria dels teus companys també té un bon dia (es contagia). - Intercanvi informal d'experiències de feina. - Acabar el dia amb els teus companys amb rialles. - Esmorzar amb els companys de la feina sense parlar de la feina. <ul style="list-style-type: none"> - Poder compartir amb els companys sensacions, malestar, bones i males experiències del dia a dia de la feina. - Els dies de ruta per les entitats, en què desconnectes de l'oficina. - A Girona, el dia de la trobada anual amb l'equip de delegats, Generalitat i INTRESS. - Rebre una valoració positiva de la pròpia feina. Reconeixement i agraïment. - Suport i contribució a l'apoderament del càrrec. - Tenir la feina controlada. - Sentir que gestiono bé el temps. - Gestió d'emocions i resistència a la frustració. - Quan et demanen impossibles i 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensació de no tenir controlats els casos. - Sensació de temps perdut. - Inversió de moltes energies amb un resultat mínim. - Sensació de no haver pogut fer més en un cas per la saturació de feina. - Rebre una valoració negativa de la feina feta. - Rebre males contestacions del jutjat, entitats o usuaris, per la seva frustració o ira. - Tenir massa estrès o sensació de no control pel volum de feina. - Sensació de frustració i impotència davant decisions allunyades del teu dia a dia. - Frustració que causa desgast per no obtenir els resultats esperats amb el penat. - Quan se sap que hi haurà canvis, però encara no se sap quins (incertesa). - Quan els delegats demanen impossibles. - Impotència per decisions que es prenen des de fora i que s'allunyen de la realitat del dia a dia.

	<p>aconsegueixes donar la volta a la situació.</p> <p>- Quan el dia acaba millor que no ha començat.</p>	
--	--	--

	Un bon dia	Un mal dia
Coordinacions externes	<p>- Aconseguir contactar i coordinar-se amb els professionals dels centres on compleixen els penats les mesures. Sensació que anem tots a una.</p> <p>- Quan el jutjat aprova propostes que has formulat per donar sentit a la mesura imposada (canvis, etc.).</p> <p>- Comunicació fluida amb l'entitat i el penat.</p> <p>- Respostes cordials dels jutjats.</p> <p>- Treball pendent que finalment es resol.</p> <p>- Respecte dels referents terapèutics envers la tasca que el delegat realitza.</p> <p>- Quan aconseguixes contactar amb l'entitat que volies o et responen per correu.</p> <p>- Quan visites una entitat molt predisposada a col·laborar.</p>	<p>- Quan des de l'entitat es queixen sobre el funcionament d'algun cas.</p> <p>- Quan des del jutjat exigeixen informes que no corresponen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacció en les respostes donades. • Resolucions contràries al nostre criteri. • Quan creus que altres serveis no treballen amb el rigor necessari. <p>- Quan una entitat no col·labora correctament.</p> <p>- Quan no es poden fer gestions perquè no es rep la informació necessària i, per tant, es va acumulant la feina.</p> <p>- Quan tens una visita a una entitat i quan hi arribes no t'atenen.</p> <p>- Quan vas a una entitat a signar i no s'hi presenta el penat.</p> <p>- Desconeixement del protocol de tractament per les entitats (CAS).</p> <p>- Quan falla la coordinació amb companys d'equips de menors.</p> <p>- Quan s'han de resoldre incidències d'un altre equip.</p>

	Un bon dia	Un mal dia
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Quan un company manifesta que la feina ha tingut sentit. - Portar la ràtio d'un DEM. - Vincular a la primera entrevista (TBC). - Assistència a les entrevistes. - Aconseguir empatitzar amb penats que oposen resistència. -TBC amb contingut que assoleix objectius. - La influència de canvi que exercim sobre la vida de les persones que atenem. - Quan veus que la mesura imposada és útil per al penat; li fa fer canvis constructius. - Els recursos existents són suficients. - Entitat i penat encaixen i ho manifesten. - Ressò del nostre treball dins i fora de l'àmbit jurídic. - Quan tanques un cas que s'ha realitzat correctament, sense incidències. - Quan contracten un penat a la entitat on ha realitzat els TBC o hi continua com a voluntari. - Quan fas entrevistes profitoses. - Quan s'estableix un vincle amb el cas que serveix per millorar altres aspectes diferents a la mesura penal. - Que es compleixin les expectatives del dia. - Realització de la feina programada. - Que no hi hagi incidències o que les que hi hagi es puguin solucionar. - Quan el penat reconeix el benefici de la mesura. - Quan puc ajudar algú. Intervencions 	<ul style="list-style-type: none"> - No-assistència a entrevistes. - Assignació de casos per sobre de la ràtio. - Volum de feina que impedeix fer coses importants per atendre urgències. - Sensació de no tenir controlats els casos. - Quan el teu usuari ha comès un delictes durant el temps d'execució de la teva mesura. - La falta d'assistència dels usuaris als programes formatius. - El dia que et toca només atendre urgències i tornes a casa amb més feina que la que tenies quan has arribat. - Quan veus que un usuari no té possibilitats de sortir-se'n. Impotència davant situacions complexes. - Quan l'usuari truca enfadat. - No trobar cap entitat en localitats petites. - Quan no funciona el JOVO o l'ordinador va lent, etc. - Quan un delegat ha tingut un accident amb el cotxe. - Expulsions del penat de l'entitat. - Quan un penat arriba tard a la signatura i et fa anar malament tot el dia. - Quan hi ha massa variables externes / distorsions que no pots controlar. - No fer la feina programada. - Quan s'eternitzen temes

	<p>per afavorir la situació del penat. Donar valor afegit de la feina.</p> <ul style="list-style-type: none">- Quan tanco una vinculació d'un cas de perfil complicat. I sobretot quan la mesura finalitza amb èxit.- Reconduir situacions adverses, emocions negatives.- Rehabilitació d'un penat difícil (PF i tractaments).	<p>perquè no depenen de tu.</p> <ul style="list-style-type: none">- No-consciència de canvi en el penat.- El gran volum de gestions administratives pot fer que es dediqui menys temps a la intervenció i a l'atenció als usuaris.- Recaigudes en el consum (tot i que formen part del procés).- Casos heretats en què s'han de donar explicacions sobre la intervenció d'un altre tècnic.
--	--	---

	Un bon dia	Un mal dia
Competències personals dels delegats	<ul style="list-style-type: none"> - Desbloquejar gestions encallades. - Rebre assessorament dels teus companys quan no tens clar com intervenir. - Flexibilitat respecte de noves propostes. - Quan la teva valoració d'un cas coincideix amb la dels professionals terapèutics referents. - La realització de la feina programada. - Bagatge professional variat i interprofessionalitat. - L'aprenentatge com a font de la resiliència. - Quan es reconeix la feina realitzada, per exemple mitjançant la felicitació del coordinador. - Sé reconduir les variables externes negatives. - Sé gestionar les emocions negatives. - Sé gestionar el temps. - Vinc a treballar amb una emoció positiva de base. - Quan aconsegueixes aturar una urgència (que no ho era tant) i fer de filtre. - Centrar-se en els aspectes positius de la feina, com per exemple donar una atenció amb el màxim de qualitat possible, no jutjar el penat, ajudar-lo i donar-li suport en l'execució en moments crítics o de baixa motivació o fer que el penat doni la volta a la mesura i la vegi com una experiència positiva i que li aporta creixement personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - La gestió d'incidències no previstes. - Durant l'entrevista pots sentir que un usuari et falta al respecte, mostra agressivitat o una actitud intimidant. - Quan hi ha rumors, xafarderies i crítiques entre delegats. - Empatitzo massa amb l'usuari i això em causa desgast emocional. - M'equivoco amb alguna gestió i l'error comporta conseqüències negatives. - Vinc a treballar amb una emoció negativa de base. - No sóc capaç de gestionar les emocions negatives del dia. - Gestió d'agressivitat i autoritat.

	Un bon dia	Un mal dia
Organització	<ul style="list-style-type: none"> - L'autonomia amb què treballa el delegat. - Quan cada persona del servei assumeix i respon a la responsabilitat que li pertoca. - Quan et renoven el contracte (concurso anual). - Potenciar les coordinacions amb els DEM des dels ST. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prioritzar encàrrecs que tu, com a delegat, no prioritzaries. - Quan arriben demandes per aahir, com ara fer llistats de la SS, actualitzar ítems del JOVO, etc. - No tenir el control sobre el procés. Parcialitzar la feina. - Quan el telèfon no para de sonar i no pots fer la feina prevista. - Les interrupcions constants a la feina. Els imprevistos. - Incertesa per la reestructuració de personal. - Valoració de la feina amb paràmetres externs que no coincideixen amb els objectius de l'equip. - Excessives trucades o correus electrònics. Dificultat de gestionar correctament el temps. - Retroacció negativa del Departament.

	Un bon dia	Un mal dia
Espai físic / entorn	<ul style="list-style-type: none"> - Espais de treball amb llum natural, amplitud i bones condicions de temperatura i humitat. - Espais silenciosos que permetin una bona concentració. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manca de sales o espais en condicions per treballar-hi. - Haver d'intervenir al passadís. - Manca de recursos materials. - Interferència de persones alienes al Servei d'MPA. - Instal·lacions en mal estat. - Quan no funciona el JOVO. - Expedients en una altra seu.

Gràfic 3. Factors SPORE

A través d'aquests sis eixos, hem treballat el factor SPORE (Sustaining Probation Officers' Resilience in Europe - preservant la resiliència dels delegats judicials a Europa) afectat.

Aquests factors són:

Estil afrontament distanciat	Impacte
Característiques físiques del lloc del treball	Relacions entre iguals
Càrrega de treball	Significació o sentit
Clima organitzatiu	Supervisió
Competència	Tria o elecció
Confiança mútua	Varietat de tasques
Esdeveniments traumàtics dins o fora del treball	

Definició dels factors SPORE

Estil afrontament distanciat: Sensació de restar independent de l'esdeveniment i l'emoció que hi està associada (Roger, Jarvis & Najarian, 1993).

L'afrontament distanciat (desafecció) s'ha avaluat en el context de la justícia penal i s'ha trobat que és un predictor fiable de la capacitat de resiliència. Es considera un tret susceptible d'aprenentatge i, per tant, important a l'hora de planificar la formació dels treballadors.

Característiques físiques del lloc de treball: Espai disponible, privacitat, sorolls, temperatura. També inclou els sistemes relacionats amb la forma en què s'organitza el treball; la flexibilitat i autonomia en el ritme de treball, si els descansos són permesos i el temps per dur a terme les tasques.

Càrrega de treball: Volum de feina.

