

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Avaluació I, de les condicions i processos de medi obert

Desenvolupament del capítol 9 del *Projecte tècnic de medi obert*

Medi obert de justícia juvenil

Febrer 2015

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia
Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada
Comunitat Medi obert de justícia juvenil

Febrer 2015



Avís legal

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

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

Índex

Presentació.....	1
1. Introducció	3
2. Metodologia	5
2.1 Delimitació de l'objecte d'estudi. Justificació	5
2.2 Organització del grup de treball.....	5
2.3 Estratègia per a la recollida d'informació	6
2.4 Anàlisi de la informació.....	8
3. Avaluació de les condicions de treball dels tècnics de medi obert.....	9
3.1 Sistema de presentació de les dades	9
3.2 Les condicions de treball a medi obert	10
3.2.1 La gestió tècnica del cas.....	12
3.2.2 La intervenció directa.....	14
3.2.3 Recursos externs.....	16
3.2.4 El treball en equip	18
3.2.5 Els desplaçaments.....	19
3.2.6 Les tasques administratives.....	20
3.2.7 La formació dels professionals.....	21
3.3 La visió dels professionals participants al Seminari	23
4. Avaluació de les accions educatives del tècnic de medi obert (9.2.1.)	26
Dels processos de treball: l'entrevista.....	26
4.1 Aclariments preliminars	26
4.2 Tècniques/estratègies més eficaces.....	27
4.2.1 Actitud del professional	27
4.2.2 Gestió de la informació i estratègies de comunicació	29
4.3 Aspectes no previstos que ajuden.....	32
4.4 Dificultats més freqüents i propostes per afrontar-les	35
4.4.1 Dificultats derivades d'un estat psicopatològic del jove	35
4.4.2 Dificultats derivades de les característiques del jove	36
4.4.3 Dificultats derivades del context familiar del jove	38
4.4.4 Dificultats derivades de la manca de recursos per al treball.....	39
4.5 Aspectes no previstos que dificulten les entrevistes	40
4.6 Les dificultats derivades de les característiques del professional	43
4.6.1 Plantejaments dels professionals participants al Seminari de medi obert.....	43
5. Conclusions i propostes per a la millora.....	45
6. Referències bibliogràfiques.....	50
Annexos.....	51
A.1 Qüestionari sobre les condicions de treball.....	51
A.2 Qüestionari específic sobre l'entrevista.....	54
A.3 Diagrama dels processos de treball en medi obert de justícia juvenil.....	56
7. Autors	57

Presentació

Els professionals adscrits als diferents equips de medi obert de Catalunya formem un col·lectiu amb unes característiques específiques. D'acord amb l'estadística bàsica de justícia juvenil, l'any 2014, els equips de medi obert han atès una mitjana mensual de més de 1.300 joves, que representa el 81 % de les mesures en execució (Departament de Justícia, 2014).

Acompanyar els joves que presenten dificultats importants en el seu desenvolupament cap a una vida adulta independent i responsable és una tasca complexa, sensible i, en algunes ocasions, força complicada. Tenir el valor d'intervenir en un moment clau de la vida de les persones comporta una gran responsabilitat, una càrrega de risc i la necessitat de comprovar, en diferents períodes, que el treball realitzat ha servit per transformar la realitat i per aproximar-nos a una societat més justa, equilibrada, sostenible. (Bautista, M.J., 2010)

En el procés d'elaboració d'aquest document, hem comptat amb la col·laboració i participació de gairebé tots els tècnics. Hi ha hagut un alt grau d'implicació i ens hem trobat amb un grup amb moltes inquietuds, amb ganes de millorar, d'ampliar coneixements, de compartir experiències. Un col·lectiu professional amb esperit crític, sense por a qüestionar i ser qüestionat sobre les pròpies actuacions i la forma de gestionar les tasques encomanades. Un col·lectiu que manifesta interès a millorar la seva efectivitat i la qualitat des les accions socioeducatives, en el marc de l'execució de mesures de justícia juvenil.

A les acaballes de l'any 2013, els membres entusiastes i els e-moderadors de la comunitat de pràctica (CoP) Medi obert, després d'haver presentat el nou [Projecte tècnic de medi obert](#), van comunicar a l'Àrea de Medi Obert (AMO) la seva decisió de donar per finalitzats l'encàrrec i el compromís de dinamitzar aquesta comunitat. El gener de 2014, des de la mateixa Àrea es va informar els equips de medi obert (EMO) de la proposta de renovar la composició dels membres de la CoP.

El 18 de febrer de 2014 es va celebrar una reunió a la qual van assistir el cap de l'Àrea de Medi Obert, senyor Andreu Estany Ricart; els e-moderadors sortints de la CoP, els senyors Bonaventura Baró Xipell i Albert Marín Gaig, i les tècniques i els tècnics dels diversos equips de medi obert del territori català que van acceptar formar el nou grup de treball. En aquesta reunió, els e-moderadors sortints van realitzar un traspàs dels aspectes més rellevants del treball de la CoP fins aleshores. Van expressar que el 2013 va ser l'any amb el nombre més alt de participació dels tècnics en el Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia. Consideraven que els factors que explicaven aquest significatiu augment de participació havien estat, per una banda, la proposta de desenvolupar qüestions tècniques pròpies de l'àmbit de treball, i per l'altra, el fet d'utilitzar els espais de reunió d'equip per elaborar el nou projecte, la qual cosa propicià la presència efectiva de tots els tècnics i tècniques en els debats sobre el nou [Projecte tècnic de medi obert](#).

