

**Programa Compartim, gestió del coneixement del Departament de Justícia**

# **Principis ètics de l'assessorament a la instància judicial**

**Comunitat d'assessors de justícia juvenil a la instància judicial**

Setembre 2008



#### **Avis legal**

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 2.5 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/2.5/es/legalcode.ca>.

## Introducció

Els professionals que estem fent funcions d'assessorament a la instància judicial, durant els anys d'aplicació del nou marc que regula el funcionament de la justícia juvenil, hem observat en la tasca quotidiana d'atenció als menors i a les seves famílies el protagonisme i la importància que ha pres l'orientació ètica en la nostra pràctica laboral, personal i col·lectiva en les tres unitats on es distribueixen els tècnics de la Direcció General que desenvolupen aquest encàrrec: Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, Medi Obert i Centres Educatius. Així doncs, la comunitat d'assessors de justícia juvenil dins del Programa Compartim de la gestió del coneixement, integrada per tècnics de l'SMAT de Barcelona, va treballar durant l'any 2007 entorn el tema "Aspectes ètics en l'assessorament tècnic de menors".

Partint d'una revisió bibliogràfica i del recull del marc jurídic i normatiu que enquadra la professió de tècnic d'assessorament, es van proposar unes dimensions ètiques i morals per estudiar en la nostra pràctica diària. Es va voler donar un enfocament participatiu i realista, fet pel qual es va dissenyar un instrument de recollida d'opinions i valoracions de tot el col·lectiu professional, del qual es va fer una anàlisi estadística posterior i se'n van generar interpretacions i hipòtesis per reflexionar.

Arran de les exposicions de la jornada de treball desenvolupada el passat 30 de novembre, es va veure que hi havia una preocupació comuna dels tècnics, indistintament de quina fos la seva formació -majoritàriament en els camps de l'educació social, la psicologia i el treball social-, així com de la unitat de treball on desenvolupessin la seva tasca, entorn dels dilemes ètics que es generen en el nostre entorn professional.

De les dotze dimensions que es recollien en el qüestionari sobre com pensem que hauria de ser un bon professional, hi destacàvem: responsable, honest, coherent, competent, veraç i rigorós. D'altra banda, sobre com pensem que actuem els mateixos professionals, hi trobàvem prioritzats els valors: actitud crítica, veracitat, competència, comunicació i competències socials.

Vam poder veure com l'enquadrament teòric i les dimensions de rigor i responsabilitat puntuaven alt i guanyaven protagonisme en les unitats on el treball es desenvolupa d'una manera més individual, com són els equips tècnics de l'SMAT i els de medi obert. Les reunions tècniques, per la seva banda, obtenien especialment una puntuació alta en les unitats on el tècnic forma part d'un equip multidisciplinari per tal de completar el seu encàrrec assessor (centres educatius).

A la darrera part de la jornada i, una vegada presentat el treball efectuat, es van plantejar uns supòsits pràctics que convidaven a la reflexió conjunta i concretaven els principis teòrics dels que havíem parlat, per fer una posada en comú de les conclusions o consideracions sorgides, suggerint la continuïtat de la tasca amb diferents propostes:

1. Sensibilitzar el col·lectiu de tècnics que fan tasques d'assessorament per a identificar un problema ètic-moral i diferenciar-lo d'un problema tècnic.
2. Proporcionar eines per a l'anàlisi i la gestió dels problemes ètics en la pràctica quotidiana.
3. Construir una guia de bones pràctiques que sintetitzi el saber tècnic i el saber ètic.

El manual de bones pràctiques, que tot seguit us presentem, és el resultat de l'experiència de la pràctica professional i de l'anàlisi, discussió i revisió de documentació pel grup de tècnics que ha integrat aquest grup, com també, de totes les aportacions recollides abans i durant la jornada esmentada, esperant poder continuar-ne recollint dins el marc del Programa Compartim. Pretenem doncs, garantir-ne el seu compliment i supervisió, mitjançant el seguiment, amb els mecanismes i eines per a compartir inquietuds i objectius.

