

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

**Principis orientadors en l'atenció a les persones des  
d'assessorament tècnic de menors**

**Assessorament Tècnic de Menors**

Octubre 2012

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

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Assessorament Tècnic de Menors

Octubre de 2012



### **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](http://www.gencat.cat/justicia)

1. Introducció .....	2
2. Principis i valors .....	3
2.1 Definició dels principis.....	5
Principi de <i>respecte</i> .....	5
Principi de <i>benevolència</i> .....	5
Principi de <i>beneficència</i> .....	5
Principi de <i>confiança</i> .....	5
Principi de <i>dignitat</i> .....	6
Principi d' <i>esperança</i> .....	6
Principi de <i>transparència</i> .....	7
Principi de <i>corresponsabilitat</i> .....	7
2.2. Particularitats a tenir en compte en relació amb l'aplicació dels principis generals amb persones de cultures diferents. ....	7
2.3 Responsabilitats i compromisos / Drets i deures .....	9
3. Anàlisi de les actuacions .....	10
3.1 Descripció del circuit .....	10
3.2 Bona atenció des de l'inici del procés .....	11
3.2.1 Distribució dels casos: territori versus vinculació al professional .....	11
3.2.2 Limitacions personals/professionals .....	13
3.2.3 La citació.....	15
3.3 Bona atenció a partir del moment en què rebem els joves i les seves famílies.....	15
3.3.1 Recepció .....	16
3.4 Obtenció de la informació .....	18
3.4.1 Informació a facilitar al jove i família .....	18
3.4.2 Criteris generals sobre l'obtenció de la informació .....	19
3.4.3 L'entrevista.....	20
3.4.4 Obtenció de la informació: Les coordinacions amb professionals externs i/o interns .....	20
3.5 Tractament de la informació: alguns apunts .....	23
4. Propostes.....	24
4.1 Propostes elaborades al llarg de les sessions de treball de 2012 .....	24
4.2 Propostes per a la continuïtat .....	25
5. Bibliografia relacionada .....	26

## 1. Introducció

La realitat complexa i canviant a la qual ens enfrontem diàriament els professionals de l'assessorament tècnic de menors influeix en la tasca que tenim encomanada.

Des de l'organització (equips, Servei, Direcció General) disposem d'espais que permeten actualitzar i repensar els programes que es duen a terme i els principis generals d'actuació, adequant-los periòdicament a la nova legislació o noves realitats.

Tanmateix, les reflexions sobre les actuacions professionals quotidianes, sobre algunes pràctiques no escrites, pel que fa a l'atenció a les persones i al tractament de la informació que obtenim, són aspectes que queden sovint dispersos ja que es comparteixen de manera informal. Tal com diu Begoña Roman (2009), és cabdal prendre distància ètica, crític-racional, respecte dels costums, hàbits i inèrcies del nostre quefer diari. A més, les maneres de fer que envolten els programes han de respondre a les maneres de fer i de ser de les societats de les quals som servidors.

Per això, la nostra comunitat de pràctica es va replantejar la manera com fem la nostra tasca, amb l'objectiu d'introduir petits canvis que ajudin a millorar l'atenció a les persones i la qualitat del nostre treball pel que fa a l'obtenció i al tractament més adequat de la informació. No ens vam plantejar, doncs, revisar els principis d'actuació, ni la metodologia emprada, ni l'adequació del contingut dels informes o altres aspectes tècnics de la feina, ja que aquest seria un objectiu d'altres espais tècnics.

Ens vam proposar fer una revisió del procés que se segueix des que el cas arriba al nostre Servei fins que es dona per finalitzada la intervenció d'assessorament, detectant els punts forts i febles i proposant millores de tipus pràctic, però fonamentades en aspectes de reflexió teòrica i ètica.

Així mateix preteníem arribar a tenir un marc general conceptual que permetés posteriorment discriminar com s'ha d'actuar en un cas concret i que servís també de referència de la manera de fer per al nous professionals que s'incorporin, més enllà de les intervencions descrites en els programes i protocols. És a dir, elaborar una *filosofia de servei* inspiradora de bones pràctiques, el que B. Roman anomena *un ethos corporatiu*.

Aquest marc general, compartit, hauria de facilitar la tasca individual de manera que cada professional, de manera flexible i personalitzada, pogués desenvolupar la seva feina dintre de les coordenades teòriques. I a la vegada hauria de permetre dinamitzar el treball tècnic, tant a nivell d'equips com de servei, per tal de poder detectar quins desajustaments es produeixen i anar introduint els mecanismes correctors corresponents.

Es va plantejar un projecte de dos anys de durada dintre del programa Compartim per poder assolir aquests objectius.

El treball que hem pogut desenvolupar durant aquest any 2012 ha estat:

1. Explicitar uns principis generals que permetin argumentar el perquè i el com de les pràctiques que s'han revisat. Es tracta de principis amplis que, si es comparteixen i interioritzen, impliquen actituds professionals que potencien el bon tracte a les persones que atenem.
2. Revisar les actuacions que es fan des que es rep la demanda per part de la Fiscalia de Menors fins al moment de les coordinacions amb altres serveis, proposant millores basades en els principis generals.
3. Proposar diferents idees per millorar la pràctica, que impliquen facilitar informació amb un suport gràfic.

El treball que queda pendent per a l'any 2013 és:

1. Revisar les actuacions que resten fins a la finalització de la intervenció de l'equip d'assessorament, bàsicament el que fa referència a la intervenció en les compareixences i audiències judicials i tot allò relacionat amb el tractament de la informació, des de la perspectiva de l'adequació als principis generals.
2. Materialitzar les propostes que impliquen un suport gràfic.

Així doncs, el document que segueix és el resultat d'un ampli debat que els membres de la CoP hem realitzat aquest any. És encara un text provisional i inacabat, ja que requereix ser revisat i complementat amb el treball que es durà a terme l'any 2013 i amb les aportacions i idees que sorgeixin de la Jornada de Gestió del Coneixement del dia 26.10.12.

## **2. Principis i valors**

Les pràctiques d'un determinat servei han d'estar basades en uns principis i valors generals, que són els que les sustentaran, i s'ha de vetllar perquè no siguin els costums i les tradicions les que determinin la tasca quotidiana. Aquelles pràctiques que no s'adeqüin als valors prèviament definits no s'haurien de considerar bones pràctiques. I, per contra, com més reflecteixin els valors, més podran ser considerades bones pràctiques.

En el cas que una actuació entri en contradicció amb algun valor, però es consideri important mantenir-la, estaríem obligats a debatre-la i a donar-hi raons col·lectives, argumentant el per què. I, si escau, s'hauria de fer una revisió del principi general, per tal de decidir si el continuem trobant vàlid i assumible.

B. Roman explica que cal estar alerta amb els arguments que fan referència a diversos tipus de fal·làcies:

1. La naturalista (no perquè una cosa sigui natural ha de ser correcta), amb la seva variant tradicionalista (que quelcom sigui històricament d'una determinada manera no implica que hagi de ser així).
2. La intel·lectualista (comprendre que s'ha d'actuar bé no implica que efectivament es faci bé; cal la voluntat i els mitjans).
3. La voluntarista (no perquè una decisió sigui voluntària és correcta).
4. La democràtica (que considera la millor opció aquella a la qual dona suport la majoria).
5. L'abstraccionista (que suposa que una decisió és bona a tot arreu, independentment del context on es troben les persones). L'anàlisi de les decisions ha de tenir en compte que siguin universalitzables, quines són les conseqüències, a qui afecten els mitjans que s'empraran...

Molts valors són d'ús general per a qualsevol servei d'atenció a les persones. Però en el context de justícia, la conservació escrupolosa dels valors i principis que es defineixen pren més rellevància ja que la justícia és un medi hostil. Hostil en el sentit que és un servei al qual s'acut sense demanda, que implica una gran asimetria de poder i una acció obligatòria i coactiva. Així doncs, ens trobem en un context de tensió que implica un grau de violència estructural, tal com explica José Leal. El fet de tenir molt clars quins són els valors i principis que sustenten la nostra pràctica hauria de permetre no augmentar aquesta violència i poder donar un bon tracte a les persones ateses.

Quan parlem de *valors* i *principis* ens referim als *fonaments*, que considerem correctes, de la nostra manera d'actuar. I d'aquest conjunt de valors es desprendre la manera com afrontem les intervencions i els drets i els deures que considerem que han de tenir tant la població atesa com els professionals.