Clima organitzatiu: Percepcions del personal de com funciona la seva organització. El clima organitzatiu s'ha considerat el millor predictor de la satisfacció en el treball (Burke & Paton, 2006) i, per tant, per inferència, representa una influència important sobre la capacitat d'un individu per donar sentit als incidents/demandes crítiques. Inclou quatre àrees: estil de gestió, apoderament, càrrega de treball i comunicació.

Competència: És la creença d'un individu en la pròpia capacitat per realitzar amb èxit les tasques relacionades amb la seva ocupació.

És important destacar que hi ha una relació directa entre la competència i el nivell d'esforç i persistència que els individus inverteixen a fer front a esdeveniments difícils. El treball amb penats ha demostrat ser especialment desafiant, sobretot en els casos de delictes més greus (per exemple, delictes sexuals), que fan sentir menys competent el professional, màximament si està començant la seva carrera.

Confiança mútua: La gent està més disposada a treballar en cooperació en situacions d'alt risc quan creuen que aquells amb qui estan treballant són competents i fiables, i que poden actuar amb integritat.

La confiança mútua és un predictor significatiu de la capacitat d'una persona per fer front a esdeveniments d'alt risc complexos (Siegrist i Cvetkovich, 2000), sobretot quan depenen d'altres per proporcionar informació o assistència. La gent està més disposada a treballar en cooperació en situacions d'alt risc quan creuen que aquells amb qui estan treballant són competents i fiables, i que poden actuar amb integritat (Dirks, 1999).

Esdeveniments traumàtics dins o fora del treball: L'exposició al trauma pot donar lloc a desconfiança i reducció de l'empatia, amb la consegüent alteració del treball productiu amb els delinqüents. S'argumenta que si els DEM comencen a evitar deliberadament el material traumàtic, es tornen insensibles o minimitzen la conducta delictiva, llavors la seva competència, la capacitat d'acceptar la complexitat i la capacitat per treballar de forma creativa amb els delinqüents pot quedar compromesa i això pot impedir el treball col·laboratiu tan important per al treball efectiu amb les MPA.

Impacte: Grau en què una persona percep que pot influir en importants resultats de l'organització (Spreitzer, 1997).

Relacions entre iguals: Les relacions entre companys de treball prediuen el sentit o significació que el personal troba en el seu treball (Liden, Wayne i del Pardal, 2000), i els companys estan invariablement esmentats com a font primària de suport (Kadambi i Truscott, 2006). A més, els equips cohesionats són més propensos a donar suport a l'expressió de l'emoció, que se sap que té efectes positius en la salut, per forjar un autoconcepte més resilient, per augmentar l'autopercepció i produir millores a llarg termini en l'estat d'ànim (King & Miner, 2000; Pennebaker, 2000; Pennebaker i Keough, 1999).

Significació o sentit: Grau de congruència entre els valors, actituds i comportaments dels individus amb les tasques a realitzar. La manca de sentit donaria lloc a la satisfacció laboral reduïda i, per tant, a una baixa resiliència. Les persones que troben el seu treball significatiu són propenses a percebre els problemes i demandes com a reptes benvinguts (Antonovsky, 1990) en lloc de considerar-los barreres o obstacles que poden impedir tant el benestar com el rendiment.

Supervisió: Els coordinadors juguen un paper central en el desenvolupament i manteniment d'entorns apoderats, perquè en general és a través d'ells que la cultura organitzativa es tradueix en valors i procediments del dia a dia.

Tria o elecció: Grau en què els individus perceben el seu comportament com autodeterminat (Spreitzer, 1997). Un sentit de tria es percep quan el personal sent que participa activament en la definició de la forma en què realitza la seva funció, en comptes de limitar-se a ser un receptor passiu.

Varietat de tasques: Evitar la monotonia.

Hi ha una sèrie de factors SPORE que en les aportacions realitzades en la plataforma no han aparegut o ho han fet en menor escala.

La consciència (rigor, prudència o vigilància), edat, aspectes religiosos, antiguitat, hores contractades, hores extraordinàries, baixa per malaltia, baixa per estrès, intenció de romandre en el treball.

Gràfic 4. Factor SPORE afectat

1. Estil afrontament distanciat: Sensació de mantenir-se independent de l'esdeveniment i de l'emoció associada	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Gestió d'emocions i resistència a la frustració.	Frustració que causa desgast per no obtenir els resultats esperats.
Tot i que hi hagi variables externes negatives, les sé reconduir.	Rebre queixes de l'entitat sobre el funcionament d'un cas.
Sé gestionar les emocions negatives.	El teu usuari ha comès un delictes durant el temps d'execució de la mesura.
L'aprenentatge com a font de la resiliència.	Veus que l'usuari no té possibilitats de sortir-se'n. Impotència davant situacions complexes.
Centrar-se en els aspectes positius de la feina, com ara donar una atenció amb el màxim de qualitat possible, no jutjar el penat, donar-li suport en moments crítics o de baixa motivació, fer que el penat faci una altra lectura de la mesura i li aporti creixement personal.	No-consciència de canvi en el penat.
	Recaigudes en el consum (tot i que formen part del procés).
	Expulsió de l'entitat.
	Empatitzo massa amb el penat i això em provoca desgast emocional.
	Inversió de moltes energies amb un resultat mínim.

2. Característiques físiques del lloc de treball: Espai disponible, privacitat, sorolls, temperatura. També inclou els sistemes relacionats amb la forma en què s'organitza el treball; la flexibilitat i autonomia en el ritme de treball, si els descansos són permesos i el temps proporcionat per dur a terme les tasques	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Espais de treball amb llum natural, amplitud i bones condicions de temperatura i humitat.	No funciona el JOVO, l'ordinador va lent, etc.
Espais silenciosos que permeten concentrar-se.	Manca de sales o espais adients o condicionats per treballar.
Els recursos existents són suficients.	Haver d'intervenir al passadís.

	Manca de recursos materials.
	Interferència de persones alienes al Servei d'MPA.
	Tenir els expedients a una altra seu.
	No trobar cap entitat en localitats petites.

3. Càrrega de treball: Volum de feina	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Portar la ràtio d'un DEM.	Sensació de no tenir controlats els casos.
Que no hi hagi incidències o que les que hi hagi es puguin solucionar.	Sensació de no haver pogut fer més en un cas a causa de la saturació de feina.
	Tenir massa estrès o sensació de no-control pel volum de feina.
	Quan els delegats et demanen impossibles.
	Haver de resoldre incidències d'un altre equip.
	Assignació de casos per sobre de la ràtio.
	Tenir un volum de feina que impedeix fer coses importants per haver d'atendre urgències.
	La gestió d'incidències no previstes.
	Haver de satisfer demandes per a ahir; per exemple, llistats de la SS, actualització d'ítems del JOVO, etc.
	Les interrupcions constants a la feina. Els imprevistos.
	Interferència de persones alienes al servei d'MPA.
	Que hi hagi un gran volum de gestions administratives i, per tant, es pugui dedicar menys temps a la intervenció i a l'atenció als usuaris.
	Excessives trucades o correus electrònics. Dificultat de gestionar correctament el temps.
Quan vas a una entitat a signar i no es presenta el penat.	

4. Clima organitzatiu: Percepcions del personal de com funciona la seva organització. Inclou quatre

àrees: estil de gestió, apoderament, càrrega de treball i comunicació	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Acollida de l'equip a noves incorporacions.	Quan saps que hi haurà canvis, però encara ignores quins seran (incertesa).
Suport i contribució a l'empoderament del càrrec.	Incertesa per reestructuració de personal.
L'autonomia amb què treballa el delegat.	Valoració de la feina amb paràmetres externs que no coincideixen amb els objectius de l'equip.
Quan cada persona del servei assumeix i respon a la responsabilitat que li pertoca.	Retroacció (<i>feedback</i>) negativa del Departament.
Quan et renoven el contracte (concurso anual).	Prioritzar encàrrecs que, com a delegat, no prioritziaries.
Potenciar les coordinacions amb els DEM des dels ST.	Falta d'entesa en les propostes de vacances.
Bagatge professional variat i interprofessionalitat.	
Aprovació d'una sol·licitud de formació.	
Els recursos existents són suficients.	

5. Competència: és la creença d'un individu en la seva capacitat per realitzar les tasques relacionades amb la seva ocupació amb èxit	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Esforçar-se per un mateix i per l'equip.	Sensació de no tenir controlats els casos.
Tenir la feina controlada.	No fer la feina programada.
Sentir que gestiono bé el temps.	M'equivoco en alguna gestió i això comporta conseqüències negatives.
Quan et demanen impossibles i aconseguixes donar la volta a la situació.	No sóc capaç de gestionar les emocions negatives del dia.
Treball pendent que finalment es resol.	Gestió d'agressivitat i autoritat.
Vincular a la primera entrevista (TBC).	Frustració que causa desgast per no haver obtingut els resultats esperats amb el penat.
Quan es fan entrevistes profitoses.	Sensació de no haver pogut fer més en un cas a causa de la saturació de feina.
Realització de la feina programada.	Quan hi ha massa variables externes / distorsions.

Quan tanco una vinculació d'un cas de perfil complicat. I sobretot quan finalitza la mesura amb èxit.	
Desbloquejar gestions bloquejades.	
Flexibilitat davant noves propostes.	
Saber reconduir variables externes negatives.	
Quan aconseguixes aturar una urgència (que no ho era tant) i fer de filtre.	
Aconseguir empatitzar amb penats que ofereixen resistència.	
Quan puc ajudar algú. Intervencions per afavorir la situació del penat. Donar un valor afegit a la feina.	

6. Confiança mútua: La gent està més disposada a treballar en cooperació en situacions d'alt risc quan creuen que aquells amb qui estan treballant són competents i fiables i que poden actuar amb integritat	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Aconseguir coordinar-se amb els professionals dels centres on els penats compleixen les mesures. Sensació que anem tots a una.	Insatisfacció en les respostes donades.
Quan des del jutjat t'aproven propostes que has fet per donar sentit a la mesura imposada (canvis, etc.)	Quan des de l'entitat es queixen sobre el funcionament d'algun cas.
Comunicació fluida amb l'entitat i el penat.	Quan de del jutjat exigeixen informes que no corresponen.
Respostes cordials dels jutjats.	Resolucions contràries al nostre criteri.
Respecte dels referents terapèutics envers la tasca que el delegat realitza.	No puc realitzar gestions perquè no rebo la informació necessària i, per tant, es va acumulant la feina.
Quan aconseguixes contactar amb l'entitat que volies o et responen per correu electrònic.	Quan s'eternitzen temes perquè no depenen de tu.
Quan visites una entitat molt predisposada a col·laborar.	Millorar la coordinació amb companys de l'equip de menors.
Aprovació d'una sol·licitud de formació.	Desconeixement del protocol de tractament per part

	de les entitats (CAS).
Entitat i penat encaixen i ho manifesten.	Quan hi ha massa variables externes / distorsions.
Quan coincideix la pròpia valoració d'un cas amb la dels professionals terapèutics referents.	Quan creus que altres serveis no treballen amb el rigor necessari.
Quan cada persona del servei assumeix i respon a la responsabilitat que li pertoca.	Quan alguna entitat no col·labora correctament.
	Quan tens concertada una visita a una entitat i quan hi vas no t'atenen.

