

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

La informació: com trametre-la als diferents destinataris

Assessorament tècnic de menors

Octubre 2013

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Assessorament tècnic de menors

Octubre de 2013



Avis legal

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

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

Índex

1. Introducció	3
2. Transmissió de la informació obtinguda	4
2.1 La informació escrita: informe d'assessorament.....	4
2.1.1 Aspectes generals.....	5
Selecció de la informació	5
Quantitat d'informació, longitud de l'informe.....	5
Descripció versus interpretació.....	6
Idees preconcebudes.....	6
Tipus de llenguatge.....	6
Perdurabilitat de la informació i etiquetatge.....	7
2.1.2 Reflexions sobre cada àrea.....	7
Metodologia	7
Genograma	7
Àrea familiar.....	7
Àrea del menor	8
Valoració.....	9
2.1.3 Diferències, contradiccions, divergències	10
2.1.4 Accés a l'informe d'assessorament	10
2.2 Nivells de registre de la informació	11
Informació pública.....	11
Informació de l'equip.....	11
Informació personal	12
2.3 La informació oral en les compareixences i audiències.....	12
2.3.1 Abans d'entrar a la sala de vistes.....	13
Acompanyament.....	13
Actualització de la informació	13
Comunicació de la mesura que el tècnic considera més adequada.....	14
2.3.2 A la Sala de vistes	14
Tràmit de conformitat.....	14
Moments de la intervenció del tècnic en l'acte d'audiència	15
La responsabilitat civil.....	16
Eximents i/o atenuants.....	16
Ordres d'allunyament.....	16
2.3.3 En sortir de la Sala de Vistes	16
3. Transmissió d'informació a les persones ateses	17
3.1 Material de suport gràfic.....	18
3.2 Altres suports	20
4. Bibliografia	20

1. Introducció

L'any 2012, els membres de la comunitat de pràctica Assessorament tècnic de menors vam iniciar un projecte de treball dintre del programa Compartim, que es va plantejar amb una durada de dos anys, amb l'objectiu d'introduir canvis per millorar l'atenció a les persones i la qualitat del nostre treball d'assessorament a les instàncies judicials pel que fa a l'obtenció i al tractament més adequat de la informació.

L'any passat vam revisar les actuacions que es duen a terme des del moment en què es rep la demanda per part de la Fiscalia de Menors fins a la fase en què s'estableix la coordinació amb altres serveis abans de la redacció de l'informe, i vam proposar millores basades en uns principis generals que van ser explicitats àmpliament. Aquests principis han de poder sustentar la nostra pràctica en l'atenció a les persones, amb el convenciment que ajuden a incorporar actituds professionals que potencien i milloren l'atenció i el bon tracte deguts. També es van proposar diferents idees per millorar la pràctica, que implicaven facilitar informació amb un suport gràfic.

Totes aquestes reflexions van quedar recollides en el document *Principis orientadors en l'atenció a les persones des d'assessorament tècnic de menors*, en el qual s'esmentava que quedava per revisar la intervenció dels tècnics 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, així com materialitzar les propostes que implicaven un suport gràfic.

Així doncs, el document que presentem és el resultat del debat que els membres d'aquesta comunitat de pràctiques hem realitzat aquest any al voltant d'aquests temes, i serà complementat amb les aportacions i idees que sorgeixin de la Jornada de Gestió del Coneixement del dia 25 d'octubre de 2013. Posteriorment s'integrarà el resultat d'aquest any amb el de l'any 2012, a fi de disposar d'un sol document que reculli totes les reflexions i suggeriments que la comunitat ha elaborat per millorar el tracte a les persones que atenem durant tot el procés que depèn del nostre servei.

2. Transmissió de la informació obtinguda¹

Les entrevistes amb els joves i les seves famílies, l'observació i la coordinació amb altres professionals són les fonts principals de la informació que recullen els tècnics d'assessorament per dur a terme la seva tasca. Un cop obtinguda la informació, es planteja un dels reptes més importants: quin tractament se'n fa, tenint en compte els principis generals que han d'orientar la intervenció i que, juntament amb altres aspectes de reflexió, ens han de permetre assessorar de manera adequada les instàncies judicials.

La informació recollida, un cop elaborada, ha de ser tramesa en diversos moments del procediment i de manera diferent:

1. informe escrit d'assessorament
2. informació oral en el moment de la compareixença / audiència judicial
3. informació oral als professionals que intervenen per executar la mesura

2.1 La informació escrita: informe d'assessorament

Tal com queda recollit en el Programa d'assessorament tècnic, la finalitat de l'informe d'assessorament és aportar al procediment judicial la informació que la Llei² estableix sobre la situació psicològica, educativa i familiar del menor, així com del seu entorn social i, en general, sobre qualsevol altra circumstància rellevant i, des d'aquesta perspectiva, assessora les instàncies judicials a l'efecte que puguin tenir en compte aquests elements en les seves resolucions.

L'informe, doncs, és la plasmació escrita d'una part de la informació obtinguda, que ha estat elaborada i que té caràcter de document públic. Ha de donar resposta a allò que demana la Llei respectant els principis i valors que han de sustentar la intervenció i pràctica dels tècnics en relació amb l'atenció a les persones i amb un tractament de la informació que els tingui presents. En destaquem els següents:

- *Respecte i dignitat.* La informació sempre ha de ser del tot respectuosa amb les persones a què fa referència, siguin els mateixos joves o les seves famílies o els professionals que hagin intervingut en el procés. Hem de ser molt cautelosos amb les

1. Volem agrair les aportacions que van fer, durant l'any 2012, Begoña Roman i José Leal, i, l'any 2013, Jesús del Cacho, els quals han col·laborat com a experts amb la nostra comunitat en intenses sessions de treball. No obstant això, cal assenyalar que les afirmacions i la manera com s'ha elaborat la informació que ens van facilitar, és responsabilitat exclusiva dels membres de la comunitat d'assessorament tècnic.