Aquests principis pretenen fer-nos reflexionar sobre l'actitud i la concepció que tenim respecte del ciutadà per al qual treballem. Seria desitjable arribar a un consens que permetés fer coherents els discursos que dirigim tant als joves i les famílies com als professionals i els arguments que es donen des de l'organització (des dels equips i des del servei) per actuar d'una determinada manera.

Proposem que les relacions dels professionals amb les persones ateses en l'àmbit de justícia juvenil i els vincles que s'estableixen per fer la tasca encomanada, és a dir el que anomenem *atenció a les persones*, estiguin guiats pels principis, que s'exposen a continuació, elaborats a partir del treball realitzat amb els tres experts que ens han ajudat en la reflexió, Begoña Roman, José Leal i Begoña Ruiz de Zárate.

Cal subratllar que la bona atenció es deriva de la conjunció de tots els principis a la vegada. En la reflexió que hem fet en la nostra comunitat de pràctica hem constatat que són principis molt potents, que marquen les actituds bàsiques que els professionals mantenen amb els joves i les seves famílies (malgrat que alguns mots, i no els seus continguts, puguin sonar antiquats o rancis). Són actituds que no han de dependre del

posicionament personal de cadascú sinó que, més enllà de la manera de ser i actuar en el seu àmbit privat, tots els professionals hauríem d'interioritzar per tal que la nostra pràctica quotidiana sigui una bona pràctica. Es poden aplicar els programes i els protocols de diverses maneres, depenent de l'actitud amb què s'afronti la relació amb les persones ateses. Però la manera de dur a terme la nostra tasca d'assessorament serà més o menys bona, en funció de la interiorització dels valors (i també, és clar, de la preparació tècnica que es tingui) que reflecteixen els principis, que exposem a continuació.

## 2.1 Definició dels principis

### **Principi de *respecte***

Es refereix al fet de sentir i mostrar deferència envers els joves i les famílies. Prendre'ls en consideració com a persones, independentment dels seus mèrits, del seu saber, de la seva edat, del que hagin fet. L'altre és sempre mereixedor del més absolut respecte.

Té molta importància la forma, l'actitud que s'adopta davant l'altre: cal reconèixer-lo en la seva singularitat, apropar-se al seu temps intern, tenir una actitud de comprensió.

I qui està situat en un lloc de poder és qui ha de fer l'esforç, en aquest cas el professional.

### **Principi de *benevolència***

Entès en el sentit etimològic: *voler bé*. Això vol dir mostrar indulgència, tolerància, comprensió, compassió cap a l'altre.

Aquesta és una actitud pròpia d'una relació i una ètica de cura. Parteix de l'assumpció que tots som fràgils, que els altres són éssers vulnerables i molt sovint també vulnerats. Aquesta perspectiva porta a la reparació i a la cura en l'atenció.

### **Principi de *beneficència***

Entès també en el sentit etimològic de *fer el bé*. De manera que les nostres actuacions han de buscar sempre el bé de l'altre i, davant de qualsevol dubte, la nostra actuació ha de ser a favor de l'altre vulnerable.

### **Principi de *confiança***

L'àmbit de la justícia, per les mateixes característiques del context, pot estar tenyit de desconfiança, de sentiments paranoics, de sospita.

Aquestes emocions són viscudes tant pels usuaris cap als professionals com a l'inrevés. I això genera una actitud defensiva inicial que cal vèncer. Per una banda, cal tenir confiança en l'usuari, és a dir, no donar per suposat que és maliciós o malintencionat.

D'entrada, les nostres actuacions han de partir de la idea que l'altre no ens qüestiona, i hem de tenir una actitud de confiança en l'altre sense estigmatitzar-lo ni sentir-nos amenaçats.

D'altra banda, cal confiar en els altres professionals que intervenen, tant des de l'àmbit de justícia com des dels àmbits externs al sistema.

Cal tenir present que la intervenció amb els joves forma part d'un procés més ampli. No és un *aquí i ara* d'un servei, sinó que l'atenció es dona des de justícia juvenil, en cada pas del circuit que recorren.

Si la vinculació entre els professionals i l'articulació dels coneixements és dispersa, l'atenció als usuaris, que són fràgils, se'n ressenteix i els pot generar confusió i malestar. Per tant, cal confiar en els professionals, reconèixer-los com a suficientment bons, tenir-los sempre presents en les intervencions que es realitzen des d'un lloc concret i confiar que l'altre també ho fa bé.

### **Principi de dignitat**

Qualsevol persona, hagi fet el que hagi fet, i sigui com sigui, és digna d'un bon tracte. S'ha de salvaguardar sempre la identitat global del jove, evitar que quedi subsumit per l'acte que ha realitzat o per les actituds que mostra o per l'aspecte que té. Cal tenir present que els joves en particular i les persones en general sempre són complexes i polièdriques.

Moltes vegades és la mirada i altres aspectes informals (però que en realitat tenen forma) els que atorguen o no dignitat a les persones. Hem d'estar alerta perquè poden arribar a comportar violències subtils i tracte indigne.

Un aspecte important a tenir en compte per part dels professionals és allò que poden esperar dels usuaris, en un context de justícia. Igual que un pneumòleg no pot esperar que els seus pacients no tussin, o un psiquiatre no pot esperar que els seus pacients no presentin cap desequilibri, els professionals de justícia no poden esperar que els seus usuaris siguin normatius, ben socialitzats... I no per això no han de ser tractats amb la dignitat a la qual tota persona hi té dret.

### **Principi d'esperança**

Es refereix al convenciment que el passat dels joves no és el seu destí. El principi d'esperança porta a tenir una perspectiva optimista dels joves.

L'esperança evita les profecies autocomplides, en la mesura que comporta creure en les possibilitats dels joves, rescatar els seus aspectes positius i potenciar els seus recursos.

L'assumpció d'aquest principi comporta una actitud que es tramet als joves i famílies (d'igual manera es tramet una actitud pessimista respecte al futur dels joves).



### **Principi de *transparència***

La relació ha de ser clara. S'ha de trobar la manera d'explicar bé qui som, què fem, amb quin objectiu, per tal que no hi hagi confusions ni malentesos. Les persones ateses han de tenir clar perquè es fan algunes preguntes, com contrastarem la informació, a qui va adreçada, amb qui parlarem sobre ells, què farem si no coincideix el que diuen amb altres informacions.

Els professionals no tenim res a amagar, per això hem de ser transparents en la informació que donem.

La relació ha de ser propera, però sense ambigüïtat. Cal estar alerta per no caure en una proximitat seductora, en un col·leguisme, o en una relació terapèutica.

### **Principi de *corresponsabilitat***

Això implica fugir d'un model assistencialista i proteccionista que comporta la dependència dels joves i de les seves famílies.

Cal que els professionals tinguin una actitud que faci que se sentin empoderats, que prenguin consciència dels seus drets i dels seus deures per millorar la seva autonomia i responsabilitat.

## **2.2. Particularitats a tenir en compte en relació amb l'aplicació dels principis generals amb persones de cultures diferents**

Els principis i valors que hem triat per guiar l'atenció a les persones que atenem són universals, és a dir que són adequats per a l'atenció a qualsevol persona. Ara bé, hi ha col·lectius que presenten unes característiques diferencials que s'han de tenir en compte i llavors s'ha de fer una reflexió sobre les particularitats dels principis en aquesta realitat. La realitat a la qual hem de donar resposta ens ha portat a repensar l'atenció a les persones de cultures diferents a la nostra i ens hem plantejat quines serien unes bones pràctiques a la llum dels principis.

Cada cultura té uns codis de comunicació i de relació que haurien de ser coneguts pels professionals que atenen les persones procedents d'altres països, per tal de fer-los servir i poder-los interpretar correctament. Ara bé, el discurs i els valors que hem fer servir, han de ser els mateixos per a les persones immigrants que per a les que no ho són.

Alguns elements a tenir en compte de manera general són:

1. Cal deixar clar que els tècnics som servidors públics i que, per tant, la nostra actuació està sotmesa al dret i a la legislació d'aquest país.
2. Empoderar-los per tal que facin prevaler els drets, els drets que són de tots, també de les persones immigrants. S'ha de trametre que tothom té els mateixos drets i deures.