7. Esdeveniments traumàtics dins o fora del treball: L'exposició al trauma pot donar lloc a la desconfiança i la reducció de l'empatia, amb la consegüent alteració del treball productiu amb els delinqüents

Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
	Rebre males contestacions de jutjats, entitats o usuaris a causa de la seva frustració o ira.
	Quan l'usuari truca enfadat.
	Durant l'entrevista amb un usuari pots sentir que et manca el respecte, mostra agressivitat o una actitud intimidant.

8. Impacte: Grau en què una persona percep que pot influir en importants resultats de l'organització (Spreitzer, 1997). Es refereix a la noció de control personal sobre els resultats organitzatius (a diferència de la tria o elecció, que es refereix al control sobre els propi comportament en el treball)

Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
	Impotència davant decisions que es prenen des de fora i que s'allunyen de la realitat del dia a dia.
	No trobar cap entitat en localitats petites.
	No tenir el control sobre el procés. Parcialitzar la feina.
	Sensació de frustració i impotència davant de decisions allunyades del teu dia a dia.

9. Relacions entre iguals: Les relacions entre companys de treball prediuen el sentit o significació que el personal troba en el seu treball i els companys estan invariablement esmentats com a font

primària de suport	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Rebre ajuda de companys en la intervenció.	Quan un delegat ha tingut un accident amb el cotxe.
Treball en equip.	Quan hi ha rumors, xafarderies i crítiques entre delegats.
Participació de l'equip en sessions de treball.	Casos heretats en què s'han de donar explicacions sobre la intervenció d'un altre tècnic.
Sentir el suport dels companys.	
Quan la majoria dels teus companys també té un bon dia (es contagia).	
Intercanvi informal d'experiències de feina.	
Acabar el dia amb els teus companys amb rialles.	
Esmorzar amb els companys de feina sense parlar de feina.	
Poder compartir amb els companys sensacions, malestars, bones i males experiències de la feina.	
Quan un company diu que la feina ha tingut sentit.	
Assessorament dels teus companys quan no tens clar com intervenir.	
Bagatge professional variat i interprofessionalitat.	
A Girona, el dia de la trobada anual amb l'equip de delegats, Generalitat i INTRESS.	
Potenciar les coordinacions amb els DEM des dels ST.	
Esforçar-se per un mateix i per l'equip.	

<p>10. Significació o sentit: Grau de congruència entre els valors, les actituds i els comportaments dels individus amb les tasques a realitzar. La manca de sentit donaria lloc a la satisfacció laboral reduïda i, per tant, a una baixa resiliència. Les persones que troben el seu treball significatiu són propenses a percebre els problemes i demandes com a reptes benvinguts</p>	
<p>Aspectes positius (Un bon dia)</p>	<p>Aspectes negatius (Un mal dia)</p>
<p>Arribar amb emoció positiva, cosa que permet transformar els esdeveniments negatius.</p>	<p>Inversió de moltes energies amb un resultat mínim.</p>
<p>Assistència a les entrevistes.</p>	<p>Sensació de frustració i impotència davant de decisions allunyades del teu dia a dia.</p>
<p>Aconseguir empatitzar amb penats que oposen resistència.</p>	<p>Quan des del jutjat exigeixen informes que no corresponen.</p>
<p>TBC amb un contingut que assoleix objectius.</p>	<p>Resolucions contràries al nostre criteri.</p>
<p>La influència de canvi en la vida de les persones que atenem.</p>	<p>No-assistència a entrevistes.</p>
<p>Quan veus que la mesura imposada és útil per al penat. Li fa fer canvis constructius.</p>	<p>La falta d'assistència dels usuaris als programes formatius.</p>
<p>Els recursos de què disposem són suficients.</p>	<p>Quan hi ha massa variables externes / distorsions.</p>
<p>Ressò del nostre treball dins i fora de l'àmbit jurídic.</p>	<p>Vinc a treballar amb una emoció negativa de base.</p>
<p>Quan tanques un cas que s'ha realitzat correctament, sense incidències.</p>	<p>Quan el teu usuari ha comès un delictes durant el temps d'execució de la teva mesura.</p>
<p>Quan contracten un penat en la entitat on ha realitzat els TBC o hi continua com a voluntari.</p>	<p>Quan veus que l'usuari no té possibilitats de sortir-se'n. Impotència davant situacions complexes.</p>
<p>Quan s'estableix un vincle amb el cas que serveix per millorar aspectes diferents a la mesura penal.</p>	<p>Expulsions del penat de l'entitat.</p>
<p>Que es compleixin les expectatives del dia.</p>	<p>No-consciència de canvi en el penat.</p>
<p>El penat reconeix el benefici de la mesura.</p>	<p>Haver d'intervenir al passadís.</p>
<p>Quan puc ajudar algú. Intervencions per afavorir la situació del penat. Donar valor afegit a la feina.</p>	<p>Volum de feina que impedeix fer coses importants per atendre urgències.</p>
<p>Rehabilitació d'un penat difícil (PF i tractaments).</p>	<p>Quan altres serveis no treballen amb el rigor necessari.</p>
<p>L'aprenentatge com a font de la resiliència.</p>	<p>Desconeixement del protocol de tractament per les entitats.</p>

Vinc a treballar amb una emoció positiva de base.	
Centrar-se en els aspectes positius de la feina, com per exemple prestar una atenció amb el màxim de qualitat possible, no jutjar el penat, ajudar-lo i donar-li suport en l'execució en moments crítics o de baixa motivació, o fer que doni la volta a la mesura i la vegi com una experiència positiva i que li aportï creixement personal.	
Quan fem entrevistes profitoses.	
Quan tanco una vinculació d'un cas de perfil complicat. I, sobretot, quan la mesura finalitza amb èxit.	

11. Supervisió: Els coordinadors juguen un paper central en el desenvolupament i manteniment d'entorns apoderats, perquè en general és a través d'ells que la cultura organitzativa es tradueix en valors i procediments del dia a dia

Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Rebre una valoració positiva de la meva feina. Reconeixement i agraïment.	Rebre una valoració negativa de la feina feta.
Quan es reconeix la feina realitzada, per exemple mitjançant la felicitació del coordinador.	

12. Tria o elecció: Grau en què els individus perceben el seu comportament com autodeterminat. Un sentit de tria es percep quan el personal sent que participa activament en la definició de la forma en què realitza la seva funció, en lloc de limitar-se a ser un receptor passiu

Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
L'autonomia amb què treballa el delegat.	Sensació de temps perdut.
	No puc realitzar gestions perquè no rebo la informació necessària i, per tant, es va acumulant la feina.
	Quan vas a una entitat a signar i el penat no s'hi presenta.
	El dia que et toca només atendre urgències i tornes a casa amb més feina que no tenies quan has arribat.

	Quan un penat arriba tard a la signatura i et fa anar malament tot el dia.
	Quan s'eternitzen temes perquè no depenen de tu.
	Haver de dedicar menys temps a la intervenció i a l'atenció als usuaris a causa del gran volum de gestions administratives.
	Casos heretats en què s'han de donar explicacions sobre la intervenció d'un altre tècnic.
	Prioritzar encàrrecs que, com a delegat, no prioritzaries.
	Excessives trucades o correus electrònics. Dificultat de gestionar correctament el temps.
	Quan no pots fer la feina prevista pel gran nombre de trucades que es reben.
	Quan tens concertada una visita a una entitat i, quan hi vas, no t'atenen.
	No tenir el control sobre el procés. Parcialitzar la feina.
	No-assistència a les entrevistes.
	La falta d'assistència dels usuaris als programes formatius.

13. Varietat de tasques: Evitar la monotonia	
Aspectes positius (Un bon dia)	Aspectes negatius (Un mal dia)
Els dies de ruta per les entitats, en què desconnectes de l'oficina.	Quan vas a una entitat a signar i el penat no s'hi presenta.

Gràfic 5. Inclusió dels factors SPORE en els eixos treballats

Els factors SPORE que incloem en els eixos treballats en la plataforma són els següents:

Emocions / sensacions	Coordinacions externes	Objectius
Estil afrontament distanciat	Confiança mútua	Estil afrontament distanciat
Confiança mútua	Significació o sentit	Competència
Esdeveniments traumàtics dins o fora del treball	Tria o elecció	Confiança mútua
Relacions entre iguals	Varietat de tasques	Impacte
		Significació o sentit

Competències personals	Organització	Espai físic/entorn
Competència	Càrrega de treball	Característiques físiques del lloc de treball
Confiança mútua	Clima organitzatiu	Càrrega del treball
Tria o elecció	Esdeveniments traumàtics dins o fora del treball	Clima organitzatiu
Varietat de tasques	Supervisió	Relacions entre iguals
	Tria o elecció	Varietat de tasques

4.3 Conclusions

La participació en l'estudi de la resiliència ha estat força elevada. La presentació del tema a través de les preguntes *què és un bon dia i què és un mal dia per a tu*, va estimular força aquesta participació.

Les respostes d'un bon dia condueixen als factors que afavoreixen la resiliència del delegat i les d'un mal dia responen a les dificultats que els delegats es troben en la praxi i que han de superar dia a dia per adaptar-se adequadament i aconseguir ser més resilents.

En relació amb què és un bon dia, els eixos amb més factors assenyalats han estat el de les emocions i el de l'assoliment de la missió / dels objectius.

Els eixos amb menys factors han estat el de l'organització i el de l'espai físic.

Podríem dir que tant l'organització com l'espai físic són factors amb els quals el delegat se sent menys implicat.

En relació amb què és un mal dia, els eixos amb més factors assenyalats han estat el de les emocions i el dels objectius.

Respecte dels eixos amb menys factors assenyalats, la diferència no ha estat significativa; tots els eixos han tingut una puntuació alta.

En general, els delegats perceben un grau de congruència entre els valors, les actituds i els comportaments amb les tasques que realitzen (significació o sentit).