Des del febrer de 2014 i durant el període d'un any, els membres de la CoP Medi obert de justícia juvenil, amb la col·laboració de l'expert senyor Màrius Martínez Muñoz, hem realitzat un treball en equip amb l'objectiu de dissenyar una metodologia que ens permeti conèixer i avaluar les condicions i els processos més rellevants del treball en medi obert. La dinàmica de treball ha tingut des de l'inici un caràcter col·laboratiu. La selecció dels objectes d'avaluació i de les estratègies per avaluar-los s'ha fet a partir de les aportacions de tots els membres dels diferents equips, mitjançant processos de participació i de debat col·lectiu.

Agraïments

Els membres de l'equip de treball de la comunitat de pràctica Medi obert de justícia juvenil volem agrair a tot el col·lectiu de professionals, tècnics, coordinadors i professionals de l'Àrea de Medi Obert la seva valuosa participació i col·laboració.

Agraïm d'una manera molt especial l'assessorament i els suggeriments del senyor Màrius Martínez Muñoz, l'expert metodòleg que ens ha acompanyat al llarg de tot aquest treball d'avaluació.

Volem agrair, així mateix, la col·laboració dels professionals de l'Àrea de Formació Directiva i Nous Programes del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, que mitjançant el Programa Compartim ha fet possible aquesta edició i publicació.

I finalment, agraiem al Servei de Difusió la seva tasca de revisió lingüística d'aquest document.

1. Introducció

Transcorreguts més de vint anys des de l'anterior [Projecte tècnic de medi obert](#) (elaborat el desembre de 1990), el passat mes d'octubre de 2013, els membres (aleshores anomenats *entusiastes*) de la comunitat de pràctica Medi obert varen presentar l'actual [Projecte tècnic de medi obert](#), fruit de la participació i el treball col·laboratiu dels tècnics i les tècniques de l'Àrea de Medi Obert i d'altres responsables de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil.

L'actual [Projecte tècnic de medi obert](#) està definit com «un conjunt organitzat i sistematitzat de metodologies, processos i indicadors d'avaluació per definir a qui va adreçat, per a què es dissenya, el context i condicions dels actors que l'han d'aplicar i les eines i actuacions a emprar per a l'execució de les mesures judicials.» (Departament de Justícia, 2013)

El capítol 9 és el dedicat a l'avaluació, i en l'apartat 9.2, relatiu als nivells d'avaluació, posa l'èmfasi en la necessitat de realitzar la «implementació generalitzada de l'avaluació a tots els nivells» i es ressenya que «és un nou repte a desenvolupar per l'Àrea de Medi Obert en els propers anys. En aquest sentit, s'han d'elaborar els protocols i els indicadors d'avaluació específics a fi de determinar què s'ha d'avaluar, com s'ha d'avaluar, qui ho ha d'avaluar i quan s'han de fer les avaluacions, per contrastar-ho amb els resultats previstos.»

En l'apartat titulat *Dels processos*, inclòs en el punt 9.2.1 Avaluació de les accions educatives del tècnic de medi obert, es descriu que «els processos fan referència a l'avaluació de la metodologia emprada i la forma d'intervenir dels professionals de medi obert», i alhora es reconeix que malgrat «l'avaluació dels processos és una de les principals fonts d'informació per a la millora tècnica i professional de medi obert, [...] és un dels elements de l'avaluació menys desenvolupats.»

Al punt 9.2.2 Avaluació de les condicions de treball, s'assenyala que per «complir adequadament els eixos estratègics de la intervenció en medi obert són necessàries unes determinades condicions per fer les tasques encarregades als professionals d'aquest medi». El document proposa també que «les gerències i els serveis territorials maldran perquè els equips de medi obert disposin d'aquestes condicions tot atenent a les característiques territorials de cada equip».

Els membres de la CoP per a l'any 2014 hem prioritzat desenvolupar els punts 9.2.1 i 9.2.2 del capítol 9, relatiu a l'avaluació, amb la finalitat de fer una estimació actualitzada del grau de disponibilitat de les condicions necessàries i bàsiques per donar resposta als eixos estratègics del [Projecte tècnic de medi obert](#).

Per focalitzar l'avaluació de les condicions de treball hem tingut en compte que el Projecte tècnic de treball descriu que les condicions necessàries i bàsiques fan referència

a aspectes relacionats amb la mobilitat, els encàrrecs assignats, la gestió de la informació, la comunicació, la distribució del temps, el treball en equip... a l'abast dels professionals de medi obert.

Per focalitzar l'avaluació dels processos vam concretar-los com les accions socioeducatives que realitzen els professionals de medi obert amb els menors i joves, la família i la comunitat, en el procés d'execució de les mesures judicials i en el seguiment de les assistències voluntàries postmesura.

En aquest context hem escollit l'entrevista, perquè és l'instrument educatiu i psicològic més important per dur a terme les accions socioeducatives i per recollir informació sobre els menors i joves.

La informació obtinguda a les entrevistes configura l'element primordial per organitzar i desenvolupar els processos d'acció socioeducativa; per això un dels objectius d'aquest treball avaluador ha estat identificar quines accions o quins processos són els més eficaços o satisfactoris en el treball amb els joves en els espais d'entrevista. La informació recollida esperem que serveixi per generar i compartir coneixement, al mateix temps que permeti la reflexió i esdevingui una oportunitat de millora de la feina de medi obert.