3. S'ha d'adoptar la perspectiva que actualment molts dels immigrants no són ja nous, no acaben d'arribar i, per tant, el tracte ha de ser cap a persones que estan instal·lades en el seu entorn.
4. L'anàlisi i la reflexió que aportem s'ha de fer des del punt de vista de la realitat d'aquí, no des de la realitat de les altres cultures. D'alguna manera el missatge seria: "vostè ha triat aquest país i aquí les coses es fan així". Acceptar que mantinguin pràctiques molt diferents pot, en realitat, abocar-los a l'exclusió social.
5. Per a una família immigrant el fet que un fill tingui problemes amb la justícia és una desgràcia, ja que les expectatives dels adults que deixen el seu país és poder viure un futur millor.
6. És freqüent la pèrdua d'autoritat dels pares, ja que desconeixen els costums i de vegades l'idioma i tendeixen a delegar en els fills el contacte amb el món extern. Des de l'atenció del nostre servei una bona actuació seria donar eines que retornessin l'autoritat als pares, en aplicació del principi de dignitat i de respecte.
7. És habitual que les persones immigrants tinguin una actitud d'ambigüitat respecte de la justícia. Per una part, és un àmbit que produeix molta por i desconcert, atès el desconeixement que en tenen i l'experiència d'una justícia més autoritària en els seus països d'origen. Per altra part, consideren massa laxa la intervenció que es realitza, i algunes mesures de justícia juvenil són viscudes només com a ajuda i no com a sanció ja que estan acostumats a unes reaccions socials més dures, moltes vegades a sancions amb valor exemplaritzant, amb poc o cap contingut educatiu. És important que puguin tenir un millor coneixement del que es fa exactament en el servei corresponent i què s'espera d'ells. Quins drets poden exigir i quins deures tenen, aplicant el principi de transparència.
8. Des de l'àmbit de justícia no s'ha de justificar la transgressió apel·lant a raons culturals, ja que tot allò que va contra la llei penal està lligat a la vulneració de drets: una persona vulnera el dret d'una altra. D'alguna manera, el principi de corresponsabilitat implica empoderar-los en els seus deures en la nova societat.

Un dels col·lectius immigrants que més inquietuds ens ha plantejat (pel desconeixement més gran de la seva cultura) ha estat el col·lectiu xinès. Algunes recomanacions realitzades per la mediatra intercultural i gran coneixedora de la cultura xinesa, Begoña Ruiz de Zárate, que es podrien incorporar per tenir unes bones pràctiques són:

1. Saludar donant la mà i fent servir *Sr.* o *Sra.* més el cognom, però no tenir mai un excessiu contacte físic ja que és viscut de manera molt intimidant. Cal saber que l'expressió de l'afecte en la cultura xinesa es realitza a través de coses materials (menjar, regals), però no a través del contacte físic entre adults, o entre adolescents o adults.
2. Fer servir la mà oberta si es vol emfatitzar alguna part del discurs, però mai assenyalar amb el dit directament, ja que és viscut com una acusació molt greu.

3. L'autoritat pares-fills està molt ben establerta com a cultura, tot i que en el context migratori i per les raons abans explicades es pot donar una pèrdua d'aquesta autoritat.
4. En algunes ocasions es podrien fer dues entrevistes per vèncer la llunyania del vincle i poder establir una relació de més confiança.
5. Interpretar el somriure com una expressió de vergonya, d'incomoditat; mai com una expressió de burla o de passotisme.
6. Interpretar el fet de baixar la mirada com una expressió de reconeixement a l'autoritat, mai com una manca de respecte. El contacte visual en la cultura xinesa no és cap tabú i es dóna amb normalitat en les relacions d'igualtat.

### **2.3 Responsabilitats i compromisos / Drets i deures**

Dels principis que fonamenten la pràctica i l'atenció a les persones se'n desprenen uns drets dels joves i les seves famílies, que són a la vegada els deures dels professionals.

1. Dret a conèixer el nom del professional que l'atén (*transparència i confiança*).
2. Dret a ser informat (*transparència i confiança*).
3. Dret a tenir un professional de referència i la manera de posar-s'hi en contacte (*confiança*).
4. Dret a ser escoltat i tractat amb respecte (*respecte*).
5. Dret a la participació activa, en funció de les competències del joves (*corresponsabilitat*).
6. Dret a preguntar (*transparència*).
7. Dret a saber qui accedirà al seu informe (*confiança i transparència*).
8. Dret a demanar un canvi de professional de manera raonada (*respecte*).
9. Dret a veure l'informe i a saber l'opinió del professional (*transparència*).
10. Dret a conèixer en què consisteix la intervenció (*transparència*).
11. Dret a ser avaluat i tractat en relació amb el seu procés de maduració personal, a ser considerat un interlocutor vàlid (*dignitat i esperança*).

D'altra banda, se'n desprenen també uns deures o compromisos per a les persones ateses, que a la vegada són els *drets* dels professionals:

1. Deure de venir a les entrevistes, en els horaris previstos (*respecte*).
2. Deure de col·laborar i de ser veraç en la informació (*corresponsabilitat i transparència*).
3. Deure de respecte a les persones, a la institució: utilització de llenguatge verbal i no verbal apropiat (*respecte i dignitat*).

4. Deure de tenir cura dels espais de l'entorn (*respecte*).
5. Deure de complir amb els compromisos adquirits (*corresponsabilitat*).
6. Deure de mantenir una presència presentable i identificable (*respecte i dignitat*).

### **3. Anàlisi de les actuacions**

El plantejament de treball, tal com ja s'ha explicat anteriorment, ha estat fer un repàs de la nostra actuació des del primer moment en què arriba la demanda fins al final de la nostra intervenció, amb la voluntat de detectar els punts febles, relacionats amb l'atenció a l'usuari i el tractament de la informació i, partint dels principis i valors anteriorment esmentats, poder plantejar sempre que sigui possible, algunes propostes de millora.

Trobareu al llarg del document, assenyalats en negreta i cursiva, quins principis estan relacionats tant amb les reflexions com amb les possibles propostes.

Abans, però, explicitem quin és el circuit que hem volgut analitzar.

#### **3.1 Descripció del circuit**

1. Els ET estan distribuïts territorialment per tot Catalunya. Hi ha 8 equips. Un a cada secció territorial (Girona, Tarragona, Lleida), un per a les Terres de l'Ebre i 4 per a les comarques de Barcelona. Aquests, al seu torn, estan organitzats territorialment: cada equip té assignades unes comarques, que coincideixen amb la distribució dels equips de medi obert.
2. Els professionals de cada equip estan especialitzats funcionalment: uns tenen la funció de dur a terme el programa de Mediació i Reparació a la Víctima (i altres intervencions extrajudicials) i els altres han de fer l'assessorament a les instàncies judicials.
3. Hi ha un jutjat de menors per a cada província, excepte per a Barcelona, on n'hi ha 6. A cada província hi ha fiscals de la Fiscalia Superior de Catalunya assignats a menors.
4. La Fiscalia emet la petició d'intervenció de l'ET (segons l'art. 27 de la LORPM), una per cada menor imputat. Aquesta és gestionada, en el cas de Barcelona, per la Secció de Gestió d'Expedients, que en fa una distribució bàsicament sota criteris territorials, en funció del lloc de residència del menor.
5. En el cas dels reincidents, el pool administratiu passa la petició a l'últim professional que ha intervingut, per tal que aquest valori quina ha de ser la continuació de la intervenció.
6. Un cop han arribat les peticions, és funció dels coordinadors i de l'equip de suport administratiu, organitzar l'agenda de citacions i gestionar-les. La citació està adreçada al menor, i en aquesta es demana que vingui acompanyat dels pares i/o tutors.

7. El dia assenyalat, el professional que el té assignat farà la rebuda, l'atenció i l'entrevista corresponent.
8. En el cas que la Fiscalia, en la seva ordre, ens informi de la possibilitat de desistir de la continuació de l'expedient basant-se en la realització d'un programa de reparació i/o conciliació, el primer professional que els atindrà serà un mediador. En el cas que el mediador valori que no és viable la seva participació en un programa de mediació i reparació (o altres tipus d'intervencions extrajudicials), seran atesos per un assessor.
9. En el cas que la Fiscalia expliciti que no és possible desistir de la continuació de l'expedient encara que s'hagi participat en un programa de mediació i reparació, el primer professional que els atindrà serà un assessor.
10. Es fa l'entrevista, tant amb el menor com amb els pares.
11. Posteriorment es faran les coordinacions amb els professionals externs que s'escaiguin en cada cas.
12. Restarem a l'espera de ser citats a Compareixença i/o Audiència. Serà en aquesta situació quan de nou tornarem a veure el menor i la seva família, i serà el moment de fer l'actualització de la situació. Prèviament, en el cas que hi hagi altres professionals amb els quals ens vam coordinar, tornarem a fer-ho.
13. A la Compareixença/Audiència actualitzarem la informació, farem una valoració de la situació del jove, respondrem a les preguntes dels diferents interventors en l'acte judicial i valorarem la proposta de mesura que fa el fiscal.
14. En el cas que se li imposi una mesura a executar per qualsevol dels equips de medi obert o centres, caldrà fer la coordinació entre els professionals referents per tal de poder aportar les últimes informacions i transmetre algunes de les impressions o elements que no han quedat prou reflectits a l'informe.
15. En el cas de la Guàrdia de Fiscalia, a Barcelona, hi ha un assessor de guàrdia 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Aquest rep la demanda directament de la Fiscalia i l'actuació que s'assenyala a partir del punt 10, si escau, es farà en un termini de 24 hores o màxim de 72 hores.