El fet d'aconseguir o no aconseguir els propis objectius marcats determina la sensació de tenir un bon dia o un mal dia.

Els companys s'esmenten com la font primària de suport.

Els participants consideren que influeixen poc en els resultats de l'organització (poc impacte) i en molts moments perceben que no participen activament en la definició de la forma en què exerceixen la seva funció, tot i que creuen en la pròpia capacitat per realitzar les tasques relacionades amb la seva ocupació amb èxit.

Senten una alta càrrega de treball i necessiten que els seus interlocutors (l'Administració, l'entitat, els jutjats, els recursos sanitaris i comunitaris) siguin competents i fiables i que actuïn amb integritat.

Les característiques del lloc del treball són importants i mostren la necessitat d'un bon clima organitzatiu (estil de gestió, apoderament, càrrega de treball i comunicació).

Observem que els dos primers eixos (emocions i objectius) són els més significatius per als delegats a l'hora de determinar què és un bon dia i què és un mal dia. Així, el fet d'aconseguir o no aconseguir gestionar una emoció, de ser capaç de reconduir una situació o no ser-ho, de sentir-se o no sentir-se acompanyat, de poder o no poder assolir els objectius marcats... fan que la valoració del dia es decanti en un sentit o en l'altre.

Segons Susan Kobasa, psicòloga de la Universitat de Chicago, les persones que millor aconsegueixen afrontar les contrarietats de la vida, és a dir les més resilients, mostren contemporàniament tres trets de personalitat:

- La dedicació, entesa com la tendència a implicar-se en les activitats. La persona que presenta aquest tret és activa, no l'espanta la fatiga, no abandona fàcilment. Està atenta però no ansiosa. Fa una lectura realista de les dificultats.

Perquè hi hagi dedicació és necessari tenir objectius, metes per les quals es lluita i en les quals es creu.

- El control del propi treball, entès com la convicció de poder dominar el que es fa o les iniciatives que es prenen, és a dir de no permetre que els condicionants externs siguin els determinants. La persona que presenta aquest tret és capaç de dominar diferents situacions i està llesta per modificar, fins i tot radicalment, l'estratègia a adoptar.
- El gust pels reptes, entès com la disposició d'acceptar els canvis. La persona amb aquest tret veu els aspectes positius dels canvis i minimitza els negatius. Viu el canvi com un incentiu de creixement més que com una dificultat a evitar i considera els reptes més estimulants que no pas amenaçadors. El seu tarannà és, generalment, obert i flexible.

La persona resilient presentaria el perfil que es reproduïx a continuació, extret del llibre *El realismo de la esperanza*, on han brindat la seva experiència els referents mundials de la resiliència.

Perfil de la persona resilient segons Vanistendael i Guénard, any 2004.

Treballadora	Socialment competent
Optimista	Té un pensament crític
Participativa	Assumeix iniciatives
Realista	Es manté ferma en els seus propòsits
Cooperadora	Té una visió positiva
Té habilitats de lideratge	Té una forta motivació interna
Capacitada per solucionar els problemes	S'envolta de relacions positives
Utilitza un pensament estratègic	S'enfronta adequadament (<i>coping</i>) a situacions d'estrès
Manté el sentit de l'humor	Assertiva
Curiosa	

4.4 Línies de futur

- Aprofundir en el concepte de resiliència, aplicada a la figura del delegat.
- Elaborar un qüestionari que es passarà a tots els membres de la CoP per conèixer el grau de resiliència.

5. Annexos

5.1. Annex 1r: Guió d'una entrevista semiestructurada

Guió de l'entrevista

Data: DEM: Equip:

Núm. exp:

1. Informació del penat

1.1 Dades

(S'ha d'adjuntar la fitxa personal —base de dades)

- personals
- programa
- judicials

1.2 Antecedents penals - judicials

- Ha estat en algun centre penitenciari?
- Compliment actual d'altres mesures
- Altres mesures realitzades
- Té causes judicials pendents?

1.3 Informes previs

- Informe d'assessorament: sí no
- Informe del metge forense: sí no

1.4 Ordres de protecció

- Ordre de protecció vigent: sí no
- Trencament de l'ordre de protecció: sí no
- Observacions:

2. Relacions familiars i xarxa de suport (genograma)

Situació familiar/ xarxa de suport

2.1 Obligacions familiars

Càrregues familiars, nivell d'ingressos, prestacions...

3. Formació i experiència professional

- Nivell d'estudis:
- Experiència professional:

3.1 Història laboral

- Temps en l'última feina:
- Motius pels quals ja no hi treballa:

3.2 Situació actual

- En actiu / en situació d'atur:
- Disponibilitat pel compliment del TBC:
- Hàbits/rutines:

4. Àrea de Salut (vinculació a CAS, CSM, serveis socials, disminucions, medicació, malaltia diagnosticada , ingressos...)

- Està seguint algun tractament mèdic actualment? I en l'últim any? Quin?
- Ha tingut / té alguna malaltia?
- Pren alguna medicació? Quina?
- Quin és el seu estat de salut actual?

- Ha presentat alguna vegada problemes d'ansietat o depressió? I actualment?
- Ha tingut algun problema ocasionat pel consum de drogues? Quines?
- S'ha trobat amb alguna dificultat pel consum d'alcohol?
 - o Des del punt de vista mèdic?
 - o En l'àmbit familiar?
 - o En l'àmbit laboral?
 - o Amb les amistats?
- Algú del seu entorn s'ha mostrat preocupat per la seva forma de beure? Qui?
- Ha intentat alguna vegada controlar, reduir o deixar de consumir alcohol?
- Sap que conduir sota els efectes de l'alcohol és un delictes i està castigat? Creu que vostè es podria trobar en una situació com aquesta?

En el cas que hi hagi un reconeixement del consum, es formulen les preguntes següents de l'ISCA (interrogatori sistematitzat de consums alcohòlics):

1. Si pren begudes alcohòliques (vi, cervesa...), quantes consumicions fa el dia que en beu? (expressat en UBE —unitats de beguda estàndards)
2. Amb quina freqüència ho fa? (nombre de dies a la setmana)
3. Els caps de setmana i els dies laborables és diferent la seva manera de beure?

	Quantitat	Dies	Subtotal
Consum els dies laborables			
Consum els dies festius			
		Total	

5. Altres

Permís retirat: sí (fins a:) no

Actitud col·laboradora: sí no

Reconeixement dels fets: sí no

Signes observables de consum actiu:

- ulls vidriosos: sí no
- capil·lars facials dilatats: sí no
- olor d'alcohol: sí no
- tremolors: sí no
- altres

En el cas que el penat reconegui el consum i no estigui vinculat a cap centre de tractament (s'haurà obtingut aquesta informació amb les preguntes anteriors), se li planteja si ha pensat en algun moment que pot tractar aquest problema en algun centre de tractament i se li proporcionen tríptics informatius.

5.2. Annex 2n: Entrevista definitiva

Fitxa per emplenar en la primera entrevista

Data: DEM:

Equip: Núm. exp:

1. Dades del programa

- Delicte:
- Data i població en què han tingut lloc els fets:
- Tipus de mesura / jornades / temps de la pena:
- Jutjat i procediment:
- Data de resolució:

2. Dades personals

- Nom i cognoms:
- DNI / NIE / passaport:
- Nom del pare / de la mare:
- Data de naixement: Lloc de naixement:
- Domicili habitual:
- Població / CP:
- Telèfons / adreça electrònica:
- Localització del centre / adreça:
- Nacionalitat / situació administrativa:
- Situació legal / estat civil:

3. Obligacions familiars

Persones a càrrec / regim de visites:

Relacions familiars i xarxa de suport (genograma)

4. Formació i experiència professional

- Nivell d'estudis / titulació:
- Experiència professional:
- Temps a l'última feina:
- Motius pels quals ja no hi treballa:

5. Situació actual

- Situació laboral / estudiantil:
- Horari de feina / d'estudis:
- Recepció d'ajut:
- Hàbits / rutines:

6. Àrea de salut

- Està seguint algun tractament mèdic actualment?
- L'últim any?
- Quin?
- Ha tingut alguna malaltia?
- Pren alguna medicació?
- Quin és el seu estat de salut actual?
- Ha presentat problemes d'ansietat o depressió?
- Ha tingut problemes ocasionats pel consum de drogues?

- S'ha trobat en alguna dificultat pel consum d'alcohol?
 - o Des del punt de vista mèdic:
 - o En l'àmbit familiar:
 - o En l'àmbit laboral:
 - o En les relacions socials:
 - o Algú del seu entorn s'ha mostrat preocupat per la seva forma de beure?

 - o Ha intentat alguna vegada controlar, reduir o deixar de consumir alcohol?

- Vinculacions amb centres de tractament / ingressos:
- Creu que podria trobar-se (tornar-se a trobar, en el cas que la tipologia delictiva sigui aquesta) en una situació de conducció sota els efectes de begudes alcohòliques i que això podria significar una nova mesura judicial ?

Avaluació del consum d'alcohol

1. Dins de la normalitatNo-intervenció
2. Situació de risc d'abús.....Orientació i seguiment
3. Situació de risc de dependènciaDerivació
4. Situació de risc de recaiguda.....Derivació i acompanyament

7. Àrea delictiva

- Informe d'assessorament previ: sí no Data:
- Informe del metge forense: sí no Data:
- Ordre de protecció vigent: sí no Data:
- Trencament de l'ordre de protecció: sí no Data:
- Relació amb la víctima:
- Antecedents penals:
- Ha estat en algun centre penitenciari?
- Altres mesures realitzades:
- Té altres causes judicials pendents?
- Observacions:

8. Observacions (altres dades d'interès):

- Permís retirat: sí no Data:
- Actitud col·laboradora: sí no Data:
- Reconeixement dels fets: sí no Data:

- Observacions:
- Intensitat: baixa moderada alta

9. Fase d'execució

- Disponibilitat per al compliment:
- Previsió d'una entitat on vincular:
- Incidències amb l'entitat / el centre:

5.3. Annex 3r: Avaluació de l'eina

Qüestionari d'avaluació de l'eina

- Puntua de l'1 (gens) al 5 (molt) quin grau de satisfacció tens amb el nou format d'entrevista (en un sentit general).

1 2 3 4 5

- Puntua de l'1 (gens) al 5 (molt) quin grau de satisfacció tens amb la nova entrevista en relació amb la detecció del consum d'alcohol.

1 2 3 4 5

- Puntua de l'1 (gens) al 5 (molt) si la nova entrevista t'ha permès extreure més i millor informació i, en conseqüència, fer un millor seguiment de la mesura en relació amb la informació extreta.