Alhora volem fer ressaltar la importància d'impulsar millores en l'àmbit de la intervenció socioeducativa en el medi obert, cosa que requereix un treball previ d'anàlisi i d'avaluació profundes portat a terme pels mateixos professionals. D'aquesta manera, el coneixement generat cobra valor, ja que s'assoleix en un marc de cooperació, participació i debat obert a tots els professionals implicats.

2. Metodologia

2.1 Delimitació de l'objecte d'estudi. Justificació

Els condicionants i la finalitat acordada

L'abordatge de l'avaluació en el context de medi obert oferia múltiples possibilitats i se n'havia d'escollir una de manera raonada. Calia tenir present que l'avaluació és un procés planificat que parteix de les necessitats i inquietuds de qui avalua, del context de referència que el condiciona i dels objectius que es pretenen assolir amb aquella avaluació, que sempre hauran de buscar la millora.

El fet que es tracti de l'àmbit de medi obert s'ha de tenir ben present en les eleccions d'avaluació, atès que s'emmarca en el context de la justícia i es desenvolupa en un nivell tècnic molt proper als condicionants de la realitat del dia a dia. També cal tenir present que aquest treball es du a terme en un marc de participació —e-Catalunya— i de col·laboració —un grup de tècnics de diferents equips d'aquest àmbit (la Cop Medi obert)— en el qual es posen en joc sensibilitats i perspectives molt diferents sobre la pròpia realitat professional.

El document tècnic de medi obert (2013) del qual es partia, establia tres grans blocs d'avaluació: «les accions educatives del tècnic, les seves condicions de treball i els recursos, entitats i serveis que participen en la intervenció». D'aquests blocs, és clau triar-ne els objectes d'avaluació que permetin fer el recorregut complet en el procés: definir què volem avaluar, triar estratègies i instruments, analitzar la informació recollida, difondre-la per generar i transferir coneixement i formular propostes de millora.

2.2 Organització del grup de treball

L'equip i la dinàmica de treball

Per fer aquesta tasca es va configurar un equip de treball de nou tècnics de diferents equips, un dels quals tenia assignada la funció de coordinador, més la col·laboració d'un assessor extern ([vegeu l'annex A.4](#)). La dinàmica pactada a l'inici fou de caràcter col·laboratiu: es tractava de seleccionar els objectes d'avaluació i les estratègies per avaluar-los a partir de les aportacions de tots els membres, sempre pensant en processos de participació i debat col·lectiu. Cal dir que els membres del grup, que aplegava sensibilitats de les diferents perspectives professionals, no eren representants ni delegats dels seus equips respectius. Les seves aportacions responien a la seva experiència i trajectòria i no necessàriament a les de cada equip. Es tractava de fer una feina tècnica, plural, però desenvolupada al si del grup per raons de temps i eficàcia. Amb tot, es va preveure una jornada participativa per poder contrastar el treball amb el màxim nombre possible de membres del col·lectiu professional.

Per decidir què s'avaluaria en aquesta primera experiència, des del primer moment es va optar per buscar objectes d'avaluació i evidències que permetessin mesurar-los o conèixer-los, **que permetessin un coneixement compartit i el plantejament de propostes de millora des del mateix col·lectiu**. Es va insistir des del principi que l'avaluació havia de ser un instrument al servei del col·lectiu, mitjançant el qual pogués incrementar el coneixement del propi àmbit i endegar millores dins la pròpia esfera competencial i, per tant, de presa de decisions. Amb aquesta idea s'intentava tancar el cercle dels processos avaladors: no limitar-se a conèixer la realitat i fer transferència de coneixement entre professionals, sinó també proposar i facilitar processos de millora.

2.3 Estratègia per a la recollida d'informació

Els objectes d'avaluació i les estratègies per mesurar-los

Després dels debats inicials, es va optar per apropar-se a l'avaluació del medi obert a partir de les condicions de treball i els processos de treball (que és un dels aspectes englobats al bloc Avaluació de les accions educatives del tècnic de medi obert).

Les condicions de treball van concretar-se en els següents objectes d'avaluació:

- la gestió tècnica del cas
- la intervenció directa amb el jove
- els recursos externs
- el treball en equip
- els desplaçaments
- les tasques administratives
- la formació dels professionals

Es tractava de fer una aproximació a la quantificació i percepció del volum de feina que cadascuna de les tasques i processos de treball genera en cada tècnic de medi obert. Certament, va partir-se de les seves percepcions, assumint-ne el possible grau de biaix però buscant un nombre elevat de respostes per poder conèixer i descriure el sentir del col·lectiu.

Respecte de les condicions de treball, no es tractava de comparar equips ni d'establir criteris sobre les condicions òptimes, sinó de conèixer, basant-se en les aportacions del col·lectiu, la seva manera de sentir sobre aquest aspecte. Així, a més de demanar una estimació del temps dedicat a cadascuna de les tasques o blocs de tasques, es va demanar una valoració en termes d'importància o utilitat i satisfacció. La identificació de tasques considerades poc importants i poc satisfactòries a les quals es dediqués molt de temps, permetria pensar en possibilitats de millora o d'optimització a partir de la presa de consciència col·lectiva. Alhora, les tasques més ben valorades en termes d'utilitat i satisfacció es podrien maximitzar.