## **3.2 Bona atenció des de l'inici del procés**

### **3.2.1 Distribució dels casos: territori versus vinculació al professional**

Com ja hem dit, la distribució és bàsicament territorial. Entenem que és un punt fort, ja que facilita la coordinació entre els professionals i permet conèixer millor l'entorn on viuen els joves i les seves famílies. S'acull als principis de *benevolència, confiança i corresponsabilitat*.

Hi ha, però, dos supòsits especials: els joves i/o famílies que ja han mantingut algun contacte amb el dispositiu de justícia juvenil i els joves i/o famílies que puguin tenir alguna relació amb el professional assignat.

La prioritització del territori o de la vinculació amb els professionals és un tema que ha comportat debats i a vegades malentesos entre professionals, per la qual cosa el Servei es va veure en la necessitat d'elaborar un petit document de criteris d'assignació de casos, que planteja un criteri bàsicament temporal. És a dir, quan ha passat un temps determinat des de la darrera intervenció, el jove i la família seran atesos per l'equip on resideix el jove, prioritzant el criteri territorial. Es recull, però, que l'últim professional podrà decidir que sigui ell qui l'atengui, prioritzant el criteri de vinculació.

Els principis de confiança, de respecte i de beneficència que han de primar en la nostra actuació fan que siguem molt curosos en el fet de no donar la sensació a la família i al jove que molta o massa gent són coneixedors de la seva intimitat, que ja ha estat prou complex haver d'explicar a un professional. Tenint en compte els principis de *confiança i respecte*, entenem que, sempre que sigui possible, s'ha de prioritzar la vinculació que hi pugui haver entre la família i/o jove i el professional, de manera que aquests puguin arribar a tenir-ne un de referència dins el nostre servei.

Tot i això, semblaria important tenir en compte els límits personals del professional i, si escau, de la família i menor, ja que el coneixement d'una família i/o jove no comporta necessàriament una vinculació satisfactòria amb el professional i en alguns casos pot ser, fins i tot, contraproductiu. Aquest aspecte és important a tenir en compte, al marge del temps que faci que s'ha intervingut amb el jove o la família. Els principis de *beneficència i dignitat* fan pensar que en aquests casos s'hauria de produir un canvi de professional.

Una altra situació que s'ha anat donant al llarg del temps és el canvi de professional referent dins el propi servei, bàsicament ocasionat per la marxa d'alguns tècnics. Entenem que fóra bo que la família i el jove poguessin tornar a tenir un nou referent al més estable possible, de manera que, sense menystenir el criteri que sigui assumit per la persona que substitueix el professional que ha marxat, caldria valorar els casos que, per raons diverses, hagin estat atesos per un altre tècnic (assistència a compareixença, atenció en una guàrdia, etc.), facilitant que sigui aquest qui es converteixi en el nou referent i prioritzant la vinculació prèvia (*confiança i respecte*).

Això fa que es planteji la necessitat d'analitzar les pròpies limitacions professionals i la necessitat que els responsables dels equips ajudin a objectivar les dificultats que puguem presentar els tècnics a l'hora d'abordar un cas, des de la perspectiva que la vinculació ha de ser sana i positiva per a la intervenció. S'hauria de fer especial esment als casos atesos en la guàrdia de fiscalia, ja que pot passar que les tensions i les ansietats que aquella desperta puguin malmetre i/o condicionar la intervenció professional posterior.

Aquest criteri professional potser caldria tenir-lo present en el moment de la distribució de l'assessorament entre serveis, ja que de vegades la intervenció educativa que suposa l'execució d'una mesura podria aconsellar que l'assessorament i el que aquest comporta fos realitzat des d'un altre equip (*beneficència i transparència*).

Un aspecte que ocasiona interrogants és el següent: quan es tracta d'un jove que ha complert diverses mesures i al cap del temps retorna al nostre servei, convé que el

mateix professional d'assessorament repregui el cas sense estar mediatitzat? Pot mantenir un posicionament neutre? Li pot generar sentiments de fracàs, d'error, etc.? Aquests sentiments poden influir-lo en la seva actuació i posicionament davant el cas? (*confiança, benevolència, esperança*).

Així doncs, la nostra proposta seria que, en els casos esmentats, i juntament amb el coordinador referent, es pogués fer un canvi de professional. Entenem que s'informa el jove i la família d'aquest canvi i dels motius que han portat a fer-lo (*transparència, confiança*).

Finalment, caldrà tenir en compte l'opinió de la família i del jove, en especial d'aquells que, per diverses raons, demanin canvi de referent. En aquest cas, cal facilitar la informació de les passes a seguir. Aquest ha de ser un sistema senzill i facilitador de la intervenció professional, tot i que hagi d'estar argumentat (*confiança, transparència, corresponsabilitat*).

Pel que fa a l'atenció dels germans, en principi els criteris serien els mateixos: prioritzar la intervenció a partir de la vinculació, ja que el professional coneix la família i, per tant, cal respectar el criteri de mínima intervenció necessària. També es farien palesos els mateixos elements que hem esmentat: tenir en compte les pròpies limitacions, el temps transcorregut, la necessitat de saber si la vinculació que es dóna és satisfactòria, etc.

En l'atenció als germans, constatem certs desajustaments, ja que a l'hora de distribuir els casos no sempre es té present aquest criteri, i, quan ens n'adonem, ja és massa tard, és a dir, ja ha iniciat i/o acabat la intervenció un altre professional. Caldria, doncs, revisar el sistema organitzatiu per tal de procurar que els germans siguin atesos sempre pel mateix professional.

### **3.2.2 Limitacions personals/professionals**

A l'hora d'atendre un cas, es pot donar la limitació que la família i/o jove tingui algun tipus de vinculació extraprofessional amb el tècnic assignat, per la qual cosa entenem que no hauria de ser atès per ell.

El fet que no hi hagi cap mena de relació entre la família/jove i el tècnic comporta una major seguretat a les persones ateses i augmenta la sensació de privacitat i de neutralitat per part del professional (*respecte, confiança i transparència*).

Per contra, la coneixença o possible coneixença entre la família i el professional pot donar lloc:

1. Que el professional tingui una visió distorsionada de la informació rebuda en l'entrevista.
2. Que hi hagi suspicàcies i/o malentesos entre les parts.

3. Que es distorsioni la relació professional, tant per la recerca de complicitat com per la necessitat d'amagar informació de certs aspectes de la seva vida o història familiar.

Després de repassar diversa documentació, hem tingut molt present el que explícitament està recollit a la Llei de procediment administratiu 30/92, aplicable a tots els funcionaris de la Generalitat, relacionat amb els casos en què un treballador s'ha d'abstenir d'intervenir en un procediment administratiu (capítol III sobre l'abstenció), i els mecanismes que pot emprar el ciutadà per recusar la intervenció d'un determinat professional de l'Administració (capítol III sobre la recusació).

Alguns d'aquests articles tenen una interpretació específica en el nostre context, ja que treballem amb informació delicada i personal que afecta la intimitat de les persones ateses, joves i famílies, la qual cosa ens obliga a ser molt més curosos que en altres àmbits. Entenem que actuar amb aquesta delicadesa i responsabilitat ha d'ajudar a millorar la relació que necessàriament s'estableix entre les persones que atenem i els professionals, a establir un millor marc relacional i comunicacional, sense interferències, i, en definitiva, a millorar l'atenció que fem (*respecte, confiança, dignitat i transparència*).