De ben segur que, d'acord amb el plantejament d'un raonament ètic, la major part de nosaltres i en la major part d'ocasions actuem de forma correcta, d'acord amb marc legal i programàtic que regula la nostra intervenció, sense trobar especials dificultats. Tanmateix, en ocasions, se'ns poden plantejar qüestionaments i dubtes sobre les nostres habilitats per escoltar, conèixer, mostrar empatia, valorar determinades situacions i concretar la mesura educativa més ajustada a la realitat personal i social del jove. És per això, que considerem important emprendre plegats aquest viatge per a l'ètica.

## **Manual de bones pràctiques en l'assessorament tècnic**

Els aspectes ètics resulten especialment rellevants en l'encàrrec d'assessorament tècnic que caracteritza el nostre treball. I això per moltes raons, de les quals cal destacar que en el moment de l'encàrrec preval, entre altres, el principi de presumpció d'innocència i que la nostra intervenció acostuma a ser el primer contacte del menor i llur família amb el sistema judicial.

No podem passar per alt que estem davant de menors que, per la seva edat i, en molts casos, per la seva situació sociofamiliar i personal, són vulnerables davant dels mecanismes que es despleguen amb la intervenció dels agents judicials, una intervenció en la qual prevalen els objectius amb finalitats educatives i d'inserció social, i que en cap cas pot esdevenir estigmatitzadora i/o d'exclusió.

Aquesta guia vol ser l'inici d'un camí que faci present les bones pràctiques i la reflexió ètica en l'assessorament tècnic a la instància judicial. Per tal que això sigui possible, considerem absolutament necessari la implicació dels tècnics que desenvolupen aquest encàrrec en la intervenció directa en els casos i del conjunt de l'organització on es desenvolupa aquesta intervenció.

Com es veurà, es tracta d'un document amb compromís, de caràcter dinàmic i pràctic que pretén ser compartit pels professionals que intervenen i on es recullen els principis i valors generals, el codi ètic de comportament, la consulta i gestió dels conflictes o dilemes ètics i, en darrer terme, el control i supervisió de la conducta ètica. Tot sotmès als principis que regulen la Constitució espanyola, la Declaració Universal de Drets Humans i els tractats i acords internacionals ratificats per Espanya, el marc legislatiu estatal i autonòmic i de la Direcció General de Mesures Penals a la Comunitat i Justícia Juvenil que emmarquen i guien la tasca i el rol de l'assessor.

### **Principis i valors generals**

Els valors ètics que regeixen la prestació directa del servei quotidià es concreten en uns comportaments desitjables com a tècnics. Un codi ètic és una eina per regular i fomentar el capteniment ètic i el reconeixement d'aquest bon comportament en el servei públic. El codi ètic és necessari per establir actuacions que incrementin la legitimitat de l'actuació dels professionals, com també instruments que l'homogeneïtzin i n'augmentin la justícia.

En bona part, la legitimitat s'aconsegueix gràcies a la confiança atribuïda pels ciutadans, que sovint respon a la capacitat del servei per detectar i resoldre els problemes comuns a la tasca i a la capacitat per reflexionar i actuar per millorar-ne l'eficàcia i l'eficiència. És a dir, el terreny dels valors i dels principis ajuda a crear marcs de confiança amb l'usuari i

d'altres professionals amb qui s'interactua, com també fluxos de comunicació i comportaments que milloren la pròpia actuació.

Els valors o principis ètics han de contribuir a fomentar la transparència, l'eficàcia i la diligència en la tasca d'assessorament tècnic, que es concreten en comportaments professionals èticament desitjables. L'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) ha denominat *infraestructura per a la gestió de l'ètica*, l'establiment d'uns codis de conducta que orientin, gestionin i controlin l'ètica en l'organització, tot garantint-ne uns estàndards de comportament.