2. Art. 27.1 de la Llei orgànica de la responsabilitat penal dels menors (LORPM): Durant la instrucció de l'expedient, el Ministeri Fiscal ha de requerir a l'equip tècnic (...), l'elaboració d'un informe (...) sobre la situació psicològica, educativa i familiar del menor, així com sobre el seu entorn social, i en general sobre qualsevol altra circumstància rellevant a l'efecte de l'adopció d'alguna de les mesures que preveu aquesta Llei.

expressions que fem servir a l'hora de valorar, i evitar aquelles que puguin portar implícites crítiques a una manera de fer o de funcionar.

- *Esperança i coresponsabilitat*. La descripció i, en especial, la valoració de la situació del menor ha de preveure necessàriament la possibilitat de tenir èxit, d'ajudar el jove a modificar aquells aspectes que l'han col·locat en situació de risc, així com la possibilitat que el futur sigui diferent. Això vol dir que s'ha de comptar amb les seves capacitats i no tan sols tenir en compte els aspectes negatius o les carències. Només partint del principi d'esperança podem cercar la imprescindible coresponsabilitat tant en el desenvolupament del nostre treball com en la tasca que, si escau, cal dur a terme posteriorment.
- *Transparència*. Aquest principi hauria de quedar reflectit tant en el llenguatge utilitzat, que ha de ser comprensible per als diferents actors dels procediments judicials, com en l'evitació de les ambigüitats o els pressupòsits a l'hora d'exposar la situació del jove o de la seva família i el seu entorn, que s'hauria de reflectir de la manera més clara i entenedora possible.

2.1.1 Aspectes generals

Selecció de la informació. Els professionals disposen d'un volum considerable d'informació que ha de ser elaborada per tal que sigui efectiu l'assessorament a les instàncies judicials, ja que l'informe no ha de ser una suma de totes les informacions disponibles. La informació que s'escriu a l'informe sempre ha de ser quantitativament inferior a la disponible i qualitativament superior al simple relat.

Elaborar la informació que es té, tractar-la, implica jerarquitzar-la, triar la més rellevant. Aquesta tria, segons M. Botbol, està condicionada per dos aspectes: el bagatge personal de qui la fa³ i l'objectiu de la tasca.⁴ Com que és inevitable certa subjectivitat, perquè els tècnics estem condicionats per les pròpies prioritats i per l'objectiu, cal que siguem molt conscients de quin és el nostre bagatge i de quina és la nostra pretensió amb l'informe. En paraules de José Leal, «hem de dir el que veiem amb el mínim biaix possible».

Quantitat d'informació, longitud de l'informe. Un informe molt llarg no és necessàriament un informe millor. D'igual manera, ja dèiem que saber molt o massa sobre el cas no sempre és la circumstància idònia per poder donar resposta al nostre encàrrec. Tenir massa informació, donar massa informació, pot distreure de l'objectiu de l'encàrrec, com ens recorda José Leal.

3. Per bagatge personal s'entén tot allò relacionat amb els valors personals, l'experiència, la formació teòrica, la ideologia, els valors socialment acceptats, les adscripcions teòriques des del punt de vista professional, etc. I això implica subjectivitat.

4. Tot i que l'objectiu està clar per mandat legal, de vegades aconseguir la intervenció judicial que es considera més adequada, pot suposar una jerarquització de la informació en funció de la mesura concreta.

La instància judicial ha de tenir, per a l'objectiu que pretén, informació suficient, no excessiva. Cal evitar perdre's en detalls, perquè poden restar rellevància als aspectes de l'informe que tenen més importància o que fan més comprensible la situació del menor. Una descripció excessivament dimensionada no fa necessàriament més comprensible el que volem explicar. A més que la informació ha de ser útil per a qui la rep.

No obstant això, hem d'evitar caure en el risc de l'estandardització, és a dir, d'utilitzar frases fetes generals, encapçalaments similars o altres reiteracions que dificultin el reflex de la individualitat d'un jove en els informes.⁵ Així doncs, en aquells casos que presentin característiques similars hem d'estar amatents a trobar els aspectes diferencials i formes creatives per expressar-los.

Descripció versus interpretació. S'ha d'anar relacionant tot allò que s'explica de manera descriptiva amb les vivències i les repercussions que té o ha tingut en el jove.

Cal trobar l'equilibri entre la descripció de la realitat i la interpretació que se'n fa des del punt de vista professional. Però si hi ha buits informatius, mai no s'han de suplir amb interpretacions, sinó que cal limitar-se al que s'ha observat. No es poden fer mai interpretacions agosarades. Si són hipòtesis, cal dir-ho clarament. Tampoc no es pot donar res per suposat i, sobretot, si s'afirma que alguna situació ha tingut influència en l'evolució del menor, cal estar ben segur que ha estat així. S'han d'evitar les tendències omnipotents i les afirmacions sense fonaments.

Idees preconcebudes. Cal fugir d'estàndards socials en descriure la família, l'entorn o el jove mateix. Ens podem deixar portar per idees preconcebudes de *famílies ideals*, *entorns ideals* o *joves amb activitats i funcionaments ideals* i, per tant, fer una explicació esbiaixada o que contingui elements valoratius en la part explicativa, o bé una explicació que porti implícita una crítica a la manera de fer o funcionar. S'ha d'evitar que els informes siguin arguments *científics* per consolidar prejudicis o premisses socials establertes, o justificar amb arguments educatius aspectes que ja es donen per suposats.

Tipus de llenguatge. La manera d'expressar la informació en l'informe escrit ha de ser intel·ligible i clara, comprensible per a aquells a qui va adreçat, que no són especialistes en les disciplines pròpies dels professionals assessors.⁶

El llenguatge no ha de ser taxatiu, sinó que ha de reflectir la condició d'hipòtesis de les interpretacions que es fan. Per tant, cal evitar afirmacions contundents i mostrar

5. Això seria especialment preocupant, ja que un dels objectius de la tasca d'assessorament és precisament aportar les característiques individuals del jove i del seu entorn.