1 2 3 4 5

- Puntua de l'1 (gens) al 5 (molt) si empraries aquesta eina com a entrevista d'enquadrament dels treballs en benefici de la comunitat.

1 2 3 4 5

- Puntua de l'1 (gens) al 5 (molt) els aspectes de la nova eina següents:

Format	1	2	3	4	5
Utilitat	1	2	3	4	5
Claredat	1	2	3	4	5
Ordre de les àrees / ítems	1	2	3	4	5

- Consideres que cal afegir-hi algun ítem? Quin o quins?
- Tens altres aportacions a fer? Quines?

5.4. Annex 4t: Avaluació de l'entrevista

Avaluació de l'entrevista per a la detecció d'un possible abús-addicció a l'alcohol

Dem:	Equip:
------	--------

Dades de l'usuari i la pena imposada

Número d'expedient	
Data de l'entrevista	
Delicte	
Tipus de mesura / nombre de jornades	

1. Durada de l'entrevista

- 45 minuts
- més de 45 minuts

Comentaris / observacions:

--

2. Intrusisme

- L'usuari es troba incòmode?

- sí

- no

Comentaris / observacions:

3. Utilitat

- S'ha pogut detectar consum d'alcohol?

- sí

- no

- En cas positiu, has detectat:

- consums diaris

- consums de cap de setmana

- Derivació a recurs?

- sí

- no

(En cas positiu indica, a l'apartat d'observacions, si l'usuari accepta el consell d'anar a un CAS o bé ja està vinculat.)

Comentaris / observacions:

(S'ha de tenir en compte que pot ser que l'usuari no tingui cap problemàtica.)

4. Actitud del penat

- Col·labora:

- sí

- no

Comentaris / observacions:

5. Trobes a faltar algun ítem?

- sí

- no

(En cas positiu, indica, a l'apartat d'observacions, de quin es tracta.)

Comentaris / observacions:

6. Valoració del delegat

5.5 Annex 5è: Manual d'Estil d'MPA

Manual d'estil

MPA

Entrevistes DEM

Llenguatge verbal

El llenguatge verbal és un codi extremament complex que ens serveix per transmetre informació, expressar idees i sentiments, argumentar, preguntar. El significat dels nostres missatges no sempre és unívoc ni explícit ni conscient.

La nostra manera de parlar reflecteix la nostra manera de pensar, l'actitud cap a l'interlocutor, la cultura, l'estat d'ànim, els prejudicis i moltes coses més que incideixen de diferent forma i amb diferent intensitat en les relacions que tenim. Per a un DEM, el llenguatge verbal ha de ser una eina eficaç per aconseguir els objectius de l'entrevista i també una eina de relació amb el penat. En aquest manual recollim alguns consells que ens poden ajudar a optimitzar-ne l'ús i algunes pautes formals adequades al marc professional específic de les MPA.

1. Idioma

L'idioma que utilitzarà el delegat serà prioritàriament el català. Podrà adoptar la llengua del penat, sempre que la conegui, quan consideri que això facilita la comunicació.

2. Tracte

Durant el primer contacte amb el penat, el tracte a l'usuari ha de ser de vostè, tingui l'edat que tingui. Es podrà canviar el tipus de tracte sempre que l'usuari hi doni el seu consentiment.

A l'usuari se'l pot anomenar pel nom de pila o pel cognom. En el segon cas, cal utilitzar el tractament de senyor o senyora.

Mariano, le hemos citado porque... / Joan, l'hem citat perquè....

Senyor Serrano, le hemos citado porque... / Senyor Puig, l'hem citat perquè...

Es considera incorrecte fer servir el tractament davant el nom de pila. Cal evitar, doncs, expressions com ara *senyor Mariano* o *senyora Mercè*.

3. Expressions que es recomana evitar

Paraules o expressions dèbils

- T'explicaré **una mica** en què consisteix el compliment de pena.
- Vamos a ver **un poquito** cómo podemos solucionar esto.
- Voy a **intentar** explicarte cómo funciona el seguimiento de la MPA.
- Para cumplir la medida alternativa **tendría que ir** a un curso de...
- **Si le parece**, vamos a empezar con la entrevista
- **Permítame** que le diga que ...

Crosses lingüístiques

Són paraules que no aporten cap valor al discurs i que se solen dir de manera repetida, sovint dintre d'una frase, i que acaben convertint-se en un soroll. És important evitar-les perquè són molestes pel qui escolta i perquè poden expressar una certa inseguretad de qui parla. Algunes d'elles són incorrectes gramaticalment o se'n fa un ús incorrecte en moltes ocasions (*).

Exemples de crosses en català	Exemples de crosses en castellà
<i>Val</i>	<i>Vale</i>
<i>Doncs</i>	<i>Pues</i>
<i>Una mica</i>	<i>Un poco</i>
<i>O sigui</i>	<i>O sea</i>
<i>Eh?</i>	<i>¿Eh?</i>
<i>D'acord?</i>	<i>¿De acuerdo?</i>
<i>M'entén? / M'explico?</i>	<i>¿Me entiende? / ¿Me explico?</i>
<i>Sí?</i>	<i>¿Sí?</i>
<i>És a dir</i>	<i>Es decir</i>
<i>Vull dir</i>	<i>Quiero decir</i>
<i>*A nivell de</i>	<i>*A nivel de</i>
<i>*En funció de</i>	<i>*En función de</i>
<i>*En base a</i>	<i>*En base a</i>
<i>Evidentment</i>	<i>Evidentemente</i>

Excés d'adverbis acabats en –ment

Aquests mots carreguen l'estil de la frase.

Adverbis que podem evitar	Paraules que els substitueixen
<i>Excessivament</i> <i>Excesivamente</i>	<i>Massa</i> <i>Demasiado</i>
<i>Suficientment</i> <i>Suficientemente</i>	<i>Prou</i> <i>Lo bastante</i>
<i>Recentment</i> <i>Recientemente</i>	<i>Fa poc</i> <i>Hace poco</i>
<i>Completament, absolutament</i> <i>Completamente, absolutamente</i>	<i>Del tot</i> <i>Del todo</i>
<i>Provisionalment, momentàniament</i> <i>Provisionalmente, momentáneamente</i>	<i>De moment</i> <i>De momento</i>

4. Tipus de frases que afavoreixen l'expressió ferma i convincent

Les frases que afavoreixen la informació clara i directa són les frases breus, en activa, amb ordre lògic (subjecte + verb + complements), sense incisos, que expressin idees concretes amb un vocabulari que resulti familiar a l'interlocutor. Cal evitar els verbs en condicional quan estem parlant de coses que es poden enunciar per al present o per al futur. Així,

En lloc de: *En el cas que, per algun motiu, no pogués anar a una de les sessions, m'hauria de ser notificat.*

És millor: Si no pot anar a alguna de les sessions, m'ho ha de dir.

En lloc de: *Això seria tot el que ha de fer a partir d'ara.*

És millor: Això és tot el que ha de fer a partir d'ara.

En lloc de: *Aquesta és l'MPA que ens ha estat comunicada pel jutjat.*

És millor: Aquesta és l'MPA que ens ha comunicat el jutjat.

5. Adequació del registre a l'interlocutor i al context

En qualsevol entrevista hem de tenir en compte el coneixement de l'idioma que té el penat i el seu coneixement de la terminologia tècnica. Una bona part dels penats tenen un nivell d'estudis elemental, per la qual cosa és important facilitar-los la comprensió de tota la informació que els transmetem.

Vegem exemples de llenguatge correcte i planer que pot substituir un registre massa tècnic o culte:

Registre tècnic o culte	Llenguatge planer
<i>Suspensió de la pena privativa de llibertat</i>	<i>Suspensió de l'ingrés a presó</i>
<i>Incorrerà en l'incompliment</i>	<i>Incomplirà</i>
<i>Acció formativa</i>	<i>Curs</i>
<i>Procediré a fer-li unes preguntes</i>	<i>Li faré unes preguntes</i>
<i>Procediré a la lectura</i>	<i>Llegiré</i>
<i>Donar compliment a la pena</i>	<i>Complir</i>
<i>Efectuarà l'ingrés</i>	<i>Ingressarà</i>

6. Vocabulari i expressions en positiu

En les entrevistes convé utilitzar de manera conscient cert vocabulari i certes expressions recurrents per reforçar la comunicació amb el to adequat, en cada cas, a la persona penada.

Cal tenir present que amb les paraules podem transmetre —sovint d'una manera involuntària— actituds, opinions o valoracions que poden incidir en el resultat de la comunicació.

En les dues llistes següents podem veure exemples de paraules habituals en l'entrevista. Les de l'esquerra ajuden a una comunicació positiva i motivadora i les de la dreta solen expressar dificultats i una actitud més negativa. No obstant això, és clar, sempre depèn de la intencionalitat de l'emissor i del context en què s'utilitzen.

En general, una manera de parlar que reflecteixi la confiança del DEM en la bona actitud del penat, farà que l'entrevista sigui més eficaç i que el penat estigui més predisposat a col·laborar. El to negatiu o d'advertiment, si no és necessari, no afavoreix una relació de confiança mútua.

Paraules positives	Paraules negatives
<i>Compliment</i>	<i>Incompliment</i>
<i>Compromís</i>	<i>Desinterès</i>
<i>Formalitat</i>	<i>Incident</i>
<i>Puntualitat</i>	<i>Impuntualitat</i>
<i>Responsable</i>	<i>Irresponsable</i>
<i>Fàcil</i>	<i>Difícil</i>
<i>Confiança</i>	<i>Desconfiança, sospita</i>
<i>Acord</i>	<i>Desacord, conflicte</i>
<i>Seguiment</i>	<i>Control</i>
<i>Pautes</i>	<i>Exigències</i>

7. Objeccions habituals

Les objeccions dels usuaris són resistències de diversa índole que presenten davant el compliment de l'MPA. En són exemples:

1. *Yo, esto, no lo sabía.*
2. *A mi no m'havien notificat que hauria de fer un curs de tantes hores.*
3. *Ho faré si puc per l'horari.*
4. *Són massa dies, jo no ho puc complir.*
5. *Está demasiado lejos y no puedo ir.*

La resposta a aquestes objeccions ha de ser clara, serena i ferma, i ha de fer comprensible allò que el penat no hagi entès o desconegui. També cal fer-li saber les conseqüències de l'incompliment de la pena. Com que una resposta així ha d'adaptar-se a la comprensió de cada persona, una **resposta tipus** podria ser la següent:

El jutge ens ha fet arribar un mandat judicial en el qual se li imposa una pena que vostè ha de complir. És una obligació, i si no la compleix, pot tenir conseqüències judicials perjudicials per a vostè, com podria ser l'ingrés a presó.