Davant de situacions que comporten conflictes d'interessos o dilemes ètics, semblen escaients algunes directrius o criteris que n'orientin la resolució. D'acord amb l'OCDE, tal com també es recull en el Llibre blanc de la funció pública, «l'ètica és un dels factors de control i equilibri més importants per impedir l'ús arbitrari [del] poder públic. És un factor vital en la creació i el manteniment de la confiança en l'Administració i les institucions, i proporciona el criteri per jutjar les pràctiques, les convencions i la conducta, de manera que el públic pugui tenir la tranquil·litat que les seves necessitats són ateses amb les garanties degudes. Així doncs, l'ètica es revela com un element clau de la qualitat de l'acció de govern».

### **Codi ètic de comportament**

El codi ètic o de bona conducta és una de les eines bàsiques i fonamentals per posar en marxa una infraestructura de l'ètica. Ha de guiar el comportament, ja sigui en les relacions externes com internes, i aquestes relacions s'han de contextualitzar en la interdependència i la cooperació. El codi ha de definir clarament els principis en els quals s'ha de basar aquest comportament i, a més a més, aquests valors han de quedar protegits amb instruments que vetllin perquè siguin respectats. Així mateix, l'establiment d'un codi ètic estableix també unes línies d'actuació que faciliten la incorporació dels nous professionals i l'establiment d'una cultura corporativa.

El Llibre blanc de la funció pública exposa clarament la idea que, per crear un marc de confiança i respecte mutu amb el ciutadà i amb les altres institucions, els valors de la justícia, equitat, transparència i honestat han de situar-se en el vèrtex superior de la nostra actuació.

Ahora, com a empleats públics al servei dels interessos públics i dels ciutadans, l'OCDE publica el conjunt de valors bàsics que han de guiar el nostre treball: imparcialitat, legalitat, integritat, eficàcia, transparència, responsabilitat, igualtat i justícia. Aquests valors sorgeixen de les mateixes fonts que les normes socials, els principis democràtics i l'ètica professional.

Sabem, però, que en la professió de tècnic d'assessorament hi ha límits i dificultats per formalitzar exhaustivament aquests codis de conducta, atesa la multitud de variables del procediment judicial, així com d'agents que hi intervenen. A banda d'un codi ètic bàsic, calen sistemes de suport o de guia, com poden ser els mecanismes de supervisió, formació, avaluació i revisió de procediments o programes (dispositius que ja es produeixen en alguna mesura).

L'especificitat del nostre marc d'intervenció en el camp jurídic i social i el context de treball fan necessari remarcar aquells valors o principis de comportament ètic que cal tenir presents en la tasca diària i que es concreten en els que segueixen, sense que l'ordre pel qual vénen exposats suposi una prioritització:

1. L'**honestedat** té a veure amb la rectitud de la raó i de la voluntat de fer. Perquè el tècnic actui de manera honesta, cal que pensi el que fa i reflexioni dues vegades sobre la seva actuació. Aquesta premissa inclou el concepte de transparència en la manera d'obrar, conforme a la pròpia personalitat i els propis criteris.

El tècnic fa l'exploració que té encomanada per la Fiscalia, i utilitza els instruments més adients segons la seva disciplina, sota el principi de la mínima intervenció necessària. Cal evitar duplicar exploracions, i recollir la informació que es tingui a l'abast (anterior valoracions pròpies o avaluacions d'altres professionals).

L'honestedat apunta cap a l'acompliment dels valors i deures que s'assenyalen en aquest document. Si són els valors i principis d'una tasca professional, és honest aquell que els compleix, o que com que no hi està d'acord diu que no els complirà.

2. En el marc legal on és d'utilitat la informació d'assessorament tècnic, és important vetllar per l'adequada **comunicació** d'aquesta informació als usuaris, als professionals amb els quals ens coordinem i a la Fiscalia.