6. Un aspecte que ha quedat sobre la taula seria com es pot compaginar, i si cal fer-ho, la utilització d'un llenguatge tècnic amb el grau de comprensió a què poden arribar les famílies i els joves.

prudència en l'expressió de la informació, especialment en aquells aspectes més subjectius i valoratius.

Perdurabilitat de la informació i etiquetatge. Quan s'elabora l'informe s'ha de ser conscient que la informació escrita perdura en el temps i que, un cop queda reflectida, l'ús que se'n pot fer escapa al control del tècnic. Per tant, cal estar molt alerta amb les informacions i interpretacions que, segons com siguin expressades, poden suposar una estigmatització del jove i/o la seva família al llarg del temps, la qual cosa pot obstaculitzar la seva evolució futura o pot donar lloc, entre els professionals, a creences inamovibles que dificultin el canvi.

D'altra banda, s'hauria de pensar en la caducitat de la informació, ja que ni tota la que s'ha recollit ni tota la que s'ha transmès ha de tenir caràcter permanent.⁷

2.1.2 Reflexions sobre cada àrea

En el Programa d'assessorament queda determinat quins han de ser l'estructura i el contingut de l'informe, és a dir les àrees sobre les quals s'ha de trametre la informació a la instància judicial. Partint d'aquest marc, s'han realitzat algunes reflexions respecte als apartats de l'informe:

Metodologia

Es considera necessari, atenent al principi de transparència, especificar quines han estat les fonts d'informació, a fi que els receptors puguin saber amb qui hem contrastat la informació de l'informe.

Genograma

Tot i que potser no el considerem imprescindible, sembla que ofereix una fotografia sobre la situació familiar del jove. Creiem, però, que no cal fer constar, si més no de forma sistemàtica, els noms dels germans, ja que no són objecte de l'informe. El fet de ser fàcilment reconeguts pot afectar la seva privacitat i, d'altra banda, no aporta informació rellevant pel que fa al jove sobre el qual s'elabora l'informe.

Àrea familiar

Cal ser molt rigorosos a l'hora d'explicar quina és la situació familiar del jove. Qualsevol informació ha d'estar relacionada amb el jove en qüestió. Per exemple, si hi ha una malaltia a la família, o en la història familiar anterior al jove hi ha hagut elements de funcionament inadequats, o bé la mare o el pare han tingut diverses parelles, però cap

7. Esther Giménez-Salinas (1992): «El treballador social: entre l'obligació de callar i el deure d'informar».

d'aquestes circumstàncies han estat significatives en l'evolució i/o en el funcionament del jove, estem donant informació que afecta la intimitat de la família sense ser rellevant en la valoració del noi.

Si hi ha aspectes especialment sensibles en la història familiar, també hem de ser prou sensibles a l'hora d'explicar-los. No podem ferir la sensibilitat de les famílies, divulgar sense mesura la seva intimitat ni fer judicis de valor respecte a les situacions viscudes.

Quan el jove ha estat ingressat en un centre de protecció, s'ha de fer referència a com ho han viscut tant el noi com la família, no tan sols exposar-ho, i no s'ha de donar per suposat res.

S'ha de valorar si és necessari fer esment de la professió dels pares, concretar-ne el lloc de treball, l'horari. Creiem que només cal si és rellevant per comprendre la influència que aquests aspectes tenen sobre el jove. Si no, estem afectant el dret a la intimitat que els assisteix. A més, de vegades, dient la professió es poden generar prejudicis i donar per certs aspectes que no corresponen a la realitat.

En aquest apartat s'hauria de fer referència a l'actitud dels pares respecte al procediment i el pas per la justícia, no pas a la vivència dels fets.

Àrea del menor

Un aspecte a millorar és l'ordre de la informació. Sembla que no tots els tècnics segueixen el mateix, i es considera que una presentació unitària⁸ contribuiria a la claredat en la transmissió de la informació. Una possibilitat seria la següent:

1. actitud del jove davant el procediment i el procés d'exploració
2. característiques del jove
3. àmbit escolar/laboral
4. àmbit relacional i lúdic
5. fets: cal parlar del posicionament del jove respecte a la transgressió normativa, o respecte a la violència, o respecte a com resol els conflictes. Però en cap cas s'ha de fer esment del seu posicionament davant dels fets pels quals és acusat, ni parlar de la seva assumpció o no de responsabilitat, ja que el reconeixement i la versió dels fets que dóna el menor davant l'equip tècnic pot condicionar el fiscal i el jutge.

8. No ens posem d'acord sobre si la vivència del noi respecte de la història i situació familiar ha d'anar en aquest apartat o en l'apartat anterior.

Pel que fa a la plasmació de dades concretes com ara el nom de l'institut o dels diferents centres on ha assistit, es considera que no és necessària. Aquesta classe de dades no aporten gaire res i, per contra, poden contribuir a prejudicis i etiquetatges.

Valoració

Possiblement és la part de l'informe més important, ja que els tècnics no són simples transmissors d'informació, sinó que han de facilitar elements valoratius de la situació del jove. La valoració és la conclusió a què arriba el tècnic després d'haver integrat i interrelacionat els diferents aspectes descrits als apartats anteriors.

No sembla, doncs, que hagi de ser un resum del que ja s'ha explicat, i tampoc hauria d'incloure informació que no hagi estat descrita anteriorment, al llarg dels apartats de l'informe.

Entenem que és la part més interpretativa que fa el tècnic sobre la situació observada i on entren en joc aspectes més subjectius de qui l'elabora.