Si creu oportú fer una reclamació, pot adreçar-se al jutjat. No obstant això, sàpiga que va tenir un temps per fer la reclamació pertinent i aquest temps ja ha passat. Recordi que vostè (en el cas dels TBC i les obligacions) va donar el seu consentiment a complir la pena en aquesta modalitat. En el cas que no vulgui complir-la, nosaltres n'informarem el jutjat perquè prengui les mesures que cregui convenientes.”

8. PMF (FAQ)

Hi ha unes preguntes habituals la resposta a les quals podem tenir preparada.

Exemples:

1. *Puc fer vacances? Puc marxar fora del país?*
2. *Per què em donen d'alta a la Seguretat Social? Estaré cotitzant? Si m'accidento, cobraré per estar de baixa?*
3. *Puc fer un TBC i cobrar la pensió?*
4. *Quan acabi la TBC, hi ha algun paper que ho acrediti?*
5. *Quan queden esborrats els antecedents?*
6. *Quan tornen, i on, el carnet de conduir? He de fer el curs del carnet?*
7. *En cas d'ordre d'allunyament, què passa si és ella qui se m'acosta, em truca, etc.?*
8. *Si hi ha algun consum, vaig a la presó? Els controls d'orina són obligatoris?*
9. *No em renoven els papers perquè tinc aquesta mesura; què puc fer?*

En el quadre següent proposem les respostes a aquestes preguntes.

Puc fer vacances? Puc marxar fora del país?
<p><i>Vostè s'ha compromès a fer un treball uns dies i unes hores determinats. Qualsevol canvi l'ha de pactar amb el delegat i, segons la sentència, haurà de demanar permís al jutge si vol anar a l'estranger, sempre que no tingui retirat el passaport.</i></p> <p>Si el penat és estranger no comunitari, cal recordar-li que pot tenir problemes a l'hora de retornar al país, per la qual cosa és recomanable que ho consulti amb el seu advocat.</p> <p>En el cas de tractaments: a banda del tema judicial, cal que l'equip de tractament doni el seu vist i plau ja que pot suposar el trencament del procés de tractament.</p> <p>En el cas de l'obligació d'un programa formatiu: <i>El compromís que vostè ha assumit no pot quedar interromput. Això suposaria perdre aquest curs i haver de començar-ne un de nou.</i></p>
Per què em donen d'alta a la Seguretat Social? Estaré cotitzant? Si m'accidento, cobraré per estar de baixa?
<p><i>És una obligació legal. La cotització només afecta els accidents de treball, per tal que si s'accidenta mentre fa el treball pugui rebre l'atenció necessària.</i></p>

No es percebrà cap remuneració en cas d'accident. Queda garantida l'assistència mèdica. En tot cas, sempre pot consultar a la Seguretat Social qualsevol dubte que tingui.

Puc fer un TBC i cobrar la pensió?

Sí. En tractar-se d'un treball no remunerat, no afecta gens la pensió que vostè cobra. Ens pot demanar un certificat de compliment de la pena i nosaltres l'hi farem.

Quan acabi la pena o mesura imposada, hi ha algun paper que ho acrediti?

Ens pot sol·licitar un certificat en el qual s'especificarà que ha complert la pena a què havia estat condemnat.

Quan queden esborrats els antecedents? (És una pregunta complexa i convé respondre-la en general)

En general es pot dir que els antecedents es cancel·len, si es tenen satisfetes les responsabilitats civils provinents de la infracció, a partir del dia que s'acaba la pena i en els terminis següents, sempre que en aquest període no s'hagi delinquit:

- al cap de 6 mesos, per les penes lleus (TBC inferiors a 30 jornades);
- al cap de 2 anys, per les penes menys greus que no superin els 12 mesos i les imposades per delictes imprudents;
- al cap de 3 anys, per les restants penes menys greus;
- al cap de 5 anys, per les penes greus (presó superior a 5 anys).

*En els casos de suspensió de la condemna, el termini, una vegada obtinguda la remissió definitiva (finalització del temps de la suspensió), es computa retrotraient-lo a l'endemà del dia en què hauria quedat complerta la pena si no s'hagués gaudit d'aquest benefici. En aquest cas, es pren com a data inicial per al còmput de la durada de la pena l'endemà de l'atorgament de la suspensió.

Exemple de cancel·lació d'antecedents penals en el cas de suspensió amb obligacions:

Si a un usuari li notifiquen el 8/4/08 que li suspenen els tres mesos de presó per un termini de dos anys, un cop transcorreguts aquests dos anys es considerarà que la pena l'ha complert entre el 9/4/08 (l'endemà de la notificació) i el 9/7/08. El còmput per a la cancel·lació s'iniciarà el 10/7/08 (l'endemà del dia en què s'hauria complert la pena de presó si aquesta no s'hagués suspès).

Les mesures de seguretat imposades han de ser cancel·lades un cop complerta o prescrita la mesura respectiva.

Els condemnats que hagin extingit la seva responsabilitat penal tenen dret a obtenir del Ministeri de Justícia, d'ofici o a instància de part, la cancel·lació dels seus antecedents penals. A Catalunya es pot sol·licitar a la Gerència Territorial del Ministeri de Justícia a Catalunya (carrer de Pau Claris, 158. 08009 Barcelona. Telèfon: 93 482 34 90)

**Informació per als delegats*

Quan tornen, i on, el carnet de conduir? He de fer el curs del carnet?
<i>El carnet de conduir li ha de tornar el jutjat un cop s'hagi acabat el període per al qual la sentència va determinar que se li prohibia conduir vehicles de motor. Haurà de fer el curs de recuperació de punts si així li ho fa saber la Direcció General de Trànsit, perquè ha perdut els punts o per algun altre motiu.</i>
En cas d'ordre d'allunyament, què passa si és ella qui se m'acosta, em truca, etc.?
<i>Ha de posar-ho en coneixement immediat dels Mossos d'Esquadra o del jutjat de guàrdia i, en tot cas, del seu delegat, que n'informarà també el jutjat.</i>
Si hi ha algun consum, vaig a la presó? Els controls d'orina són obligatoris?
<i>Jo, com a delegat, tinc l'obligació d'informar el jutjat de les incidències que es produeixen en l'evolució del seu tractament. Serà el jutge qui decidirà si aquesta situació és prou greu per enviar-lo a la presó. Recordi, però, que vostè es va comprometre a seguir un tractament i això també suposa no consumir.</i> <i>Els controls d'orina són obligatoris quan s'han imposat en el tractament de deshabitació.</i>
No em renoven els papers perquè tinc aquesta mesura. Què puc fer?
<i>Si està complint bé la pena o mesura li podem fer un certificat que expliqui que vostè està complint les seves obligacions judicials, per tal que el presenti a la Delegació del Govern.</i>

Comportament no verbal

1. Cronèmica

Complint l'horari que hem establert i rebent el penat a l'hora citada estem donant una imatge professional des del primer moment.

La puntualitat és senyal d'una organització correcta i una mostra de respecte cap a la persona que s'ha d'atendre. En cas que per algun imprevist ens endarrerim en l'horari, ho podem comunicar a les persones que són a la sala d'espera, i ens hem de disculpar quan comenci l'entrevista. El temps és important per a tothom; el fet de no tenir-ho en compte, pot ser interpretat com un senyal d'estatus que no sempre ens ajudarà en la relació.

El temps aproximat del total de l'entrevista és de 45 minuts.

L'enquadrament pot ocupar 15 minuts aproximadament.

El tancament pot tenir una durada de 10 minuts.

2. Proxèmica

La recepció del penat es fa habitualment a la sala d'espera, on el DEM el va a trobar. La distància corporal adequada entre ambdós és aproximadament d'un metre.

El DEM se li ha d'adreçar dient-li el nom i el cognom. Un cop el penat s'hagi posat dret, es produirà l'encaixada de salutació, independentment del sexe de l'un i l'altre.

La forma de saludar no ha de ser mai amb petons.

Després de la salutació el DEM acompanya el penat al despatx, precedint-lo (excepte en els casos en què es pugui observar una actitud que comporti risc). En el moment d'entrar al despatx, el DEM cedeix el pas al penat i li ofereix seient. Primer ha de seure el penat i després el DEM, per tal d'evitar la situació de domini del penat si aquest continua dret quan el DEM ja està assegut.

El DEM s'asseu sempre darrere la taula. Si hi ha un ordinador, ha de procurar que no representi una barrera: la pantalla ha de quedar sempre a un costat.

3. Aspecte

La imatge que projectem a través del nostre aspecte contribueix a generar confiança, tenir credibilitat i mantenir l'autoritat. Val la pena que planifiquem la nostra imatge i tinguem cura cada dia del nostre aspecte per adequar-lo a cada situació.

La gestió de la nostra aparença en funció dels objectius que ens hem marcat és una de les habilitats de comunicació més útils en les relacions interpersonals. Més enllà de la moda i de criteris estètics, hi ha unes pautes bàsiques en la cura personal i en l'ús de la indumentària que predisposen l'interlocutor a estar més atent, obert i confiat.

Una higiene acurada és la base d'una bona impressió. Això abasta els cabells, la pell, la boca, les ungles de les mans i dels peus, la roba, el calçat i altres complements.

En relació amb la higiene personal, hem de tenir en compte la importància de les olors, tant si són les del propi cos com les que ens apliquem amb productes cosmètics. Qualsevol olor pot molestar una altra persona i es pot considerar una invasió de l'espai de l'altre. La recomanació, per tant, és evitar l'olor corporal i no abusar de perfums i altres productes de fragàncies intenses.

En general, en un entorn professional on la comunicació presencial té un pes important, i les parts del cos que més intervenen són la cara i les mans, el més recomanable és evitar tot allò que desviï l'atenció del missatge que volem donar.

Qualsevol indumentària pròpia d'altres entorns (del lleure a l'aire lliure, de l'esport, de la festa, etc.) pot provocar una sensació de manca de coherència amb el perfil professional del DEM. Per altra banda, hi ha peces de roba o complements que pel color, les mides o la textura atrauen la mirada de l'interlocutor i no afavoreixen la bona marxa de la conversa. Aquests són alguns dels elements dels quals s'ha de prescindir:

- Bijuteria, complements dels cabells, ulleres, cinturons, corbates o fulars molt vistosos.
- Roba molt ajustada o semitransparent.
- Sabates molt destapades, extravagants o molt altes.
- Ungles, tallats i/o tints de cabells o maquillatges molt estridents.