El grau de confidencialitat que demani explícitament l'usuari s'ha de valorar, tenint en compte el marc jurídic i social en què treballem, els codis deontològics i les circumstàncies concretes de cada cas, i informar-lo adequadament d'aquests extrems.

Així mateix, també s'informarà sobre la possibilitat de contrastar la veracitat de la informació amb els recursos o professionals que estiguin intervenint-hi, com també la necessitat de coordinar les actuacions d'uns i d'altres, per tal que siguin coherents i no repetitives.

Si els usuaris fan explícita la negativa que es produeixi aquesta coordinació, pels motius que considerin convenient, cal especificar-ho en l'informe que s'emeti a la Fiscalia.

Els altres professionals amb qui es coordini el tècnic, han d'estar informats sobre quin és l'ús i la finalitat de la recollida d'informació. S'ha d'evitar la recollida d'informació innecessària i les ingerències en la intimitat de les persones que no siguin imprescindibles per a la finalitat de la tasca, i cercar la coordinació amb els recursos de l'entorn que estiguin intervenint i es consideri imprescindible per a l'objectiu d'informar amb justícia i veracitat.

En els informes que s'elevin a instàncies judicials, s'ha d'evitar l'ús d'etiquetatges que poden estigmatitzar la persona informada i predisposar a connotacions negatives innecessàries.

La confidencialitat de la informació aportada pels usuaris té com a límit el compliment obligat de la tasca encomanada, és a dir, tal i com regula la LO 5/00, informar "sobre la situació psicològica, educativa i familiar, entorn social, i en general sobre qualsevol altra circumstància rellevant, als efectes de l'adopció d'alguna de les mesures prevista en la present llei".

3. De la mateixa manera, la **transparència** en l'ús d'aquesta informació (que NO de la informació en si) exigeix, entre d'altres comportaments, oferir sempre la possibilitat de la devolució de la valoració a l'usuari. L'usuari té dret de conèixer la valoració que s'ha fet d'ell. Per tant, el professional l'informarà sempre d'aquest dret i, si l'usuari ho demana, li farà la devolució de la valoració.

Cal assegurar-se que s'informa els usuaris, de manera clara i entenedora, de tots els tràmits del procediment pels quals hauran de passar, les seves possibilitats d'intervenció en aquests i l'assessorament legal i tècnic al qual tenen accés.

És necessari dotar de poders de vigilància els ciutadans i de capacitat de reacció davant les decisions de l'Administració, per canalitzar queixes en cas de conducta impròpia per part d'algun funcionari o de la mateixa Administració. A aquests efectes, se'ls ha d'informar sobre l'existència de llibres de reclamació, procediments de queixa o organismes als quals acudir que s'hagin establert, per poder exercir aquest dret.

4. El tècnic ha d'aportar informació amb **veracitat**, i interioritzar la necessitat i l'exigència de conèixer i comunicar la veritat. Per resultar veraç, és imprescindible poder comptar amb diferents fonts d'informació, per tal de contrastar-la i que així les valoracions que se'n derivin siguin fiables.

De la mateixa manera, per actuar amb veracitat amb l'usuari, cal assegurar-se que han entès el que se li ha explicat quant al procediment i ús de la informació, així com les expectatives que se li han generat són realistes i ajustades.

5. El tècnic ha de comptar amb la necessària **competència**: ha d'estar capacitada per desenvolupar la professió de manera òptima, és a dir, ha de conèixer la tasca professional. El tècnic s'ha d'esforçar per a actualitzar la seva formació d'acord amb la feina encomanada i efectuar-la d'acord amb la cultura ètica del servei.



Cal fomentar des del servei i des de la professionalitat personal la formació contínua i aprofundiment en la pròpia disciplina i l'adopció d'aquelles innovacions tècniques i metodològiques que en millorin la competència.

6. Cal actuar amb **coherència** amb el sistema referencial (en aquest cas, el marc metodològic i competencial) i amb predisposició a seguir-lo. Hi ha d'haver congruència entre el que pensem i el que fem –d'acord amb els programes tècnics- i diem.