Pel que fa a l'abstenció, a l'article 2.a de l'esmentada Llei de procediment administratiu, entenem que, quan parla d'interès personal, hem de tenir en compte elements com:

1. Estar afectat pel procediment, com per exemple haver patit el mateix tipus de delictes i estar encara afectat per aquest o haver estat testimoni dels fets que s'imputen als joves.
2. Per proximitat relacional, amb la víctima o amb l'infractor:
  - que hi hagi una relació d'amistat i/o enemistat
  - que siguin coneguts pel professional assignat
  - que tinguin una relació de veïnatge o de familiaritat
  - que hi hagi una relació de parentiu fins a 4t grau, o més enllà en determinats casos
  - que hi hagi una relació per motius professionals, per exemple que sigui usuari del despatx professional, o bé que siguin fills d'algun treballador/a de la casa, bé sigui del SMAT, bé de fiscalia o jutjats. També familiars de persones que treballen a les oficines judicials.
3. Perquè el professional sigui membre d'una entitat que sigui la víctima dels fets denunciats.

En qualsevol d'aquests casos s'hauria de comunicar al coordinador de l'equip, que hauria de trobar una solució alternativa. En el cas que afecti tots els membres d'un equip, s'hauria de buscar la solució fora de l'equip o del servei.

Pel que fa a la recusació, creiem que les famílies i/o joves han de poder demanar un canvi de professional quan ho considerin necessari. Actualment no tenim cap mecanisme ni procediment que ho reguli. Proposem que es treballi un model d'escrit, senzill i fàcil



d'emplenar, on puguin expressar la seva demanda i motivar-la. Escrit que s'hauria de dirigir al cap de servei, que, al seu torn, hauria de contestar, també per escrit, seguint les passes descrites a l'articulat de la Llei de procediment (*corresponsabilitat*).

### **3.2.3 La citació**

El primer que es valora és que l'imprès de la citació formal a les famílies i menor és força complicat, tant des d'un punt de vista estètic i visual com des d'un punt de vista de la comprensió, més tenint en compte que a vegades és la primera notificació que tenen del procediment judicial iniciat.

La citació ha de respondre als criteris de claredat, simplicitat, transparència i dret a la informació (*transparència, confiança*).

Des del punt de vista formal, l'estètica de la citació està condicionada pel fet que es fa a través de burofax. Això és així perquè, en ser una citació oficial a la qual s'ha de comparèixer obligatòriament, s'ha d'assegurar que s'ha rebut abans de comunicar-ho a fiscalia. Des del punt de vista formal seria millor que pogués fer una primera citació a través de carta certificada, cosa que ens permetria usar el format que s'adeqüés als criteris anteriorment esmentats i no estar subjectes a la norma del burofax. Cal tenir en compte que aquesta forma de citar alenteix l'acusament de rebut i, per tant, pot afectar la celeritat del procés, que és també un aspecte important a mantenir.

Finalment, hem elaborat un text de citació alternatiu, que trobareu al final del document, a l'apartat de propostes.

Pel que fa a l'idioma en què s'ha de fer la citació, hem fet un ampli debat a partir de les aportacions dels diferents experts que ens han ajudat en aquest procés. La conclusió ha estat la decisió de mantenir els dos idiomes oficials a Catalunya, tal com es fa actualment, ja que el fet de traduir-la a altres idiomes ens posiciona de forma força paternalista respecte les persones que hem d'atendre i no potencia la *corresponsabilització*, i entenem que és aquesta la que facilita i incrementa la confiança i no pas al contrari.

## **3.3 Bona atenció a partir del moment en què rebem els joves i les seves famílies**

Abans d'entrar pròpiament en els aspectes concrets respecte al contacte directe entre professional i persones ateses, volem fer esment a uns criteris generals, que probablement es reiteren, però que convé destacar.

1. L'altre sempre és mereixedor de *respecte*. Hem de cercar un espai de respecte mutu, i la responsabilitat d'aconseguir-ho és de qui té l'encàrrec de dirigir la sessió, sigui quina sigui la resposta de l'altre, que en un medi hostil pot arribar a tenir respostes inadequades (defensives). En aquest sentit, cal usar un llenguatge, tant verbal com gestual, que ho reflecteixi i ho faciliti, tant pel que fa a l'ús d'un

vocabulari assequible i comprensible com a la posició del cos i la mirada, que han de reflectir interès, atenció i respecte.

2. L'expectativa generada en les persones ha d'estar al més d'acord possible amb allò que som i que podem oferir, per tal de millorar la comunicació i generar *confiança* mútua. En aquest sentit entenem que tot allò que l'usuari coneix prèviament ajuda a millorar el seu posicionament, les seves expectatives, i facilita la recerca de col·laboració.
3. Cal garantir el bon tracte, tot reconeixent la singularitat de l'altre (*benevolència*). Per a la majoria d'usuaris, la nostra trobada és el primer contacte que tenen amb el món judicial, que per a nosaltres és un espai habitual, cosa que ens ha de portar a posar-nos en el seu lloc, en els seus sentiments.
4. Cal confiar en l'altre, en les seves capacitats i possibilitats i cal transmetre-li aquesta confiança, intentant que els components de violència estructural es modifiquin en un sentiment de respecte mutu i d'espai d'ajuda (*confiança, respecte, esperança*).

### **3.3.1 Recepció**

La recepció dels usuaris es pot donar de forma directa per part dels assessors o de forma indirecta, quan són els mediadors els que deriven el cas, després d'haver realitzat l'entrevista d'ofertament de mediació.

Partint dels principis de *confiança, transparència, dignitat i respecte*, els primers elements a tenir en compte han de respondre a:

1. Bon tracte, que d'entrada ha de poder assenyalar allò que convé al bon desenvolupament de la sessió, evitant evidenciar una relació de poder.
2. Disposar de bona informació i, per tant, bona coordinació entre professionals.
3. Agilitat: no allargar els processos, ni l'espera, ni l'exploració, etc.

En la recepció directa per part dels assessors hem de tenir en compte alguns aspectes: (*respecte, dignitat, confiança*).

1. Quan el professional arriba a la sala d'espera, crida els usuaris pel nom de pila del noi/a o, si això no és suficient (per possible confusió), se'ls crida pel nom i cognom. En qualsevol cas, cal confirmar la identitat amb to de recepció normal quan ens hi acostem.
2. La sala d'entrevista ha d'estar preparada abans de fer-los-hi passar, ja que transmet seriositat, preparació i ajuda a un bon acolliment. El contrari transmet improvisació i insuficiència de recursos.
3. Sembla una bona pràctica saludar amb una encaixada de mà. En aquest apartat sorgeix la qüestió següent: què hem de fer quan les persones que atenem estan "brutes" o "molt brutes"? Però aquest és un aspecte que no queda del tot resolt.

4. La nostra presentació pròpiament dita sembla millor fer-la dins del despatx, en un espai de privacitat i acollida.

En la recepció dels casos derivats de mediació sembla que en aquests moments s'estan duent a terme diferents pràctiques, actuació que entenem que és un punt feble del nostre servei d'atenció a l'usuari. És aconsellable unificar les intervencions per tal que el tracte sigui similar, sigui quin sigui el professional i l'equip que els atengui.

1. Sempre que sigui possible, el mediador ha de fer les presentacions família-jove i assessor, ja que aquesta presentació dóna idea de continuïtat i d'unitat de l'equip tècnic. De vegades, bé per inèrcia o bé per la rapidesa amb què es fa, aquest pas s'obvia (*confiança, transparència*).
2. Partint dels principis de *beneficència i de respecte*, el mediador hauria de traspasar el cas amb tota la informació possible, mentre la família està esperant al mateix despatx on ha estat atesa pel mediador. Després de la presentació, l'assessor podria continuar amb la seva intervenció. Actualment, sovint, un cop feta la presentació pel mediador, es demana a la família i al jove que s'esperin per tal que el professional d'assessorament es pugui preparar el cas. S'haurien de consensuar els criteris de preparació prèvia del cas entre mediadors i assessors per tal que el traspàs d'informació del mediador a l'assessor fos suficient per iniciar la seva intervenció i poder minimitzar el temps d'espera, que és viscut de forma molt diferent per part dels usuaris.
3. És una bona pràctica que s'informi el jove i la família sobre la durada de l'entrevista d'assessorament, de manera que puguin expressar les seves necessitats i pactar-les amb el professional: si continuen l'entrevista d'assessorament de manera immediata o necessiten un descans entre l'entrevista de mediació i l'assessorament, o si volen venir un altre dia. En determinats casos, segons les característiques que hagi tingut l'entrevista amb els mediadors (durada, tensions, etc.), pot interessar que el mediador valori, juntament amb les persones ateses, la conveniència de citar-los a una segona entrevista de llarga durada, i és important prendre conjuntament la decisió més adequada (*corresponsabilitat i transparència*).
4. En relació amb els intèrprets. Per tal d'establir una bona comunicació i un espai de confiança, sembla bàsic que la presència dels intèrprets es faci efectiva al més aviat possible, ja que des d'un principi es facilita molta informació que no sempre serà entesa si no és amb la presència d'aquest professional, que té un rol important en la creació d'un clima de confiança i entesa. Així doncs, serà una bona pràctica assegurar-se del nivell de comprensió que tenen el jove/família abans d'iniciar l'entrevista. Els familiars que l'acompanyen no han d'actuar d'intèrprets sinó que ha de ser l'Administració qui se n'encarregui, ja que és l'única figura que pot assegurar objectivitat i responsabilitat en la traducció (que són virtuts de l'intèrpret que figuren al codi deontològic d'aquest col·lectiu professional, juntament amb altres com exactitud, confidencialitat, imparcialitat, respecte a les fronteres professionals...). Un punt feble que cal millorar és el temps d'espera fins que arriba l'intèrpret, ja que sol

ser dilatat i genera impaciència i ansietat, tant en els joves i famílies com en els tècnics.