El volum de respostes va ser molt remarcable (67 de 74 tècnics van respondre el qüestionari) i, per tant, els resultats són altament representatius del col·lectiu, tot i que s'ha d'assumir que en alguns aspectes hi ha desviacions elevades en les respostes.

En relació amb els processos de treball, es va optar per recollir la informació a partir d'una enquesta que els membres de l'equip de treball van facilitar als seus respectius companys ([vegeu l'annex A.1](#)).

Per apropar-se als processos de treball, d'acord amb el [diagrama A.3](#), es va considerar oportú començar per l'estratègia més representativa de la pròpia tasca professional: l'entrevista amb el jove, en relació amb la qual es van formular un conjunt de preguntes obertes que permetessin copsar les principals fortaleses i dificultats que aquesta tècnica d'actuació professional reportava ([vegeu l'annex A.2](#)). Les preguntes pretenien delimitar:

- les tècniques més eficaces
- els aspectes no previstos que hi ajuden
- les propostes per afrontar les dificultats més freqüents
- els aspectes no previstos que dificulten les entrevistes

L'abordatge de l'entrevista va permetre identificar també microcasos o exemples de pràctiques de referència que també s'han documentat en aquest informe. El seu format és intencionadament breu i esquemàtic, perquè pretén inspirar bones pràctiques però no prescriure-les. A partir dels microexemples, cada tècnic pot trobar idees que necessàriament haurà de desenvolupar i concretar per al seu context particular de treball.

Adicionalment a l'administració dels dos instruments (sobre condicions de treball i sobre l'entrevista), per tal de completar l'anàlisi de dades es va organitzar una jornada de presentació de resultats parcials, en la qual el col·lectiu va poder participar en l'aprofundiment de l'anàlisi i la reflexió sobre les dades aportades. En aquesta jornada, celebrada al CEJFE el 6 d'octubre de 2014, es van organitzar petits grups de discussió heterogenis (formats per tècnics dels diferents equips intencionadament barrejats) per poder recollir noves aportacions reflexives sobre les dades presentades. La participació va ser també molt elevada (una mica més de dos terços del total del col·lectiu), i la informació recollida va tornar a ser molt rellevant, ja que era l'expressió de la majoria del col·lectiu.

2.4. Anàlisi de la informació

L'anàlisi de la informació

Per analitzar la informació es van utilitzar estadístics descriptius i gràfiques sobre cadascun dels objectes considerats. Cal assenyalar que les preguntes sobre les condicions de treball eren de naturalesa quantitativa en relació amb la percepció sobre el percentatge de temps dedicat a cada activitat, i de naturalesa qualitativa en relació amb la satisfacció i percepció d'utilitat d'aquella tasca. Es van oferir cinc opcions de resposta a cada pregunta, de les quals 1 era el mínim d'utilitat o satisfacció i 5 el màxim.

En la part qualitativa, es va fer un buidatge de les respostes aportades pels diferents tècnics i es va recollir el nombre màxim d'aportacions, estructurades segons el seu contingut.

Així, en relació amb:

- les estratègies més eficaces: es van identificar sis blocs de resposta (actituds professionals, anticipació, situacions conjunturals, protagonisme del jove, comunicació i utilització de metàfores, símils i altres);
- els aspectes no previstos que milloren el funcionament de l'entrevista: es van diferenciar tres blocs de resposta (terceres persones, escenaris no previstos i interessos compartits);
- les dificultats: es van agrupar en cinc blocs (derivades de les característiques del jove, de les seves patologies, de les actituds, del context familiar i de la manca de recursos per al treball), i
- els aspectes no previstos que dificulten el funcionament de l'entrevista: les respostes es van agrupar en dos blocs (derivats de les reaccions inapropiades del jove mateix i derivats de les dificultats del professional mateix ([vegeu l'apartat dels processos de treball](#))).

Com ja s'ha dit, tota la informació va ser presentada succintament al seminari participatiu del mes d'octubre, que va servir per incorporar altres elements de valor derivats de l'esmentada participació del col·lectiu.

3. Avaluació de les condicions de treball dels tècnics de medi obert

Presentació de resultats

En aquest capítol presentem els resultats d'acord amb les respostes dels tècnics al qüestionari sobre les condicions de treball ([vegeu l'annex A.1](#)).

A més a més del recull general de les dades obtingudes, fem un estudi més detallat d'aquelles que s'han considerat més rellevants i esmentem específicament tant les observacions com les propostes (subapartat 3.3) que els tècnics van expressar al Seminari de medi obert Avaluació participativa de les condicions i processos del treball dels tècnics i tècniques, que va tenir lloc, com ja s'ha indicat, el 6 d'octubre de 2014.

Al Seminari es van mostrar els primers resultats mitjançant gràfiques generals, a partir de les quals molts dels tècnics participants es van mostrar interessats a disposar de gràfiques on es reflectissin els resultats específics per cadascun dels vuit equips de medi obert, i poder considerar la realitat de les diferents qüestions entre equips. Per donar resposta a aquesta demanda hem inclòs una sèrie de gràfiques dels resultats per equips.

A partir del treball en grups focals al Seminari, els participants van aportar observacions que es mostren acompanyant les gràfiques de cada bloc.