A banda del marc legal i metodològic, és bo que els tècnics comparteixin els enquadraments teòrics que afavoreixin la coherència en general, la qual cosa ha de venir afavorida pels programes formatius als tècnics, així com per la posada en pràctica de les innovacions metodològiques o tècniques.

La coherència també vindrà afavorida per les reunions tècniques o de coordinació del servei, així com per les instruccions, circulars o procediments nous que es vagin implantant.

7. El **rigor** ha de guiar la pràctica professional: el desig de fer les coses bé, de ser curós en la feina i en l'acció. Inclou actituds necessàries com ara l'autoexigència, la tenacitat, l'esforç i la recerca de millores professionals.

Els mètodes que sistematitzen la intervenció aporten rigor i justícia, que comporten uns paràmetres bàsics que acoten la tasca i aporten uns mínims estàndards. Així, l'ús d'entrevistes semiestructurades derivades del programa marc d'actuació, la sistematització de les actuacions o les rutines del procediment legal suposen la unicitat necessària en els professionals.

8. L'objecte i finalitat de la feina d'assessorament tècnic exigeix una actitud de **seriositat** davant la tasca, entesa aquesta com a radicalment oposada a la frivolitat i la banalitat. La transcendència de la tasca fa imprescindible adoptar una postura formal, coherent i conseqüent.

La seriositat, alhora, ha d'anar unida al respecte cap a l'usuari i a una actitud de cordialitat en el tracte. La seriositat és incompatible amb un tracte degradant o que devaluï les persones objecte de la intervenció.

9. La **responsabilitat** en la presa de decisions i la participació de les valoracions tècniques en el resultat final dels procediments judicials, fa imprescindible una actitud conscient dels valors que exigeixen ser complerts, de resposta a les conseqüències, d'assumpció d'aquesta responsabilitat. Implica ser sensible cap als valors i obligacions morals, no solament als propis, sinó també als dels altres.

El tècnic, juntament amb els caps que supervisen i signen l'informe emès, és responsable de les afirmacions i valoracions que subscriu, i assumeix la seva part de responsabilitat en les conseqüències legals i educatives que se'n derivin.

10. Quant a l'**eficàcia i eficiència** en la feina dins del marc competencial i organitzatiu, hi ha uns períodes de terminis de compliment obligat, fixats per la llei que regula la tasca d'assessorament tècnic.

Alhora, formalitzant els tràmits i terminis legals del procediment, la tasca d'assessorament tècnic sovint està immersa en un engranatge burocratitzat, on cal no perdre de vista els estàndards de qualitat. Per aquests motius, la programació de l'agenda de treball ha de permetre complir amb tots aquests aspectes.

11. Finalment, el tècnic d'assessorament ha de procurar adquirir o millorar aquelles **competències psicosocials** necessàries per afavorir el desenvolupament de la seva tasca. Cal comptar amb habilitats relacionals amb els usuaris i amb d'altres professionals amb els quals s'interactua, cal no perdre mai la cordialitat i la seriositat en el tracte i cal també saber actuar en col·laboració amb els companys.
12. És èticament desitjable mantenir una **actitud crítica i autocrítica**, pel que es refereix al qüestionament de les veritats en ser observades sota el prisma de la raó i no de la tradició. Sospesar el valor de les coses i poder exercir, amb seriositat i coneixement, el dubte sobre les pròpies actuacions i decidir en conseqüència.

Alhora, aquesta virtut no s'ha de contradir amb la curiositat, les ganes d'aprendre i d'acceptar innovacions que puguin millorar-ne la tasca. Cal promoure la crítica constructiva que cerca la millora i la superació. Mai no se sap tot sobre la professió, i l'actitud oberta i receptiva afavoreix la superació professional.

Des d'aquesta òptica, s'han de tenir presents les valoracions d'altres agents o professionals que intervenen en un cas concret, entenent que únicament poden suposar una major qualitat en la valoració i contribuir a una major fiabilitat.