- La comunicació que s'estableix amb les persones ateses quan hi ha la presència de l'intèrpret planteja algunes qüestions que de vegades el tècnic no sap com afrontar. Sembla que la bona pràctica en aquesta situació comunicativa hauria de tenir present els aspectes següents (*transparència, dignitat, confiança*):

- El tècnic és sempre el referent del cas. Els intèrprets construeixen ponts sòlids entre les dues parts que s'han de comunicar i després desapareixen.

- El tècnic ha de fer la presentació de tots a través de l'intèrpret i explicar la funció de cadascú.

- La distribució de l'espai és important. L'ideal seria que l'intèrpret s'ubiqués entre el tècnic i el jove/família, formant entre tots un triangle. Si això no és possible, l'intèrpret s'ha de situar al costat del tècnic, no al costat de les persones ateses, ja que és un recurs del tècnic.

- El tècnic ha de parlar directament als usuaris, mirant-los a ells (no adreçant-se a l'intèrpret) i fent-los les preguntes directament. Això permet que el llenguatge no verbal pugui tenir la seva funció comunicativa i millora el vincle que s'estableix.

- El temps de paraula ha de ser similar per al tècnic i per a l'intèrpret. Si no és així, l'intèrpret no està fent la traducció adequadament. Si aquest detecta que hi ha aspectes culturals que ha d'explicar, ho ha d'explicitar a les dues parts.

- El tècnic hauria de donar una mínima informació (sobre el context, el que s'espera d'ell i les particularitats del cas que puguin afectar a la interpretació) a l'intèrpret abans d'iniciar l'entrevista, per tal de facilitar la seva tasca (*corresponsabilitat*).

Seria ideal poder comptar sempre amb els mateixos intèrprets, ja que això permetria que ja coneguessin la nostra feina i la importància dels principis d'actuació.

### **3.4 Obtenció de la informació**

Per tal d'obtenir la informació que es necessita per conèixer i valorar la situació del presumpte infractor i després elaborar l'informe corresponent, es fan servir dues tècniques: d'una banda, l'entrevista i l'observació directa amb el jove i amb els seus pares i tutors; d'altra banda, les coordinacions amb professionals externs o interns.

#### **3.4.1 Informació a facilitar al jove i família**

Al principi de l'entrevista, per tal d'enquadrar la nostra intervenció, facilitem un seguit d'informació que creiem que no sempre és prou assimilada pel jove i les famílies. D'altra banda, podria donar-se la situació que no tots els professionals facilitem la mateixa informació.

Aquest és un punt feble de la nostra intervenció, que hauria de respondre als principis de *transparència, respecte, dignitat i corresponsabilitat*.

La informació hauria de fer referència al procediment judicial i els seus interventors, a qui som i què fem, les possibles respostes judicials i als drets i deures que tenen (hem fet referència a aquest aspecte a l'inici del document, ja que creiem que ha de tenir una importància cabdal, i actualment no el tenim incorporat).

Aquest debat, però, ens porta a la discussió sobre si realment els joves i les seves famílies entenen prou bé l'objectiu de la nostra intervenció i per a què són citats, lligat al fet que a la primera entrevista se'ls facilita un munt d'informació que no ens queda clar fins a quin punt la poden assumir, especialment els joves, que es troben en una situació d'inferioritat, tant pel fet mateix d'estar davant la justícia com pel fet d'estar envoltats d'adults.

Al llarg d'aquests debats hem anat conformant una proposta de material informatiu amb suport gràfic, viable i sostenible, per tal de fer a mans dels usuaris una informació tangible, pràctica i entenedora sobre qui som i el que fem (*beneficència, confiança, dignitat, transparència, corresponsabilitat*), sobre els seus drets i les seves obligacions, de manera que fa possible saber o aproximar-se a saber què s'espera d'ells i què poden esperar ells de nosaltres. Aquest és un dels motius que ens han portat a elaborar una proposta de tríptics informatius, pòsters i material virtual.

Si el jove i la família disposessin d'una determinada informació abans d'iniciar el procés d'exploració, es milloraria la comunicació, la *corresponsabilitat* (no esperar més d'allò que se'ls pot donar) i la *confiança* mútua.

### **3.4.2 Criteris generals sobre l'obtenció de la informació**

Partint dels principis de respecte, confiança, dignitat i transparència, creiem que hi ha un seguit de criteris a tenir en compte a l'hora d'obtenir la informació:

1. No es pot obtenir informació de qualsevol manera: és millor no disposar d'informació que fer ús de formes i/o tècniques allunyades dels principis d'actuació i l'ètica de cura: el bé de l'altre no s'ha d'aconseguir a qualsevol preu (*beneficència*).
2. L'obtenció de la informació s'ha de fer amb cura, de manera escrupolosa i centrada en l'objectiu de la nostra intervenció. No ens hem d'excedir en la curiositat, en la inquietud per conèixer, i hem de donar-los explicacions quan sigui necessari (*benevolència*).
3. És important parlar de *transparència institucional* enlloc de *secret professional*, ja que en el context de justícia no és un element propi del vincle, de la relació amb els usuaris. Es tracta de respectar el que l'altre ens confia. L'usuari ha de saber què farà el professional amb la informació que li dóna ("em comprometo a dir-te com manegaré la informació"), cosa que genera confiança i responsabilitat. És millor no buscar els "secrets" ja que no podem garantir que els podrem guardar. Si un professional no pot fer-se càrrec de la informació, és millor que no la busqui.

4. Tenint en compte el context de justícia on es desenvolupa la nostra tasca amb el que comporta d'asimetria de poder, d'hostilitat intrínseca, etc., cal explicar bé qui som, què fem i com ho fem.
5. La prudència ha de marcar la intervenció, ja que la funció que fem és limitada i cal acceptar-ho: els equips tècnics han de conèixer la informació per tal de poder fer una valoració i el possible contingut d'una mesura educativa, no pas per iniciar cap tractament ni seguiment.
6. Només s'ha de recollir la informació pertinent, que és aquella que s'ha obtingut adequadament, amb ànim d'ajuda, que sigui útil per a qui la rep, i de la qual se'n fa un ús que s'ajusta a l'objectiu de comprendre el menor i els riscos i proteccions que aquest presenta (*beneficència*). Cal estar alerta amb la tendència dels professionals a saber sempre més...
7. De vegades es pot fer una "extensió del rol" i llavors es poden generar problemes. Com més lluny està una informació de l'objectiu bàsic, més complexitat tenim i més dificultats de gestió es donaran posteriorment.

### **3.4.3 L'entrevista**

El Servei de Mediació i Assessorament Tècnic intervé sense demanda de les persones a les quals atén, i això marca la diferència amb la resta de serveis a les persones. És una intervenció obligatòria per llei. Aquesta característica és àmpliament coneguda per tots els professionals i figura en molts documents. No obstant això, cal tenir-ho sempre present per tal d'adequar les estratègies i l'atenció als usuaris i per comprendre millor les seves actituds i pors.

En la primera part de l'entrevista hem d'enquadrar bé la nostra intervenció atenent als principis de *respecte, confiança i transparència*.