El tècnic hauria de fer ressaltar quins són els aspectes que poden haver incidit en el pas del jove per la justícia, i si aquests són o no són susceptibles d'una intervenció educativa des del nostre àmbit; així mateix hauria de posar en relleu els aspectes positius (factors de protecció) i els aspectes negatius (factors de risc) de la situació en què es troba el jove, i enunciar la conclusió a la qual arriba respecte de la intervenció més adequada per al seu interès.⁹

Aquesta conclusió ha d'estar fonamentada i el tècnic ha de disposar d'elements per defensar-la.¹⁰

9. L'interès del menor és un concepte jurídic abstracte, que es pot utilitzar segons la conveniència de cadascú i que pot servir per justificar diferents intervencions. Segons el jutge magistrat Del Cacho, és allò que convé més a un menor d'acord amb les seves circumstàncies en un moment històric determinat. I precisament aquest interès és el que ha de valorar l'equip tècnic.

10. Respecte a les orientacions en relació amb el contingut de la mesura que es proposa, sembla més important argumentar el perquè de la necessitat d'intervenció que no pas concretar-ne el contingut. En relació amb el temps de durada de la mesura, sense entrar en el temps concret, hauríem de poder fer referència a la intensitat de la mesura, ja que no tots els joves requereixen el mateix temps d'intervenció per assolir un mateix objectiu.

2.1.3 Diferències, contradiccions, divergències¹¹

Pot passar que l'opinió de les persones ateses i protagonistes de l'informe divergeixi d'allò que el tècnic reflecteix. O bé que, un cop fetes les coordinacions necessàries, es donin contradiccions o divergències entre la informació rebuda directament en l'entrevista amb la família i els menors i els serveis amb qui s'ha fet la coordinació.

La responsabilitat de l'informe i del que queda escrit és del professional que el signa i, per tant, serà seva la decisió final de la informació que tramet. Cal tenir en compte que quan la informació es refereix a deduccions professionals, els responsables d'aquesta informació són els professionals, no les persones ateses.

No obstant això, es considera important estudiar i consensuar un mecanisme que permeti als tècnics una actuació igual davant la detecció de les discrepàncies o contradiccions en les informacions obtingudes. Una bona pràctica, atenent al principi de *coresponsabilitat*, sembla que podria ser la d'arribar al màxim consens, i atenent al principi de *transparència*, el jove i la seva família haurien de saber quina és la informació que es reflectirà en l'informe malgrat que ells no hi estiguin d'acord o no l'hagin aportat directament en l'entrevista.

Algunes possibilitats són:

- Si es detecten divergències, tant descriptives com d'interpretació, durant l'exploració, explicitar-les al jove i a la família i mirar de trobar la manera de plasmar-ho en l'informe.
- Si la informació s'obté posteriorment a l'entrevista i procedeix d'altres professionals amb els quals el tècnic s'ha coordinat (havent-ne estat informats el jove i la família), comunicar als usuaris la informació divergent que es té i intentar consensuar-hi com s'explicarà.
- Oferir sempre l'entrevista de devolució,¹² i assenyalar que, si no la demanen el jove i la família, el tècnic farà constar la informació i valoració sense que ells puguin opinar.

2.1.4 Accés a l'informe d'assessorament

Una vegada emès l'informe, el tècnic deixa de tenir el control sobre la informació que hi consta i les valoracions que ha fet, i sobre qui hi pot accedir.

11. Aquest ha estat un tema molt debatut, que ha generat molta polèmica i on el consens ha estat més difícil. Tot i això, creiem important deixar-ne constància escrita, ja que pot ajudar els equips en un debat futur.

12. En paraules de J Leal: «Em comprometo a dir-vos com manegaré la informació que obtingui.»

La llei no parla de restriccions en aquest àmbit, però és molt taxativa respecte a la prohibició que cap dels participants en el procediment (qualsevol funcionari —sigui quina sigui la seva funció—, lletrats defensors, acusació particular, etc.) pugui fer públiques o semipúbliques dades que puguin dur a la identificació del menor o a explicar-ne la situació.

L'informe no pot sortir dels circuits judicials establerts. És obligatori mantenir la confidencialitat respecte a les dades que consten a l'expedient, i en cas contrari s'incorre en responsabilitat civil i/o penal.¹³

El jove i la seva família, en conjunt o separadament, tenen dret d'accedir a la informació que consta al seu expedient, cosa que inclou la possibilitat de conèixer l'informe directament del professional que l'elabora.¹⁴

2.2 Nivells de registre de la informació

No tota la informació que el tècnic té d'un cas concret ha de quedar reflectida en l'informe, tal com s'ha esmentat abans, però no per això ha de quedar reservada a l'ús exclusiu del tècnic ni s'ha de destruir un cop emès l'informe.

Hi ha informació no adient per fer l'informe però que serà rellevant per a altres intervencions —per exemple, si un altre professional ha de fer-se càrrec del cas— o per als professionals que executaran les mesures que dicti el jutge, i per tant és important que quedi adequadament registrada per fer-la servir en intervencions posteriors.

B. Roman considera que en el registre, el tractament i l'accessibilitat de la informació s'han de distingir tres nivells:

Informació pública: aquella que figura a l'informe, de la qual el tècnic es fa plenament responsable, que s'ha pogut contrastar i que és del tot necessària per a la comprensió i valoració del cas amb l'objectiu que es pugui tenir en compte a l'hora de decidir la resposta judicial més adequada.

Informació de l'equip: aquella que no figura a l'informe però es considera important, o bé que no està prou contrastada però serà necessari tenir-la present en el moment de la

13. Una preocupació de l'equip tècnic és la divulgació que es fa de la intimitat dels joves en els escrits d'al·legacions de la fiscalia, ja que, en el cas que hi hagi diversos menors, tots reben l'escrit amb la informació de si mateixos i dels altres acusats que el fiscal considera rellevant extreure de l'informe d'assessorament tècnic. El magistrat Del Cacho informa que legalment només pot haver-hi un escrit d'al·legacions i, per tant, tot i que és cert que no es preserva la intimitat entre els joves, no hi ha cap altra manera de fer-ho.