De la mateixa manera, les sessions de supervisió tècnica, amb professionals externs, o amb caps o coordinadors del mateix servei, contribueixen en gran mesura a l'exercici d'aquesta necessària actitud en la feina.

13. El tècnic ha de tenir un grau elevat de **curiositat** cap al menor i les seves circumstàncies, entesa aquesta curiositat com el desig de saber, de conèixer l'objecte de la seva feina i així poder aconseguir-la amb justícia i objectivitat.

L'ús d'instruments o recursos de recollida d'informació ve limitat per la finalitat de la tasca encomanada, tot evitant exploracions innecessàries. L'estandardització dels procediments mai no ha de ser en detriment de la individualització de les valoracions, sinó que ben al contrari, ha de permetre l'aprofundiment en aquells factors veritablement rellevants en cadascun dels casos que es tractin.

La informació prèvia de la qual es disposi (informes d'altres professionals de recursos de l'entorn, informes anteriors que constin a la base de dades de justícia juvenil, etc.) sempre ha de ser tinguda en compte, per tal d'evitar exploracions innecessàries i, en cap cas, no pot suposar un perjudici o una tendència negativa a interpretar la informació que es reculli posteriorment.

## **Consulta i gestió dels conflictes o dilemes ètics**

El codi de conducta ètica en l'assessorament tècnic a les instàncies judicials que aquí es planteja recull aquells principis en els quals s'ha de basar aquest comportament. Aquests principis reclamen la seva acceptació i observança per part dels professionals que han de vetllar perquè es respectin i es protegeixin, però alhora han de servir de criteri sobre la manera d'actuar davant de dilemes o conflictes ètics i han de poder donar solucions i resoldre dubtes en situacions de conflicte. Serem més capaços de fer front als conflictes ètics emergents si disposem d'un marc raonable, complet i fàcilment assequible que alimenti i mantingui la conducta ètica.

Per tal de poder donar alternatives i solucions a aquestes situacions, es fa necessari poder optar a fonts de consell i ajut més enllà dels òrgans superiors jeràrquics. Cal que hi hagi un òrgan extern especialitzat i expert en maneig del conflicte ètic que prevegi les particularitats del camp jurídic i social com a font de consulta, debat, supervisió i orientació, fomentant-ne així, la neutralitat. (Observatori d'ètica aplicada a la intervenció social, p.ex.).

Amb aquest òrgan es posen a disposició dels professionals les eines per assegurar un comportament ètic correcte, fins i tot en aquelles situacions on la presència de dilemes o conflictes fan difícil la presa de decisions. L'existència d'un òrgan expert en comportament ètic dins del nostre camp jurídic i social, facilita l'actuació ètica, i s'eviten d'aquesta manera situacions de comportament no ètic.

Així mateix, calen mecanismes que facilitin la implicació dels professionals en la persecució d'un comportament ètic, que donin difusió al coneixement del codi de bones pràctiques i assentin una cultura ètica determinada. Cal, llavors, revisar i actualitzar el coneixement d'aquest camp a través de formació especialitzada, facilitar la seva presència i observança i preveure l'aparició de conductes indesitjables.

## **Control i supervisió de la conducta ètica**

Finalment, des del moment que el codi ètic recull les recomanacions de bones pràctiques per als professionals d'assessorament tècnic, també inclou necessàriament allò contrari, la mala praxi, com a conducta reprobable i, per tant, perseguible i sancionable.

La vigilància en el compliment de la conducta ètica implica no solament els professionals, sinó també els usuaris. Cal atorgar poder per denunciar conductes reprovables tant als usuaris, com als ciutadans i als professionals. Per tant, els usuaris, com a objectes passius, cal que coneguin els mecanismes a través dels quals poden exercir el seu dret a reclamar en el cas de queixa o conducta impròpia per part d'algun tècnic o del servei.