Volem ressenyar que els participants van comentar que les activitats agrupades en cadascun dels dos blocs, el de la gestió tècnica del cas i el de la intervenció directa, podrien ser intercanviables en alguns casos —per exemple, la preparació d'entrevistes o l'assistència a actes judicials— ubicats en la gestió tècnica del cas —també es podrien considerar una part de la intervenció directa. Tenint-ho en compte s'han analitzat els dos blocs de manera conjunta.

3.1. Sistema de presentació de les dades

Les gràfiques **representen estimacions sobre la percepció dels tècnics** que han participat responnent el qüestionari per a l'avaluació de les condicions de medi obert.

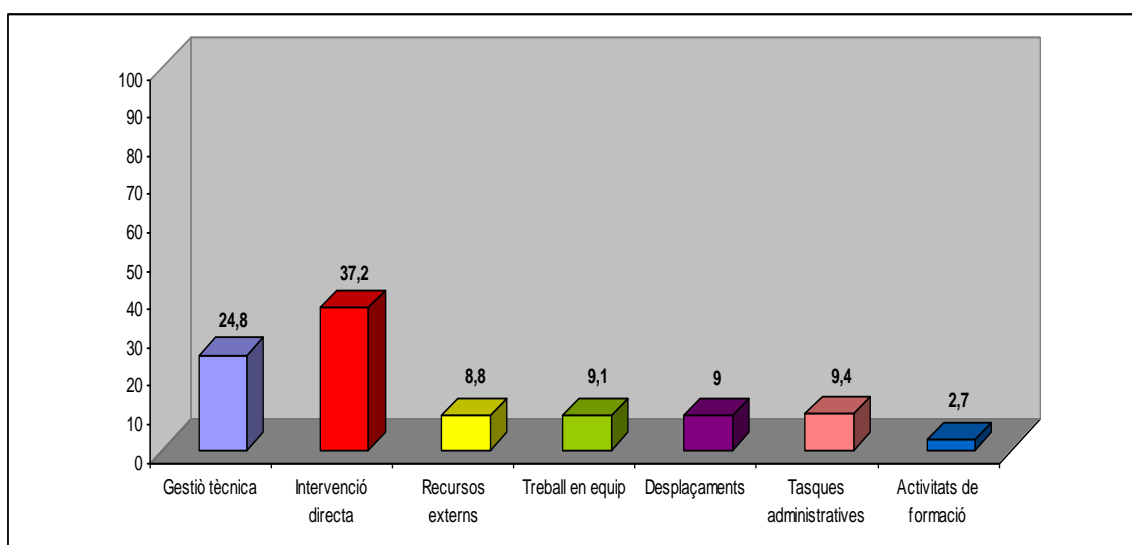
L'avaluació de les condicions de treball dels tècnics s'ha realitzat mitjançant una metodologia mixta: quantitativa (% de temps de dedicació a les diferents tasques) i qualitativa (percepció de satisfacció i d'utilitat), per la qual cosa les gràfiques quantitatives representen percentatges de temps dedicat, i les qualitatives, nivell d'utilitat i satisfacció.

Els resultats generals, les dades qualitatives i les detallades per equips es representen en gràfics de barres, i els resultats per blocs estan expressats mitjançant gràfiques de sectors.

3.2. Les condicions de treball a medi obert

A continuació es presenten els resultats de les dades generals de temps de dedicació obtingudes a partir de les estimacions dels tècnics. La primera gràfica mostra els resultats sobre els percentatges de temps dedicat als diferents àmbits de treball, distribuïts en set blocs, sense distingir a quin equip corresponen, i les gràfiques següents mostren el grau d'utilitat i satisfacció de les diferents activitats professionals.

- **Gràfica 1. Percentatge mitjà de temps dedicat a les tasques**



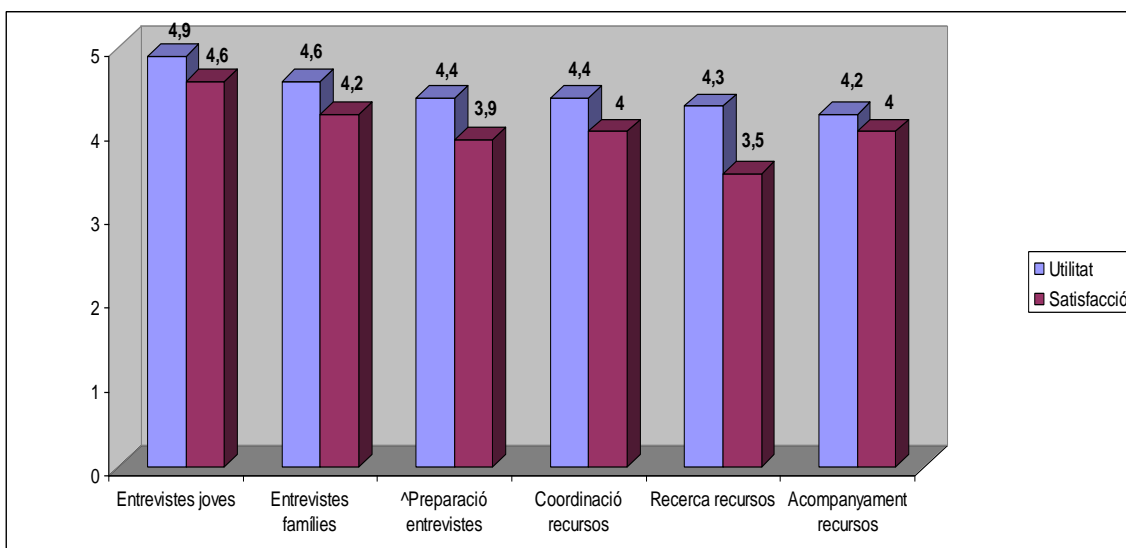
La gràfica 1 representa la mitjana de percentatge de temps que els tècnics declaren dedicar a cadascun dels set blocs en què s'han organitzat les tasques.