14. Caldria revisar si la possibilitat de devolució per conèixer el contingut de l'informe i la valoració professional de cada cas s'ofereix de forma sistemàtica, ja que una bona atenció així ho requeriria.

intervenció, o també quan el tècnic referent no pot continuar fent-se càrrec del cas, o bé un altre professional ha d'assistir a la compareixença i audiència o ha de fer alguna intervenció en absència del tècnic. Seria important consensuar la manera de poder tenir un registre d'aquest nivell unitari per a tots els tècnics, que sistematitzés la informació i estigués a l'abast de l'equip. Això suposaria una millora en l'atenció als joves i les seves famílies (principi de respecte), ja que la intervenció, per necessitats diverses, de qualsevol altre professional no hauria de partir tan sols de la informació pública, com per exemple saber a quin institut va, el nom dels professionals comunitaris de referència, el nom dels germans, etc.

Informació personal: aquella que té a veure amb les impressions, intuïcions o idees de caràcter subjectiu del tècnic. Té un caràcter confidencial i només hi pot accedir el mateix tècnic.

2.3 La informació oral en les compareixences i audiències¹⁵

La funció d'assessorament a les instàncies judicials que la llei estableix no s'esgota en l'elaboració de l'informe tècnic en la fase d'instrucció, sinó que continua en el moment dels actes judicials corresponents, en les diferents fases del procediment, entre les quals destaca l'assistència a la compareixença i l'audiència, per l'especial rellevància decisòria que té.

El tècnic assessor no és un perit. Aquest últim, encara que també emet un informe o dictamen en qualitat d'expert, és cridat a comparèixer en els actes judicials a instància de part; en canvi, l'equip tècnic compareix per llei i la seva assistència a les audiències és obligatòria, de manera que l'acte pot declarar-se nul si no hi és present.

Per això és important que el bon tracte a les persones que els tècnics atenen es produeixi de manera impecable en aquests moments especialment difícils per als joves i les seves famílies i també per a si mateixos. I és que existeixen molts condicionants que poden tendir a dificultar la bona atenció.

En primer lloc es considera, tal com ja consta en el document *Algunes reflexions sobre l'assessorament tècnic i l'assistència a les audiències*, que cal prioritzar que sigui el mateix professional que ha elaborat l'informe i que, per tant, ha atès i coneix el jove i la seva família, qui dugui a terme aquesta intervenció, tant pel que fa a la defensa de l'informe com pel que fa a la relació amb la família i el jove.

15. Part de les reflexions recollides sobre les compareixences i audiències estan incloses en diversos documents del servei. La reflexió per a la millora de les pràctiques s'ha centrat en els aspectes que fan referència a l'atenció a les persones i la manera d'aplicar els principis orientadors en aquest moment del procediment.

2.3.1 Abans d'entrar a la sala de vistes¹⁶

Acompanyament

Els joves i les famílies que compareixen per primera vegada al jutjat de menors, desconeixen quin és el procés que se seguirà i solen estar en una situació d'incertesa i vulnerabilitat. Per això és important que el tècnic pugui realitzar una funció d'acompanyament en aquesta situació i pugui generar confiança presentant-se novament, explicant què passarà i assegurant-se que tant el jove com els pares entenen l'objectiu de l'acte judicial, la funció de cadascun dels participants i què s'espera d'ells.

Com ja s'ha dit, atenent als principis de respecte i confiança, ha de ser el tècnic que ha elaborat l'informe qui ha d'assistir a la vista judicial. Tanmateix, a vegades hi ha circumstàncies que ho impedeixen, i és un altre tècnic de l'equip qui s'encarrega d'aquesta segona part de l'assessorament. Llavors, atenent als principis de transparència i respecte, el substitut s'ha de presentar i explicar el perquè d'aquesta situació, com també que el tècnic de referència no hi ha pogut assistir però li ha tramés la informació i la valoració necessàries per fer l'assessorament adequat en l'acte judicial, les quals ha d'explicitar al jove i a la família.

Fóra una bona pràctica que el tècnic, en el cas que per raons d'agenda ja sapigués que no podrà fer aquest acompanyament en l'acte judicial, truqués prèviament a la família i al jove i els expliqués que no podrà assistir a la vista però que, al seu lloc, ho farà un altre company de l'equip —del qual ha de facilitar el nom, si el sap— que coneix la situació perquè ell mateix hi ha parlat.

Actualització de la informació

Quan es produeix la primera compareixença davant del jutge de menors, normalment han passat uns quants mesos d'ençà que els tècnics van elaborar l'informe d'assessorament i és molt probable que, si no hi ha hagut cap més petició d'informació per una nova denúncia, no hagi tingut lloc cap més contacte amb el jove ni amb la seva família. Per tant, caldrà actualitzar la informació que consta en l'informe per tal de poder aportar en l'acte judicial els canvis que s'hagin produït¹⁷ o bé poder-se ratificar en l'informe que es va trametre al seu dia, atès que això és el que esperen de l'equip tècnic el fiscal i el jutge.

16. L'atenció a les persones està condicionada, o almenys influenciada, per les condicions en què es presta: un aspecte que preocupa molt els tècnics és els temps d'espera abans de poder accedir a la sala per celebrar les compareixences o les audiències. És un aspecte que cal millorar encetant un diàleg entre tots els qui poden incidir-hi, per poder arribar a compartir la necessitat i trobar una solució.

17. Cal fer aquesta actualització si, com en el cas de Barcelona, és una primera compareixença, el jove no reconeix els fets i tan sols se cita el tècnic per a una segona, en què possiblement serà assistit pel tècnic que ha elaborat l'informe?

Aquesta actualització implica d'alguna manera una entrevista, encara que sigui curta. L'ideal seria disposar d'un espai adequat o, si més no, al més preservat possible per dur-la a terme. Actualment, com que no es disposa de cap espai privat, té lloc a la sala d'espera. Seria important trobar una solució per atendre els menors i les famílies en privat. Dintre de les possibilitats actuals, s'hauria de procurar la màxima discreció i evitar que les persones del voltant poguessin escoltar la informació que es demana als joves. Cal també fer un esforç de contenció i reconducció de les situacions de tensió per evitar els comentaris en veu massa alta dels nois i noies atesos.