Per tenir una bona pràctica, se'ls ha d'explicar:

1. Per a qui treballem: d'on ve la demanda.
2. Qui som a títol personal, com a equip i en relació amb la funció que tenim.
3. Què fem, seria la funció: elaboració d'un informe i per a qui és aquest, assessorar jutges i fiscals.
4. Perquè: obligatorietat per assessorar fiscals i jutges en la tria de la intervenció més adequada (esperança).
5. Com ho fem: ha de comprendre tant la metodologia que emprem com el fet d'usar un llenguatge directe i comprensible.
6. El procediment de justícia juvenil i la fase en què es troba la persona atesa.

### **3.4.4 Obtenció de la informació: Les coordinacions amb professionals externs i/o interns**

Aquesta faceta de la nostra intervenció també s'ha d'adequar als principis que la guien, i en destaquen els de:

1. *Transparència*: s'ha d'informar el jove i la seva família de la nostra intenció de coordinar-nos.
2. *Beneficència*: cal evitar que la informació que donem als altres professionals pugui estigmatitzar el jove en qüestió. No s'han d'augmentar els mals dels qui ja estan malament. Per tant, s'ha de cuidar el llenguatge que s'utilitza i evitar les etiquetes.
3. *Dignitat*: hem de fomentar que la del jove es mantingui malgrat tot el que hagi fet. Per tant, cal valorar el dret a la intimitat /confidencialitat que té el jove.

Abans de prendre la decisió de coordinar-nos amb els professionals que estan intervenint des de l'entorn, és important plantejar-se si, amb la coordinació, es busca la pròpia seguretat a l'hora de fer l'informe o el benefici del jove. La resposta individual i dels equips permetrà trobar el terme mig entre el "mai em coordino" o el "sempre em coordino", esmenant un punt feble en la nostra intervenció.

També hem de tenir en compte:

1. És important treballar en xarxa, però, abans de connectar amb un altre professional, cal esgotar la pròpia autonomia. Cal tenir present que existeix un mite al voltant de la coordinació i que sovint es produeix una mena de promiscuïtat en xarxa (tothom sap de tothom). No és cert que com més informació tinguem, millor. Cal tenir la informació suficient, ja que, tenir-ne massa o segons de quina mena, pot distreure de l'objectiu (*transparència, responsabilitat*).
2. Les coordinacions no tenen tant l'objectiu de compartir informació, sinó de compartir les inquietuds, l'atenció i la cura de les persones. Es tracta que amb la informació que donem i rebem es garanteixi una continuïtat en la cura (*benevolència*).
3. Les persones ateses han de poder saber en quina xarxa es troben; si no saben el que el tècnic sap, es troben en una situació de desavantatge (*transparència, respecte*).
4. Cal ser moderat i prudent en donar informació, per la limitació del rol. No s'han de generar expectatives en l'altre professional, ni tenir-les tampoc respecte al que poden fer els altres serveis. El desajustament entre els objectius i els recursos produeix desgastament en els professionals. De vegades tenim més voluntat que recursos (*responsabilitat*).
5. Cal trobar l'equilibri entre la parquedat (paranoide) i l'exuberància (obsessiva) a l'hora de donar i demanar informació. Hem d'aconseguir una predisposició a escoltar limitada a l'objectiu.

Sembla que, en general, podríem coincidir que és millor buscar les informacions de l'entorn en institucions que, per la seva trajectòria, ens garanteixen que comparteixen criteris d'intervenció/principis semblants als descrits.

L'objectiu de la coordinació ha de ser contrastar la informació que hem obtingut directament. I en alguns serveis (o potser en tots, per la continuïtat en la cura de les persones), compartir el que sabem en benefici de la intervenció, en una doble direcció: escoltar les valoracions que fan altres professionals ens pot ajudar en la valoració que hem de fer nosaltres, i que els altres escoltin les nostres valoracions pot ajudar en la intervenció que ells mateixos estan duent o hauran de dur a terme.

Sorgeixen els dubtes següents, que queden sense resoldre:

1. Cal informar les famílies i menors o cal demanar-los permís per tal de fer les coordinacions? Semblaria que estem autoritzats per la fiscalia a fer les coordinacions que creiem necessàries.
2. En quin moment hem de demanar l'autorització? Què fem si no ens la donen?
3. A qui l'hem de demanar si hi ha discrepància entre pares i menor?
4. També hem de demanar permís per donar nosaltres la informació?
5. Hi ha serveis que demanen una acreditació per donar la informació que se'ls requereix. Tots els professionals haurien de disposar d'un document unificat. Hauria d'estar lligat amb l'autorització del menor/família?

D'altra banda, pensem que hem de tenir establerta una certa jerarquia respecte dels serveis amb qui ens hem de coordinar:

1. Serveis socials, en especial els educadors que estan intervenint amb el menor.
2. Instituts i UECS: quan el conflicte s'ha produït a dins d'aquests centres, fóra bo contrastar la impressió de l'institut i/o UEC, i també quan no hi ha cap altre servei intervenint i tenim dubtes en relació amb l'assistència o comportament en espais públics, o bé quan l'institut és un referent per al menor.
3. Escoles concertades: llevat d'aquelles amb les quals fa temps que hi mantenim contacte, se'ns fa més complicat parlar de coordinació en aquests casos, i pensem que cal ser prudent en plantejar-s'ho.
4. Recursos prelaborals.
5. Feina: mai no s'hauria d'establir contacte amb l'àmbit laboral del jove.

D'altra banda, partint dels principis de *confiança i respecte*, cal generar vincles positius i reconeixement mutu entre professionals, siguin interns o externs. Per tant, hem de poder confiar en l'altre, com a predecessor en la nostra tasca i com a continuador d'aquesta. S'han de poder tenir presents els altres professionals com a continuadors de la feina i considerar-los suficientment bons en la seva intervenció. Cal tenir l'actitud de confiança que l'altre també ho fa bé.

Pel que fa a l'atenció a les persones, cal tenir present que el fet de compartir criteris eticorelacionals ajuda a millorar-la substancialment, de manera que donem continuïtat a la intervenció. En el cas de justícia juvenil és molt important que es comparteixin



llenguatges i actituds ja que el jove i les seves famílies ens perceben com un tot. La intervenció de cadascú forma part d'un procés més ampli. L'atenció no es produeix només *aquí i ara* en un servei concret, sinó que es dona des de justícia juvenil. El jove ha de recórrer un circuit i hem de procurar entre tots que el recorri bé. Això requereix d'una articulació de sabers i d'actituds i uns bons vincles entre tots els professionals del sistema.

### 3.5 Tractament de la informació: alguns apunts

Com ja hem dit anteriorment, aquest apartat no l'hem debatut suficientment, de manera que tan sols n'apuntem alguns aspectes i els interrogants que han sorgit al llarg de les sessions de treball, tenint clar que és un tema prou important com per dedicar-li el temps necessari.

#### 1. Es poden distingir tres nivells d'informació:

- Informació pública: bàsicament aquella que es reflecteix a l'informe i que hem pogut contrastar suficientment.
- Informació de l'equip: no figura a l'informe, però el tècnic considera que és important; no està suficientment contrastada, però cal tenir-la en compte a l'hora de la intervenció si ha d'intervenir un altre professional.
- Informació personal (diari de bitàcola): són impressions, intuïcions, idees de caràcter subjectiu, i ha de quedar restringida a l'àmbit privat del professional, que haurà de mantenir la confidencialitat.

Es pot pensar, doncs, que també hi ha tres nivells de registre diferenciats. Pel que fa a la informació de l'equip, seria bo unificar criteris de registre per a tots els equips? Si un nou tècnic s'hagués de fer càrrec del cas, li serviria d'ajuda disposar d'una informació que li permetés no haver de partir de zero? Actualment cada tècnic registra de manera diferent, i és aquest un punt feble del nostre tractament de la informació? Dificulta això l'accés a la informació del cas que s'ha de compartir a nivell d'equip?

#### 2. Pel que fa a terceres persones: cal tenir especial cura amb la informació que afecta altres persones que no són l'objecte de l'informe? Cal respectar la seva intimitat i només fer-ne referència quan és estrictament necessari i contextualitzant molt bé aquesta informació?

#### 3. Les dades objectives, per molt que ho semblin, no sempre ho són tant. Hi ha una part d'interpretació del professional; ara bé, no totes les interpretacions són vàlides o suficientment bones i aquí és on el tècnic ha de tenir especial cura. En aquesta reflexió caldria tenir en compte elements com:

- Si els usuaris no estan d'acord amb el que diem: s'ha de fer constar la discrepància a l'informe?
- Si una informació ha de figurar obligatòriament a l'informe, ho hem de comunicar al jove o la seva família, o a altres serveis que intervenen? Es pot pactar la manera de dir-ho?