D'acord amb aquesta gràfica, es pot apreciar que els equips de medi obert estimen dedicar la major part del seu temps professional a la intervenció directa (37,2 % del temps) i a la gestió tècnica (24,8 % del temps). Aquests dos blocs d'activitats centrals sumen el 62 % —gairebé dos terços— del temps professional total.

La resta d'activitats professionals, considerades de manera separada, ocupen menys del 10 % cadascuna, i són força similars en l'estimació de la dedicació, tret de la formació, que té un percentatge de dedicació màxima establerta normativament.

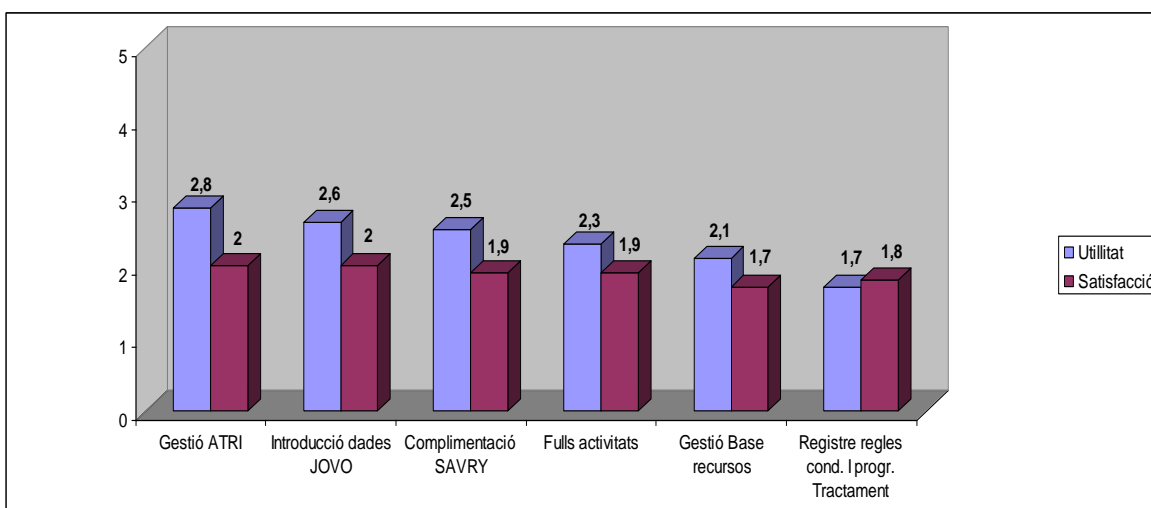
La gràfica 2 fa referència a les sis tasques que han obtingut una puntuació més alta pel que fa a la percepció d'utilitat i satisfacció. S'ha fet servir una escala de l'1 al 5, on 1 és la puntuació que expressa la percepció d'utilitat o satisfacció més baixa i 5 és la que expressa la més alta.

• **Gràfica 2. Les sis variables amb major puntuació en satisfacció i utilitat**



La gràfica 2 ens mostra que la intervenció directa és el bloc d'activitats que els tècnics perceben com a més satisfactòries i de més utilitat. Totes les activitats d'aquesta gràfica són valorades com a més útils que satisfactòries.

• **Gràfica 3. Les sis variables amb menor puntuació en satisfacció i utilitat**



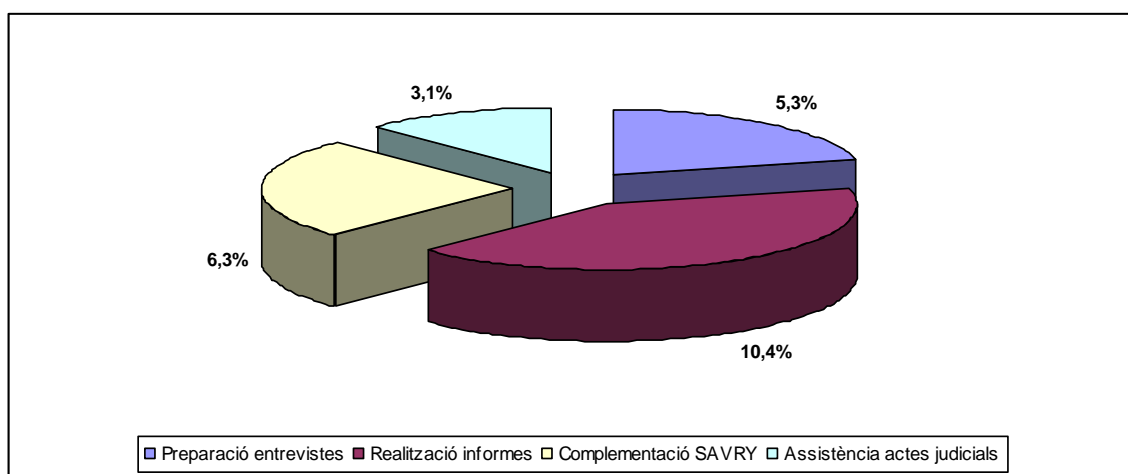
Aquesta gràfica fa referència a les sis tasques que han obtingut una puntuació més baixa pel que fa a la percepció d'utilitat i satisfacció. De nou l'escala és de l'1 al 5, on 1 és la percepció de satisfacció o utilitat més baixa i 5 la més alta.