Comunicació de la mesura que el tècnic considera més adequada

El tècnic haurà de valorar l'adequació de la mesura que proposa el Ministeri Fiscal per al jove i, fruit de la valoració que hagi fet del cas, haurà de tenir clar (dins d'un marge de dubte) quina seria la intervenció adient des de l'àmbit de la justícia en el cas que el jove fos declarat responsable dels fets pels quals és jutjat. Per això, i atenent al principi de transparència, es considera que el tècnic haurà de manifestar quina és la seva posició, així com exposar les raons que li han portat i explicar també el contingut de la mesura.

2.3.2 A la sala de vistes

L'acte judicial ha de ser un acte educatiu, i per això tots els que hi intervenen han de fer tots els possibles per adreçar-se al jove d'una forma clara i directa, amb seriositat i respecte, donant-li el protagonisme que mereix i sense afectar la seva dignitat com a persona, hagi fet el que hagi fet.

Atès que la intervenció del tècnic és oral, és necessari que prepari a fons el que dirà, sense deixar lloc a la improvisació, i que utilitzi un llenguatge professional però a la vegada comprensible per al jove que està essent jutjat.

En aquesta exposició valorativa cal tornar a fer èmfasi en la importància de no deixar de banda els aspectes positius, atenent al principi d'esperança, ni la verbalització de la utilitat de la mesura, per aconseguir la implicació del jove (principi de coresponsabilitat).

Tràmit de conformitat¹⁸

Es realitza sovint en l'acte de la compareixença. Atenent als principis de transparència i de confiança, seria correcte que l'intercanvi d'opinions entre fiscal, equip tècnic i advocat respecte de la mesura més adequada es realitzés en presència del jove i de la seva

18. Des del punt de vista educatiu, es considera que només s'hauria de valorar la mesura després d'haver quedat clar si el jove es conforma amb els fets. Parlar de tot a la vegada, pot donar la sensació de cert *mercadeig*, en el sentit que si hi ha una acceptació dels fets es pot ser més indulgent amb la mesura que es proposa. No obstant això, tal com va remarcar el magistrat Del Cacho, el jutge i el fiscal són els garants de les garanties constitucionals durant tot el procés.

família. El fet que moltes vegades aquests quedin al marge, sense entrar a la sala, i només els sigui comunicada la decisió final, pot donar lloc a suspicàcies o malentesos.

En el cas que no sigui possible modificar aquesta situació, és una bona pràctica per part del tècnic explicar-los, abans d'entrar, què és el que dirà, com ho explicarà i quines opinions exposarà tant de la seva situació com de la mesura proposada pel Ministeri Fiscal.

Caldria plantejar-se si l'explicació de la decisió acordada entre les parts és responsabilitat exclusiva de l'advocat o també és convenient que hi sigui present l'equip tècnic, i com es poden sentir el jove i la família tant en una situació com en l'altra.

Moments de la intervenció del tècnic en l'acte d'audiència

La llei distingeix dos moments per a la intervenció de l'equip tècnic en l'acte de l'audiència, amb continguts diferents:

1. Abans de les conclusions de l'advocat i del fiscal, per informar sobre la situació del menor: cal aportar la informació actualitzada i ratificar o modificar en funció d'aquesta la valoració que es va plasmar en l'informe. No és necessari repetir la informació que ja es va elaborar si no hi ha hagut canvis substancials.
2. Després de les conclusions, per valorar des del punt de vista educatiu l'adequació a la situació del jove de la mesura sol·licitada pel Ministeri Fiscal i, si escau, per l'acusació particular. El tècnic ha de valorar tots els aspectes i dir la seva opinió sobre la mesura atenent al principi d'esperança, és a dir, argumentant per què la intervenció pot incidir de manera positiva en l'evolució del jove. Cal tenir en compte que la proporcionalitat de la mesura està relacionada tant amb les característiques del menor com amb la gravetat del delictes.

També seria adequat emetre l'opinió professional respecte al temps educatiu i la intensitat de la intervenció que requereix un jove concret per assolir els objectius de la intervenció, ja que no tots els joves necessiten el mateix temps, sinó que aquest factor està en funció de les seves característiques personals i les circumstàncies que l'envolten en un moment determinat.

Si el tècnic té dubtes respecte a quina és la millor intervenció, és una bona pràctica expressar-los i no fer afirmacions omnipotents.

La responsabilitat civil

La intervenció de l'equip tècnic respecte de les qüestions relatives a la responsabilitat civil,¹⁹ que sempre genera molts dubtes, està limitada a respondre les preguntes que qualsevol de les parts o el mateix jutge puguin fer quant a establir si hi ha hagut o no negligència per part dels pares o guardadors o tutors legals, per tal de moderar aquesta responsabilitat. La responsabilitat civil està relacionada amb el dany causat, no amb la situació econòmica de la família del menor, i per tant no és necessari que l'equip tècnic expliqui aquest aspecte.

Eximents i/o atenuants

Respecte a les mesures o intervencions a proposar, tant en el tràmit de conformitat com en l'audiència, molt sovint l'equip tècnic s'ha mostrat desorientat pel que fa als casos en què es considera que el menor podria presentar una causa d'exempció de la responsabilitat penal o alguna circumstància atenuant. Aquestes són únicament les que estan previstes en l'art. 20 del Codi penal. No obstant això, en la jurisdicció de menors, tot i que s'inclouï una circumstància eximent, es poden adoptar mesures de caràcter terapèutic, tal com explicita l'article 5 de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors (LORPM), sempre que es consideri necessari. L'equip tècnic haurà de recopilar tota la informació necessària de les fonts corresponents per tal de posar en relleu els aspectes que constitueixen les circumstàncies eximents i, a més, valorar si, tot i que es donin, el jove necessita una mesura de caràcter terapèutic.