- Cal donar al jove l'oportunitat de dir quines coses no li agraden de l'informe i intentar pactar canvis?

4. A qui pertany la informació? L'equip tècnic n'és tan sols el dipositari? Qui té l'obligació de custodiar-la? Ha d'haver-hi mecanismes de protecció de la informació? S'han d'establir cercles de confidencialitat?

Altres aspectes sobre els quals caldria aprofundir en relació amb el tractament de la informació:

1. Vocabulari a emprar en els informes.
2. Accés a l'informe per part del menor, oferint-ne sempre la devolució.
3. Nivell de decisió dels joves i famílies sobre qui pot tenir accés a l'informe.

## 4. Propostes

### 4.1 Propostes elaborades al llarg de les sessions de treball de 2012

**Proposta 1:** text alternatiu per a la citació, que s'hauria de fer per correu certificat.

"En relació amb l'expedient núm..... que la Fiscalia de Menors d ..... us ha obert per un fet qualificat inicialment d....., us cito per mantenir una **entrevista amb l'equip tècnic**, a la qual haureu d'assistir acompanyat dels vostres pares o representants legals.

El motiu de l'entrevista és valorar la possibilitat d'iniciar un programa de mediació o, en el cas que aquest no sigui possible, conèixer la vostra situació personal, familiar, social, etc., per tal que sigui tinguda en compte en aquest procediment.

El vostre advocat defensor també ha estat citat perquè us assessori en aquesta part del procediment judicial.

Professional de contacte:

Dia i hora:

Lloc:

Documentació necessària:

Telèfon de contacte:"

**Proposta 2:** elaboració d'un document de format senzill i fàcil d'emplenar per tal que les famílies puguin exercir el dret de recusació, així com el mecanisme d'utilització segons explicita la Llei de procediment administratiu. També pot servir per demanar un canvi de professional per altres raons que no siguin l'exercici del dret de recusació.

**Proposta 3:** autorització de famílies i joves per coordinar-nos.

**Proposta 4:** elaboració de material d'informació amb suport gràfic.

Pensem que el fet de disposar d'un seguit de material gràfic ens facilitaria la tasca de donar informació a les famílies i joves. A més, es permetria que aquests la poguessin tenir per escrit, cosa que ajudaria a millorar la confiança i saber què és el que s'espera d'ells. Creiem que, si disposen de més informació sobre qui som i què fem, podem millorar la relació de confiança; ajudaria a fer més assequible i proper el servei.

El material hauria d'estar pensat, en primer lloc, per als joves, que són l'objecte de la nostra intervenció, amb un llenguatge comprensible que eviti l'estigmatització. Hauria d'incloure:

- qui som
- què fem
- com ho fem
- principis i valors
- organigrama del servei

Així mateix, creiem que és important que es pugui disposar d'un material que reculli els drets i deures, possiblement tant dels joves atesos com de les seves famílies.

Per començar, hem pensat en l'elaboració de:

- Tríptics
- Cartells a la sala d'espera
- Web informatiu

La proposta inclou la possibilitat que alguns dels documents puguin estar traduïts a diferents idiomes. Caldria concretar-los, aspecte que es podria treballar amb l'equip de traduccions del Departament de Justícia.

## **4.2 Propostes per a la continuïtat**

Poder continuar treballant el proper curs en l'elaboració dels tríptics informatius i generar un consens entre els interventors del procediment de menors, comptant amb especialistes en comunicació. Creiem que caldria fer un treball que comptés amb l'opinió dels companys i companyes del servei i d'altres serveis, així com la d'altres participants en el procés judicial.

1. Elaborar la resta de propostes que s'han esmentat.
2. Acabar de revisar el procés d'actuació (compareixença/audiències).
3. Treballar el tractament de la informació (informes).

## 5. Bibliografia relacionada

Albarran, Jorge. *Ubicació dels equips tècnics d'informació i assessorament en els procediments dels jutjats de menors*. Papers d'Estudis i Formació, 11, 1992. Barcelona

Bargac, Amina. *La inmigración en Cataluña: Los procesos de integración de los niños, los adolescentes y jóvenes de la "2ª generación"* Asociación Atlántida, 2006. Barcelona

Comas, Marta; Molina, Encarna; Tolsens, Mònica. *Identitats: educació, immigració i construcció identitària*. Eumo editorial/ Fundació Jaume Bofill, 2006. Barcelona

Delpino Golcochea, Maria Antonieta. *La inserción de los adolescentes latinoamericanos en España: algunas claves*. Observatorio Infancia, núm 4. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007. Madrid

Carbonell, Francesc. *L'Omar i l'Aixa. Socialització dels fills i filles de famílies marroquines*. Editorial Fundació Jaume Bofill, 2006. Barcelona

Carbonell, Francesc. *Vinguts del centre del món. Socialització dels fills i filles de famílies xineses*. Eumo editorial/Fundació Jaume Bofill, 2007. Barcelona

Carrillo, Marc. *Información y secreto ¿relaciones conflictivas?* Revista Jueces para la Democracia, núm. 23, 1994. Madrid

*Carta de drets i deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres*. Secretaria de la Infància i Adolescència. Departament d'Acció Social i Ciutadania, 2010. Barcelona

*Codi de bones pràctiques administratives*. Síndic de Greuges, 2009. Barcelona

*Codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya*. Departament de Justícia, 2011. Barcelona

*Codi deontològic dels diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya*. Col·legi Oficial de diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya, 2000. Barcelona

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

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

*Ètica en els serveis socials. Infància i Adolescència*. Revista Papers d'Acció Social, núm. 8, 2009. Barcelona

*Els aspectes ètics en l'assessorament tècnic de menors*. Programa Compartim. Gestió del Coneixement, 2007. Barcelona

Giménez-Salinas, Esther. *El treballador social: entre l'obligació de callar i el deure d'informar*. Papers d'Estudis i Formació, núm. 11, 1988. Barcelona

Grietems, Koen. *Entre tenebres. Gitanos immigrants: Els ROM de l'est d'Europa a Barcelona i el seu accés a l'educació*. Editorial Jaume Bofill, 2005. Barcelona

*Guia de Bones pràctiques dels professionals que desenvolupen tasques d'assessorament a la instància judicial*. Programa Compartim. Gestió del Coneixement, 2008. Barcelona

*La immigració a Catalunya: els processos d'integració dels infants, adolescents i joves*. Quaderns Atlàntida, 2, 2007. Barcelona

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú

Leal Rubio, José. *Algunes consideracions sobre el secret professional en el Codi deontològic dels psicòlegs*. Papers d'Estudis i Formació, núm. 9, 1992. Barcelona

Leal Rubio, José. *La mirada del otro: la relación asesor-asesorados*. Revista Àmbits de psicopedagogia, núm. 5, 2002. Barcelona

Leal Rubio, José. *Violencia, maltrato y sufrimiento en las instituciones*. AEN, 2008. Madrid

Pedone. Otoó, Claudia. *Los cambios familiares y educativos en los actuales contextos migratorios: una perspectiva transatlántica*. Athenea Digital, núm. 10, 2006. Barcelona

*Principis ètics de l'assessorament a la instància judicial*. Programa Compartim. Gestió del Coneixement, 2008. Barcelona

Quiroga, Violeta; Alonso, Ariadna. *Abriendo ventanas: infancia, adolescencia y familias inmigradas en situaciones de riesgo social*. Editorial Fundació Pere Tarrés, 2011. Barcelona

Ros Lorente, Eugènia. *Consideracions entorn el secret professional de l'assistent social*. Papers d'Estudis i Formació, núm. 11, 1992. Barcelona

Ruiz Vadillo, Enrique. *El secret professional en l'àmbit i l'execució del dret*. Papers d'Estudis i Formació, núm. 11, 1992. Barcelona

Román Maestre, Begoña. *L'ètica de les professions i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials*. Papers d'Acció Social, núm. 7, 2009. Barcelona

Ruiz de Zárate, Begoña. *La població xinesa a Catalunya*. Jornada d'Ereia, 2010. Santa Coloma de Gramenet

Salzberger, Isca. *La relación asistencial*. Editorial Amorrortu, 1970. Buenos Aires

Saiz López, Amelia. *La inmigración china en España. Características generales*. Revista CIDOB d'Afers Internacionals, núm. 68, 2005. Barcelona.