La vigilància del públic significa necessàriament l'existència de mitjans que facilitin la denúncia de comportaments impropis (llibres de reclamació, de queixa, procediments per reclamar ben establerts, organismes on es pot acudir, etc.). La participació, el control i la vigilància per part dels usuaris i la seva participació incideix en l'acompliment del comportament ètic, de manera que la implicació per part dels ciutadans esdevé un factor poderós per evitar la mala praxi professional, i evitar, alhora, que es vulnerin els seus propis principis i valors ètics.

Això implica incrementar la capacitat dels ciutadans per accedir a la informació necessària, per participar en els procediments que l'afecten i facilitar-ne la seva participació mitjançant l'accés a processos d'autorització de propostes (consultes), cartes, compromisos, demandes i sistemes de queixes.

El desenvolupament d'uns valors i un comportament ètic en el nostre context de treball només poden ser efectius si el seu coneixement és accessible als ciutadans i es posen de manifest quins són els seus drets i com els poden exercir. És evident que cal oferir garanties al públic que tracta amb una organització ètica.

## Material de consulta

*Avantprojecte de Reglament de l'Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social* (2006). Document intern.

BRUGUÉ, Joaquim (2005). *Ètica i valors per a millorar i transformar l'Administració pública*. Direcció General de Participació Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, Barcelona.

CANIMAS, Joan (2006). *Els comitès d'ètica aplicada en l'àmbit de la intervenció psico-socio-educativa*. Ponència presentada a la Jornada de Conflictes ètics i legals en el processos de peritació.

*Codi deontològic dels diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya* (2000). Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, Barcelona.

*Codi deontològic de l'educador social* (2007). Col·legi Oficial d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya, Barcelona.

*Codi deontològic dels psicòlegs* (1989). Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, Barcelona.

*Codi de bones pràctiques per als càrrecs de direcció*. Departament de Justícia (2004).

Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals (2001). *Ètica pública en el nivell local*. Paquet d'iniciatives model. Document núm.22.

*Instrucció 3/2005* de la Direcció General de Justícia Juvenil, sobre les persones autoritzades per consultar els expedients personals dels menors i joves en l'execució de la mesura.

*Llibre blanc de la funció pública catalana* (2005). Escola d'Administració Pública de Catalunya, Barcelona.

Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (1988). *L'ètica en el servei públic*. Diputació de Barcelona i Escola d'Administració Pública de Catalunya, Barcelona.

Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (2000). *Augmentar la confiança del públic: Mesures d'ètica en els països de la OCDE*. Nota pública núm.7.

OLMO, Santiago (2007) *La carta dels drets dels ciutadans davant l'Administració de justícia i el control dels supòsits de mala administració*. Comunicació presentada a les Jornades sobre bona administració de justícia i tutela judicial efectiva. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Barcelona.

*Programa d'assessorament tècnic als jutjats de menors*. Departament de Justícia, Direcció General de Justícia Juvenil (2001).

Quaderns d'Educació Social, núm. 10 (2007). *Monogràfic Ètica i educació social: La passió d'un repte*. Col·legi d'Educatores i Educadors Socials de Catalunya, Barcelona.

Revista d'Intervenció socioeducativa, núm. 17 (2001). *Monogràfic deontologia i pràctica professional*. Universitat Ramon Llull, Barcelona.

TERMES, Ferran (2005). *El codi d'ètica. Normes bàsiques per al seu disseny a l'Administració pública*. Gestió 2000 i ACCID, Barcelona.

TORRALBA, Francesc (2005). *Valores éticos y profesionalidad*. Universitat Ramon Llull, Barcelona.

Unió Europea (2000). *Codi de bona conducta administrativa de la Comissió Europea*.

Unió Europea (2001). *Recomanacions del Comitè de Ministres als països membres de la Unió Europea sobre els treballadors socials*.

VILAR, Jesús (1998) *Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos*. Comunicació presentada al II Congrés Estatal d'Educadors Socials.