Ordres d'allunyament

I finalment, pel que fa a les ordres d'allunyament, cal aportar informació sobre com pot repercutir en el noi l'adopció d'aquesta mesura, però potser també cal pensar en la necessitat d'adoptar-la si es valora que s'està parlant d'un jove especialment impulsiu, violent, etc.

2.3.3 En sortir de la sala de vistes

Un cop s'ha celebrat la compareixença o l'audiència, el tècnic, seguint la funció d'acompanyament del menor i la família, s'ha d'assegurar que aquests han entès el que ha passat, les decisions que el jutge ha pres i les raons que les han motivades, i ha de

19. Segons l'opinió del magistrat Del Cacho exposada en la mateixa sessió de treball, en el cas que no hi hagués acord en la part econòmica d'un procés de mediació, podria celebrar-se l'audiència, que resoldria tant la part penal com la civil, i deixar en suspensió la mesura imposada fins que es pogués dur a terme la mediació, amb la part econòmica ja fixada per sentència judicial.

poder fer els aclariments necessaris, també en relació amb la informació que com a equip tècnic s'ha aportat.

En el cas que es faci una nova citació, si el tècnic ja sap que no podrà assistir a l'acte, cal que n'informi el jove i li doni confiança assegurant-li que el tècnic que el substituirà serà un company del mateix equip, que estarà assabentat de la seva situació perquè es coordinaran, i que ja actualitzaran el dia de l'assenyalament respecte dels canvis que s'hagin produït.

En el cas que se li hagi imposat una mesura judicial, cal explicar al jove i a la família com s'iniciarà i com es posaran en contacte amb ells, així com actualitzar l'adreça i el telèfon per tal que no hi hagi cap entrebanc en la presa de contacte del tècnic d'execució.

Si es tracta d'un menor que té altres citacions pendents, sigui amb l'equip tècnic o amb el d'execució o citacions judicials, per altres expedients, cal recordar-los les dates i l'objectiu de cada citació.

Cal plantejar-se si seria una bona pràctica fer una devolució de com s'ha resolt l'acte judicial als serveis amb els quals ens hem coordinat, i assabentar el jove i la família que així ho farem.

3. Transmissió d'informació a les persones ateses

La majoria de vegades les persones ateses són completament desconegedores de la realitat de la justícia juvenil. Tenint en compte que sovint l'equip tècnic és el primer que les atén, es considera important que les informi d'alguns aspectes rellevants que les ajudi a ubicar-se i saber en quin context es troben, per què han estat convocades i què pot passar després. Però el fet de rebre de cop molta informació d'un àmbit especialitzat els pot ser difícilment assumible.

La primera part de l'entrevista d'assessorament des de sempre es dedica a enquadrar la intervenció del tècnic, i és en aquest moment inicial quan es dona oralment una part de la informació. La resta es va proporcionant al llarg de l'entrevista o en acabar-la.

Un dels aspectes per millorar l'atenció a les persones que aquesta comunitat de pràctica es va plantejar l'any 2012 va ser el cúmul d'informació que, en la primera entrevista, el tècnic facilita o ha de facilitar al jove i la seva família. Algunes de les qüestions sobre les quals es va reflexionar són:

- Els proporciona tota la informació necessària?
- És excessiva la informació que els ha de proporcionar?
- Els condicionants de la primera entrevista faciliten que famílies i joves puguin entendre prou i, sobretot, incorporar tota la informació que els proporciona o els ha de proporcionar?

Tenint en compte aquests aspectes, hem partit de la idea²⁰ que tot allò que les persones ateses coneguin prèviament ajuda a millorar-ne el posicionament respecte del que se'ls demanarà i pot facilitar-ne la col·laboració (coresponsabilitat).

Així mateix, sembla convenient generar les condicions adequades per dur a terme en les millors condicions possibles la tasca encomanada, i fer-ho abans d'iniciar-la. Aquestes condicions prèvies són el que J. Leal anomena la *pretasca*.

Proporcionar informació a les persones que s'atenen seria, doncs, un element de la pretasca, ja que permetria:

- millorar la confiança entre persones ateses i professionals en la relació que s'hi estableix, de manera que s'evitin, en la mesura del possible, malentesos i confusions;
- facilitar l'adequació de les expectatives a la realitat que es trobaran, i contribuir així a reduir la incertesa i la por que es pugui experimentar davant un entorn hostil com és la justícia, i
- visualitzar el servei abans d'establir-hi contacte i tenir una visió adequada sobre què poden esperar.

La nostra reflexió sobre la necessitat d'informar adequadament les persones ateses es basa també en alguns dels principis orientadors de l'activitat d'atendre:

- *Principi de transparència*. No hi ha res a amagar, per això els professionals han de ser transparents en la informació, trobar la manera d'explicar bé qui són, què fan i amb quin objectiu actuen. Les persones ateses pel tècnic han de tenir clar per què aquest els fa algunes preguntes, com contrasta la informació, a qui l'adreça, amb qui parlarà sobre ells, etc.
- *Principi de coresponsabilitat*. Implica empoderar aquestes persones, que prenguin consciència dels seus drets i deures, que millorin la seva autonomia en les seves decisions. Perquè progressin en la coresponsabilitat, cal que estiguin informades.
- *Principi de confiança*. Generar confiança implica donar informació. La informació contribueix a deixar de banda la sensació de sospita, les actituds de suspicàcia...

3.1 Material de suport gràfic

S'ha esmentat anteriorment la conveniència que la informació que els professionals han de trametre arribi de manera adequada a les persones ateses. En relació amb això, aquesta comunitat de pràctica considera que hi hauria una sensible millora si es disposés

20. Treballada en la sessió realitzada el 2012 amb B. Román.

de material gràfic de suport, ja que contribuiria a augmentar la qualitat de la informació i la seva recepció.