En aquest cas, la diferència entre satisfacció i utilitat és més acusada. Les activitats que els professionals declaren fer amb menys satisfacció, són igualment considerades més útils que satisfactòries.

3.2.1. La gestió tècnica del cas

La mitjana de percepció del temps dedicat a la gestió tècnica del cas és del 24,8 %, cosa que converteix aquest bloc en el segon més rellevant pel que fa a temps dedicat.

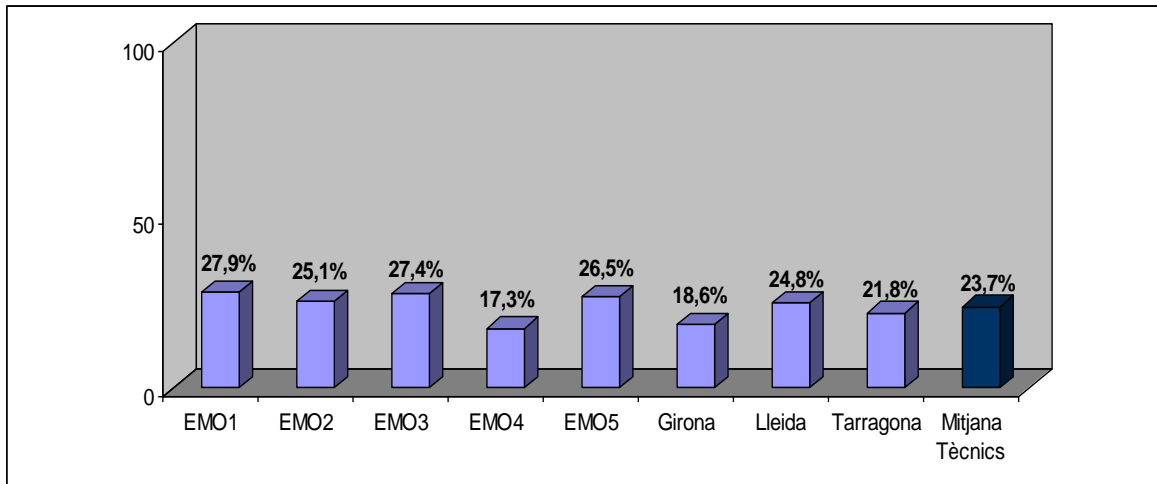
- **Gràfica 4. Gestió tècnica del cas**



La gràfica 4 representa el percentatge de temps dedicat, segons afirmen els tècnics, a cadascuna de les tasques agrupades en el bloc de gestió tècnica del cas (24,8 % del total del temps).

Tenint en compte les diferents tasques podem observar que els tècnics dediquen pràcticament tres quartes parts d'aquest temps a elaborar informes i a complementar el SAVRY (Structured Assessment of Violence Risk in Youth).

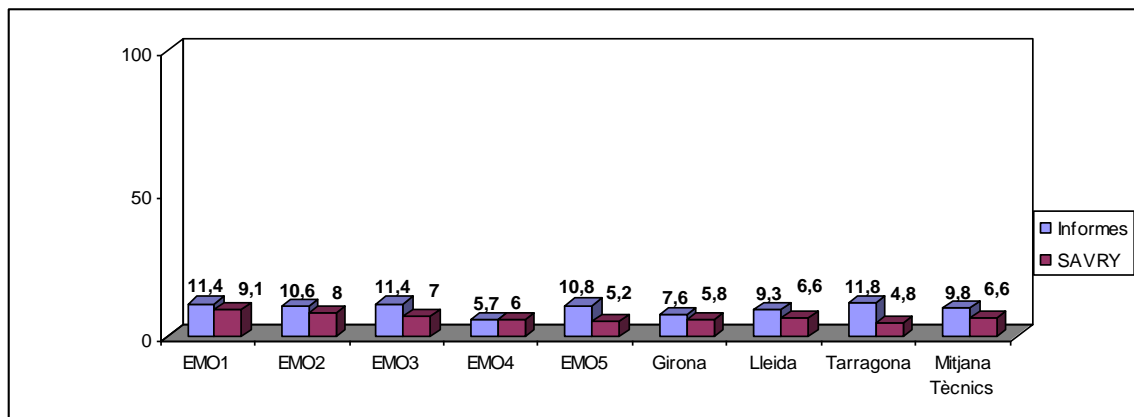
- **Gràfica 5. Gestió tècnica del cas per equips**



La gràfica 5 mostra el percentatge de temps que cada equip declara dedicar a la gestió tècnica del cas.

En aquesta gràfica s'observa que hi ha heterogeneïtat i diferències importants en el temps que els diferents equips estimen que dediquen a la gestió esmentada.