La roba de colors neutres, estampats discrets i que no destaquï excessivament les formes del cos sol ser una bona aliada per a l'entrevistador o l'entrevistadora. La bona presència professional fa compatible l'atractiu de la persona amb la discreció i la comoditat.

Tant per a homes com per a dones, els complements recomanants són tots aquells que no dificultin les tasques de treball ni la comunicació. Per exemple, es recomana no utilitzar braçalets ni anells si poden provocar sorolls durant l'entrevista. Els fulards enrotllats al voltant del coll poden arribar a ser una barrera per a la comunicació i transmeten una imatge d'inseguretat. És millor portar-los oberts, penjant al llarg del tronc.

Pel que fa als cabells és preferible un tipus de tallat o de pentinat que permeti treballar amb comoditat i afavoreixi la comunicació amb l'interlocutor. Si els cabells van a la cara, tapen la zona ocular, essencial per a la confiança, o provoquen gestos repetitius per apartar-los. Portar-los recollits és una bona solució.

4. Comportament tàctil

Donat que hem d'actuar amb la màxima professionalitat, hem d'evitar qualsevol tipus de contacte físic. Només és permisible en el moment de la salutació i el comiat.

Cal actuar cautelosament respecte d'aquest comportament, ja que cada persona i cada cultura té el seu propi codi pel que fa al tacte.

El contacte entre persones de diferent sexe pot ser fàcilment mal interpretat i hem de tenir en compte els costums culturals de les persones d'origen oriental o de països islàmics.

Igualment, l'actitud del DEM no ha d'afavorir la proximitat excessiva, que permeti arribar al contacte.

Situacions excepcionals requereixen, però, l'ús del tacte: quan el Dem cregui que la persona necessita suport emocional i que el tacte pot actuar d'element tranquil·litzador. En aquest cas, se li pot posar la mà a l'avantbraç o damunt l'espatlla, sempre que no estiguin descoberts. Pel que fa a qualsevol altra part del cos, sempre s'ha d'evitar tocar-la, encara que estigui coberta. És important estar atents a la reacció de l'usuari, ja que aquest gest de suport pot no ser ben rebut.

5. Llenguatge corporal

El nostre cos no deixa mai d'enviar informació. Parla de la nostra actitud, intenció, estat d'ànim, personalitat i molts altres aspectes que conformen la imatge global que rebrà l'usuari.

L'usuari es relacionarà amb nosaltres segons com ens percebi en el moment en què apareguem davant els seus ulls. I cal tenir en compte que, de vegades, la primera imatge no es produeix en el moment de la presentació, sinó abans (quan sortim per fer unes fotocòpies, acomiadem o sortim a buscar un altre usuari, etc.). Allò que volem transmetre en la primera impressió és, bàsicament:

- Professionalitat
- Seguretat
- Fermesa
- Amabilitat
- Voluntat de servei

Tot això es pot transmetre a través del moviment, de l'estàtua i de l'expressió de la cara.

Per aconseguir aquesta presència descrita més amunt, cal tenir en compte el següent:

Estàtua

Quan estem dempeus i quiets, la posició corporal diu molt de la nostra actitud. Per transmetre fermesa i seguretat cal, fonamentalment:

- Verticalitat
- Obertura de tronc
- Bona base amb els peus en paral·lel i lleugerament separats
- Simetria
- Cap dret en la vertical de la columna vertebral, barbata paral·lela al terra

Les mans poden estar enllaçades sota la cintura (si no aguantem res), o al costat dels malucs, relaxades. Si sostenim una carpeta, papers o un bolígraf, és millor no fer-ho al davant de l'estómac o cobrint el tronc, ja que això pot crear una barrera que ens allunya de l'interlocutor i, fins i tot, pot transmetre indirectament una actitud d'inseguretat del DEM respecte a la trobada.

Caminar

Els trajectes entre la sala d'espera i el despatx també són importants a l'hora de transmetre una imatge professional. Essent coherents amb la posició corporal dreta o asseguda, és convenient caminar amb pas ferm, sense arrossegar els peus i sense fer massa soroll amb els talons. Les mans, fora de les butxaques, s'han de moure al ritme de les passes. Tot i que evitant l'arrogància, el cap s'ha de mantenir alt i la mirada, endavant.

Seure

La millor posició per seure durant l'entrevista és la posició de quatre, és a dir, esquena dreta, peus a terra i en paral·lel. El creuament de cames dificulta la respiració i pot transmetre una imatge d'instabilitat. El tronc cap endavant indica interès i proactivitat, cosa que afavoreix l'empatia de l'usuari. Una posició excessivament relaxada, arrapapada al seient o molt allunyada de la taula, pot donar una imatge de manca d'implicació i, segons com, d'arrogància.

Gesticulació

Gestos útils amb les mans

Quan estem asseguts, els gestos amb les mans queden força limitats. El context de l'entrevista és formal, per la qual cosa, la gesticulació sol ser moderada. De tota manera, podem acompanyar la paraula amb gestos *il·lustradors* que ajuden a expressar-nos amb més claredat i vehemència. Són tots aquells gestos que marquen el ritme, emfasitzen, dibuixen, assenyalen, marquen la relació amb l'interlocutor, etc. Per aquest motiu, tenir objectes a les mans (bolígraf) pot ser un impediment per a una expressió oberta i natural.

Gestos que no afavoreixen la comunicació

Hi ha un tipus de gestos —la majoria de vegades els fem inconscientment— que no tenen cap propòsit i que poden perjudicar la comunicació. Són els anomenats gestos *adaptadors*. Normalment delaten inseguretats, nerviosisme, inquietud, impaciència, etc. Hem d'estar atents a tots els que faci l'entrevistat perquè ens poden donar molta informació de com se sent i quin efecte li fan les nostres paraules o bé podem veure-hi indicis d'engany. Pel que fa al DEM, l'absència d'aquests gestos en donarà una imatge més tranquil·la, serena i de control de la situació.

Exemples de gestos adaptadors
Gratar-se el cap, el coll, el braç o la mà.
Tocar-se els cabells.
Mossegar-se el llavi inferior o el superior.
Tancar els llavis fortament i amagar-los cap endintre.
Fregar-se els ulls o l'orella.
Tocar-se o pessigar-se el nas.
Jugar amb un objecte: bolígraf, tros de paper, clip, etc.
Tapar-se la boca.
Donar voltes a l'anell, tocar-se el rellotge, els punys de la camisa, etc.
Mossegar-se les ungles o tocar-se-les.
Arreglar-se o tocar-se la roba.

A més, també hi ha gestos que indiquen tancament o autoprotecció. Com més senyals donem d'aquest tipus, menys receptius ens mostrem. En determinades situacions poden ser útils per frenar una actitud invasiva o d'excés de confiança. En d'altres, són innecessaris i provoquen una relació més distant, menys empàtica.

Exemples de gestos de tancament
Punys closos.
Braços creuats davant del pit.
Braços creuats sobre la taula.
Braç que agafa l'altre braç estirat vertical, creuant per sota del pit.
Espatlles arronsades i pit enfonsat.
Cap cot.

Mímica

L'expressió del rostre està directament lligada a les emocions. Malgrat que des de petits hem après a controlar-la, és molt freqüent que transmeti una informació que pot ser perjudicial per a l'acompliment de la nostra tasca. Qualsevol indicatiu de rebuig, desinterès, desinterès o apatia, pot afectar la bona marxa de l'entrevista.

En general hem de procurar mantenir una expressió professional. Això vol dir:

- Que demostris una escolta activa.
- Que mostri empatia, sense expressar emocions intenses.
- Que expressi amabilitat i fermesa, regulant aquestes actituds segons el moment i l'interlocutor.

Exemples de gestos que afavoreixen la comunicació
Somriure.
Mantenir el contacte visual sempre que no estiguem escrivint.
Inclinar el cap cap a un costat.
Assentir amb el cap en senyal d'escolta.

Parallenguatge

La veu també forma part de la nostra imatge i és transmissora d'emocions i actituds.

Dominar el parallenguatge de manera professional també ens ajuda a liderar la interacció comunicativa. Cal tenir en compte els aspectes següents:

- **Volum:** ha de ser suficient perquè qualsevol interlocutor ens pugui sentir amb comoditat. A més, l'emprem per expressar seguretat i actitud enèrgica. El volum es pot regular segons la situació: és, per exemple, una eina per contrarestar l'agressivitat de la persona que tenim al davant (abaixant-lo).
- **Velocitat:** Cal parlar al ritme adequat perquè es pugui comprendre el que diem, especialment si el destinatari del missatge no domina prou la llengua amb què li parlem. A més, les presses poden ser senyal de nerviosisme o d'estrès. Ara bé, un excés de lentitud mantinguda al llarg de l'entrevista pot transmetre la sensació de manca d'energia. Per això cal adaptar la velocitat al moment i a l'objectiu.
- **Articulació:** És el treball muscular que fem per produir sons. La claretat en l'articulació és clau per a la comprensió dels missatges. No només això: també és

un senyal de formalitat, d'interès i de cultura. La pronunciació correcta de tots els sons dóna una imatge professional i de domini de la situació.

- Entonació: L'entonació va lligada, entre altres coses, a les emocions. Cal recordar que l'entonació ens pot trair i transmetre unes emocions que no volem exterioritzar: ira, llàstima, menyspreu, etc. Hem de procurar mantenir la neutralitat o una entonació emfàtica, motivadora, amable, facilitadora, segons convingui en cada cas.
- Silencis: la gestió dels silencis és una de les principals eines per a l'entrevistador.
 - Mostren interès per part del DEM.
 - Regulen el ritme de la conversa.
 - Afavoreixen que el penat parli.
 - Confereixen autoritat al DEM.
 - Al llarg del discurs, una pausa dóna importància al que acabem de dir i genera interès pel que direm a continuació.

5.6 Annex: Guia de visionat

Guia de visionat de l'entrevista model

En aquesta gravació podeu veure una entrevista *model*. Això no significa que totes les entrevistes es desenvolupin de la mateixa manera, perquè, lògicament, hi ha una gran diversitat de situacions que cal afrontar. Malgrat això, proposem aquesta escenificació com a exemple del procediment i del to de comunicació que és desitjable mantenir en les entrevistes.