Aquest material gràfic hauria de servir per aconseguir diversos objectius:

- Ajudar els tècnics a trametre la informació que es considera necessària.
- Permetre que les persones puguin repassar el que se'ls ha dit i aclarir els dubtes que els hagin sorgit.
- Possibilitar que els joves i les famílies tinguin la informació abans d'arribar al servei i, per tant, es facin una idea del context.

És en aquest sentit que la comunitat ha treballat la idea d'elaborar un material en suport paper, en forma de tríptic, sobre la informació de la qual creu rellevant que es disposi abans d'entrar en la tasca encomanada:

- Procediment, circuit que segueix un jove des del seu primer contacte amb la justícia fins al final
- Qui és qui en la justícia juvenil: descripció dels actors i participants en tot el procediment
- Drets i deures, tant dels joves com dels tècnics
- Mesures que pot imposar un jutge de menors

En relació amb el contingut, hauria de ser un material d'ús prioritari en la fase d'intervenció de l'equip tècnic, però també hauria de ser útil per a tots els interventors de la justícia juvenil. Per tant, hauria de poder recollir allò que els diferents actors (mediadors, professionals de medi obert i de centres, jutges, fiscals, etc.) consideren important i prioritari, per tal que també poguessin fer-ne ús si ho consideressin adequat.

Per això serà necessari comptar amb la seva opinió i la seva participació activa, tant en el moment d'elaborar-lo com, posteriorment, a l'hora de fer-ne ús. Ha de ser un material que resulti útil i que no quedi oblidat en un calaix.

En relació amb la forma de comunicació, hem de tenir present el que pensen els experts en la matèria, partint de la gran dificultat que comporta resumir qualsevol informació per plasmar-la en qualsevol tipus de material.

Sembla que hi ha dos nivells diferenciats que haurem de tenir en compte en aquesta empresa: d'una banda, el que és pròpiament informació, allò que cap dels actors participants pot canviar (per exemple, el procediment és el que diu la llei i no podem interpretar-lo); d'altra banda, com aconseguir una bona comunicació entre el professional i la persona atesa (per exemple, com trametre el coneixement de quins són els drets i deures de les persones ateses).

Altres aspectes que també haurem de tenir presents són:

- el llenguatge a utilitzar
- les persones que atenem i les característiques d'una part d'aquesta població
- la llei de responsabilitat penal del menor i altres lleis pertinents
- la necessitat de provocar interès perquè el material sigui útil i atractiu
- la complexitat del procediment i els múltiples actors i moments processals

3.2 Altres suports

A més del suport tradicional en forma de tríptic, atès que ens adrecem a una població jove que fa servir assíduament els mitjans virtuals i està molt habituada a un tipus de llenguatge visual i ràpid, potser caldrà pensar també a dissenyar alguna web, o utilitzar una part de la web que ja existeix de justícia juvenil, per tal de difondre la informació que es pretén.

Un altre recurs que la comunitat ha considerat adequat seria el de pòsters que poguessin estar penjats a la sala d'espera del seu servei. També es podrien plantejar altres tipus de suport, sempre considerant la seva utilitat i la sostenibilitat del producte.

4. Bibliografia

Aproximació diagnòstica i tractament de la informació. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Equips d'atenció immediata, 1992. [Elaboració a partir d'un curs de formació impartit per Miriam Botbol].

CARRILLO, Marc. «Información y secreto: ¿relaciones conflictivas?». *Jueces para la Democracia*, núm. 23 (1994).

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

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

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

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

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

Els aspectes ètics en l'assessorament tècnic de menors. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Programa Compartim de gestió del coneixement, 2007.

GIMÉNEZ SALINAS, Esther. «El treballador social: entre l'obligació de callar i el deure d'informar». *Papers d'Estudis i Formació*, núm. 11 (1992).

Guia de bones pràctiques dels professionals que desenvolupen tasques d'assessorament a la instància judicial. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Programa Compartim de gestió del coneixement, 2008.

LEAL RUBIO, José. «Algunes consideracions sobre el secret professional en el *Codi deontològic del psicòlegs*». *Papers d'Estudis i Formació*, núm. 9 (1988).

LEAL RUBIO, José. «La mirada del otro: la relación asesor-asesorados». *Àmbits de Psicopedagogia*, núm. 5 (2002).

Principis ètics de l'assessorament a la instància judicial. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Programa Compartim de gestió del coneixement, 2008.

Reflexions sobre l'assessorament tècnic i l'assistència a les audiències. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Programa Compartim de gestió del coneixement, 2006.

ROS LORENTE, Eugènia. «Consideracions entorn del secret professional de l'assistent social». *Papers d'Estudis i Formació*, núm. 11 (1992).

RUIZ VADILLO, Enrique. «El secret professional en l'àmbit i l'execució del dret». *Papers d'Estudis i Formació*, núm. 11 (1992).

ROMÁN MAESTRE, Begoña. «L'ètica de les professions i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials». *Papers d'Acció Social*, núm. 7 (2009).

SALZBERGER, Isca. *La relación asistencial*. Buenos Aires: Amorrortu, 1970.

Autores: AYORA MASCARELL, Lídia; ANTOLÍN MARTÍNEZ, Montserrat; BENITO PUEYO, Teo; ESPOT FAIXA, Núria; GONZÁLEZ PEINADO, M. Àngels; GRAU CAÑABATE, Montserrat; HARO ROYO, Ana; MAS VALLVÈ, Sheila; SANS NAVARRO, Ester; SORIANO POZO, Carlota; TABERO MEDINA, Sònia; YAGÜE PUNZANO, Montserrat.

Volem agrair la col·laboració, amb unes sessions de treball i unes aportacions que ens han fet pensar i repensar, qüestionar i millorar, de Jesús M. del Cacho, José Leal, Begoña Román i Xavier Soriano. Gràcies per les seves aportacions, la paciència, la il·lustració i la bona estona de treball i reflexió. També volem agrair a la Montse Cima el seu suport i encoratjament.