Guia d'observació dels procediments

Aspectes treballats en l'enquadrament de l'entrevista:

1. Es porta a terme la presentació del DEM i la presentació del Servei.
2. S'identifica correctament l'usuari a través del DNI i es verifiquen les dades.
3. S'enquadra judicialment, explicitant les condicions del compliment:
 - Funcions DEM: control, acompanyament, entrevistes.
 - Funcions de l'entitat, rol de l'entitat al llarg del compliment de la pena.
 - Explicació de quin és el tipus d'informació que es recull i el motiu de voler conèixer-la, i posterior tractament que se'n fa en relació amb els organismes que intervenen —al jutjat, a l'entitat.

- Obligacions judicials:
 - ✓ Comunicació de canvi de domicili o de telèfon a l'efecte de localització.
 - ✓ Obligació de comparèixer a les entrevistes.
 - ✓ Compliment del pla de treball establert i justificació de les absències que es puguin produir.
 - ✓ Explicació de la condemna imposada, de les jornades i hores, i informació relativa a les faltes d'assistència, què les justifica i què no, i com s'han de recuperar.
 - ✓ Explicació de l'ordre d'allunyament vigent i de les conseqüències d'incomplir-la.
 - S'explica quines causes poden aturar l'execució de la mesura, amb la finalitat d'informar el jutjat als efectes d'un incompliment.
4. Es traspassa el document de protecció de dades.

Aspectes treballats en el tancament de l'entrevista:

1. Es fa un resum dels acords presos (drets i deures).
2. S'expliciten les properes actuacions: es fixa la data de la pròxima entrevista, es concreta si s'ha de telefonar a alguna entitat...
3. Es fa un recordatori de les dades de localització del penat.
4. Es faciliten les dades de localització del DEM (targeta amb la data de la propera entrevista).
5. Es comprova que el penat ho hagi entès tot correctament i se li entrega la documentació que necessita, on es recull la informació explicada.

Guia d'observació de les habilitats de comunicació d'una DEM

Des del primer moment, la delegada adopta una actitud corporal ferma i oberta. El protocol de rebuda és l'adequat: el va a buscar fora del despatx (se suposa que allà hi ha hagut una encaixada), li cedeix el pas en entrar i li demana que segueixi.

Cal remarcar que la delegada s'asseu després que el penat. Un cop asseguts i cara a cara, mantenint el contacte visual, la delegada saluda ("Bon dia, buenos días, Juan") amb un somriure, es presenta amb veu ferma i alhora amable. A partir d'aquest moment es manté una situació de control de l'entrevista per part de la DEM, que segueix el procediment estipulat i mostra un domini de les eines de comunicació necessàries per a l'acompliment dels objectius de la reunió.

Parallenguatge

És remarcable la cura amb què parla la DEM per tal que el penat compregui tot el que li explica. Articula clarament, parla a poc a poc, amb les pauses adequades després d'una informació o d'una pregunta. El volum és l'adequat per a una conversa entre dues persones en un espai petit i prou alt per transmetre una imatge de seguretat i energia.

Llenguatge no verbal

Des del primer moment, l'actitud corporal és ferma, oberta i natural. Camina dreta i amb el cap alt. S'asseu endavant, amb el tronc cap a la taula (és a dir, cap al penat) indicant voluntat de comunicar-se i implicació en la tasca. Ambdós peus a terra li donen una imatge equilibrada i ferma. Les mans sobre la taula i amb l'expedient obert ens diuen que està preparada per iniciar l'entrevista i que abans d'entrar el penat ja havia treballat en l'expedient.

Un dels trets destacables en tota l'entrevista és l'ús de la mirada. El contacte visual es manté gairebé sempre, excepte quan ha d'escriure o buscar alguna documentació. D'aquesta manera, es mostra una escolta atenta respecte per la persona i, al mateix temps, autoritat, ja que la mirada directa als ulls és un senyal de seguretat. Aquesta fermesa no està exempta d'amabilitat, que s'aconsegueix amb una lleugera inclinació de cap (cap a l'esquerra), que trenca la rigidesa d'una posició autoritària.

La gesticulació és molt moderada. El bolígraf fa que es mantinguin les mans més controlades i evita uns moviments massa oberts (podem prescindir del bolígraf i fer uns gestos semblants). Observem que no hi ha ni un gest adaptador en tota l'entrevista, cosa que dona a la DEM una imatge de serenitat i de domini de la situació. (Això contrasta amb els gestos del penat, que es toca la cara en diverses ocasions i expressa el seu nerviosisme.) En canvi, observem gestos il·lustradors (gestos d'acompanyament de la conversa, indicadors, etc.) que, en general, són amb les mans obertes. Ajuden a mantenir una entonació més expressiva i a mostrar una actitud més enèrgica.

Pel que fa a l'aparença, s'aconsegueix una imatge professional dintre de l'àmbit en què es troba la relació. Combina un aspecte proper al penat, discret i seriós. La presència d'alguns complements trenquen el rigor sense arribar a distreure l'atenció. És molt positiu el fet que la DEM tingui el rostre, el coll i el tronc lliures de qualsevol tipus de barrera o distracció: cabells, ulleres, maquillatge estrident, complements vistosos, bufandes o mocadors.

En el moment del comiat és la DEM qui, amb la gesticulació (mans sobre la taula després de posar bé els papers de l'expedient), indica que tanca l'entrevista. S'aixeca abans que el penat i l'acompanya fins a la porta, on li dona la mà, mantenint el contacte visual amb un somriure.

Llenguatge verbal

El llenguatge verbal és coherent amb el llenguatge corporal i la veu. Aquesta coherència dona credibilitat i força a la DEM.

En general, les expressions que fa servir són fermes, sense tics ni crosses lingüístiques (un parell en tota l'entrevista). Els verbs solen ser en present o futur i utilitza frases breus i clares. Tampoc no fa ús de terminologia que el penat no pugui entendre.

Quant al desenvolupament de l'entrevista, podem remarcar les següents tècniques utilitzades:

- Dirigir al penat preguntes i comentaris per precisar la informació que se li dóna.
- Fer aclariments a fi de garantir que el penat ho compregui tot.
- Anunciar com es desenvoluparà l'entrevista.
- No interrompre el penat.
- No entrar en discussió.
- Fer resums.
- Utilitzar un llenguatge entenedor per al penat.
- Manifestar interès pel que el penat explica.
- No condicionar les respostes del penat.
- Mostrar imparcialitat i absència de prejudicis.
- Donar el temps suficient al penat perquè pensi les seves respostes.

6. Bibliografia

ANDERSON, P.; BAUMBERG, B. *Alcohol in Europe. A public health perspective*. Londres: Institute of Alcohol Studies for the European Commission, 2006.

DAWSON, D. A.; GRANT, B. F.; STINSON, F. S.; ZHOU, Y. (2005). "Effectiveness of the Derived Alcohol Use Disorders Identification Test (AUDIT-C) in screening for alcohol use disorders and risk drinking in the US general population". *Alcoholism: Clinical and Experimental Research* [en línia]. Vol. 29. 5a edició. Hoboken (Nova Jersey): Wiley Online Library, 2005, p. 844-854. DOI: 10.1097/01 LC.0000164374.32229.a2.
<<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15897730>>

FLATLEY, J. K.; SMITH, K.; CHAPLIN, R. [et al.]. «Crime in England and Wales: Quarterly Update to September 2010». *Home Office Statistical Bulletin* [en línia]. Londres: Home Office, 2010.
<https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/116490/hsb0211.pdf>

IVANO, S.; GARCIA-ALTÉS, R.; NEBOT, M. «Impacto social del consumo abusivo de alcohol en el Estado español: consumo, coste y políticas = Social impact of abusive alcohol consumption in Spain: consumption, cost and policies». *Revista Española de Salud Pública*, vol. 85, núm. 2 (març-abril 2011), p. 2-141.

LOGAN, T. K.; WALKER, R; LEUKEFELD, C. G. «Rural, urban influences, and urban differences among domestic violence arrestees». *Journal of Interpersonal Violence*, núm. 16 (2001), p. 266–83.

REHM, J.; REHM, M. X.; SHIELD, K. D.; GMEL, G.; GUAL, A. «Consumo de alcohol, dependencia alcohólica, trastornos relacionados con el alcohol en España. Impacto de los tratamientos de la dependencia alcohólica = Alcohol consumption, alcohol dependence and related harms in Spain, and the effect of treatment-based interventions on alcohol dependence». *Adicciones* [en línia], vol. 25, núm. 1 (2013), p. 11-18.
<http://www.adicciones.es/ficha_art_new.php?art=780>

7. Autors i agraïments

Josep Maria Blasco Morales i Carolina Moreno Rubio, delegats d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 1 – Barcelona.

Antoni Elizalde Trisán, coordinador de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 1 – Barcelona i entusiasta de la CoP.

Neus Farrés Vilas, tècnica de recursos de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 2 – Barcelona.

Laura Gilabert Pinal, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 3 – Barcelona.

Boris Nieto Cruzate, coordinador de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 3 – Barcelona.

Francisca Martín Ferragut, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 4 – Barcelona.

Miquel Rivera Asín, tècnic de recursos de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 4 – Barcelona.

Eva Calero Ruiz, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 5 – Barcelona.

Núria Guillén López i Laura Sánchez Gómez, delegades d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 7 – Barcelona.

Eva Muñoz Pérez, delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Especialitzat – Barcelona Nord.

Núria Baqué Cazorla, Pilar Murillo López i Ainoa Ramírez Cosín, delegades d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Especialitzat – Barcelona Sud.

Alicia De Maya Sánchez i Alícia Parés Bayerri, delegades d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Girona.

Carlos Cabaleiro Santana, delegat d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Lleida.

Elena García Rodríguez i Marta Narváez Pardos, delegades d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Tarragona.

Juan José Subero Jiménez, responsable de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives.

Manuela Moreno Rios, tècnica de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i e-moderadora de la CoP.

Natàlia Valenzuela Pulido, coordinadora de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Especialitzat - Barcelona Nord i e-moderadora de la CoP.

Pius Fransoy Molina, cap de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives i coordinador de la CoP.

El nostre especial agraïment a la col·laboració i assessorament de:

Sandra Benito Ortega, actriu del vídeo de l'entrevista model i delegada d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives 4 – Barcelona.

David Ginés Rubio, actor del vídeo de l'entrevista model i delegat d'execució de l'Equip de Mesures Penals Alternatives Especialitzat - Barcelona Nord.

Oriol García Torné, Laura Gilabert Pinal, Francisca Martín Ferragut i Pilar Murillo López, actors dels primers vídeos i delegats d'execució de mesures penals alternatives.

Teresa Baró Catafau, experta en habilitats de comunicació personal i assessora externa.

José Carro Vega i Miquel Sallés Baró, càmeres i editors del vídeo.

Tots els delegats i professionals de mesures penals alternatives que han format part de la CoP.