- **.Gràfica 6. Elaboració d'informes i complementació del SAVRY per equips**

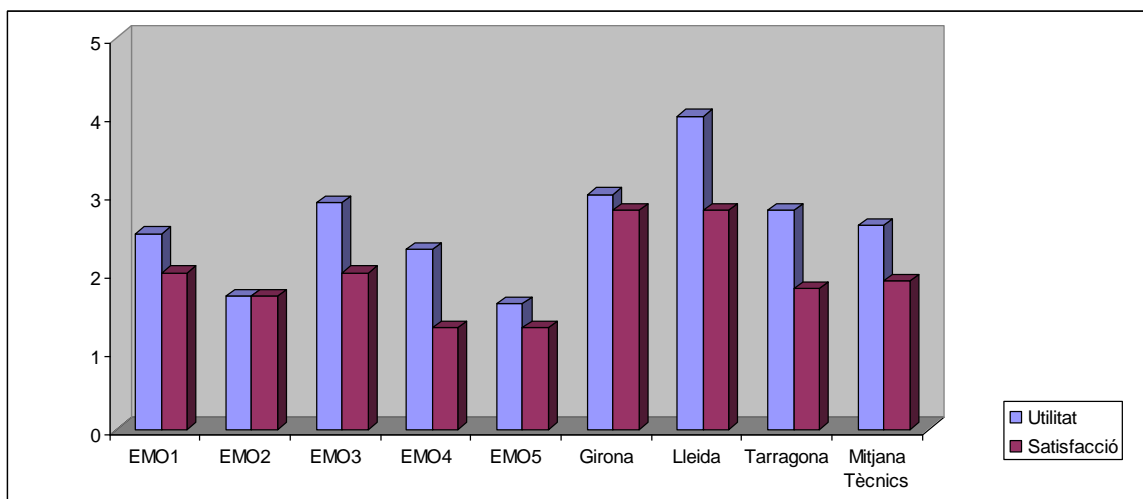


La gràfica 6 mostra el temps que cadascun dels equips afirma dedicar a elaborar informes i a complementar el SAVRY.

De la gràfica es pot destacar que hi ha heterogeneïtat i diferències importants entre els diferents equips, tant en l'estimació de la quantitat de temps que els tècnics dediquen a la elaboració d'informes a les instàncies judicials, com en l'estimació de la quantitat de temps dedicat a la complementació del SAVRY, en la base de dades de gestió del risc.

Les diferències més grans es donen en relació amb l'activitat de complementació del SAVRY.

- **Gràfica 7. Percepció d'utilitat i satisfacció de la complementació del SAVRY per equips**



La gràfica mostra una gran variació en les declaracions dels diferents equips, tot i que la major part de les percepcions se situen entre els valors 2 i 3 respecte a la utilitat, i entre l'1 i el 2 pel que fa a la satisfacció. Cal especificar que les puntuacions van d'1 a 5 i que la puntuació 3 correspon a una utilitat o satisfacció mitjana.

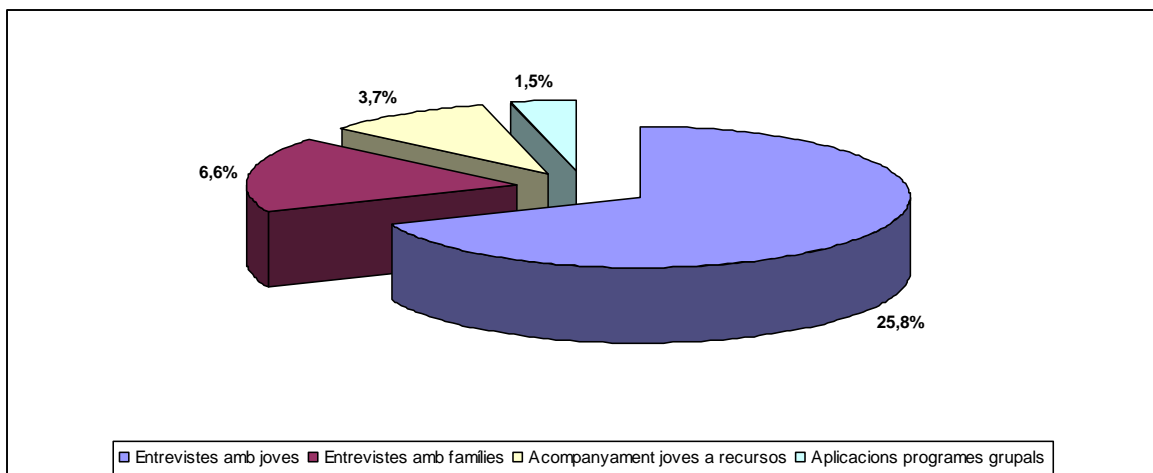
En aquesta gràfica s'evidencia que hi ha heterogeneïtat i diferències importants entre els diferents equips en la percepció d'utilitat i satisfacció en la realització de l'activitat de complementar el SAVRY. No obstant això, en tots els equips la percepció d'utilitat és més alta que la percepció de satisfacció, d'on es pot concloure que aquesta activitat es considera útil però poc satisfactòria.

3.2.2 La intervenció directa

D'acord amb les respostes obtingudes per part dels tècnics, la mitjana de percepció del temps dedicat a la intervenció directa amb el jove és del 37,2 %, cosa que converteix aquest bloc en el primer pel que fa a temps dedicat.

Les dades i les observacions recollides mitjançant el treball en grups focals al Seminari, ens han portat a estudiar amb més detall el temps que afirmen dedicar els diferents equips a cada una de les tasques, així com les tasques concretes que més temps ocupen.

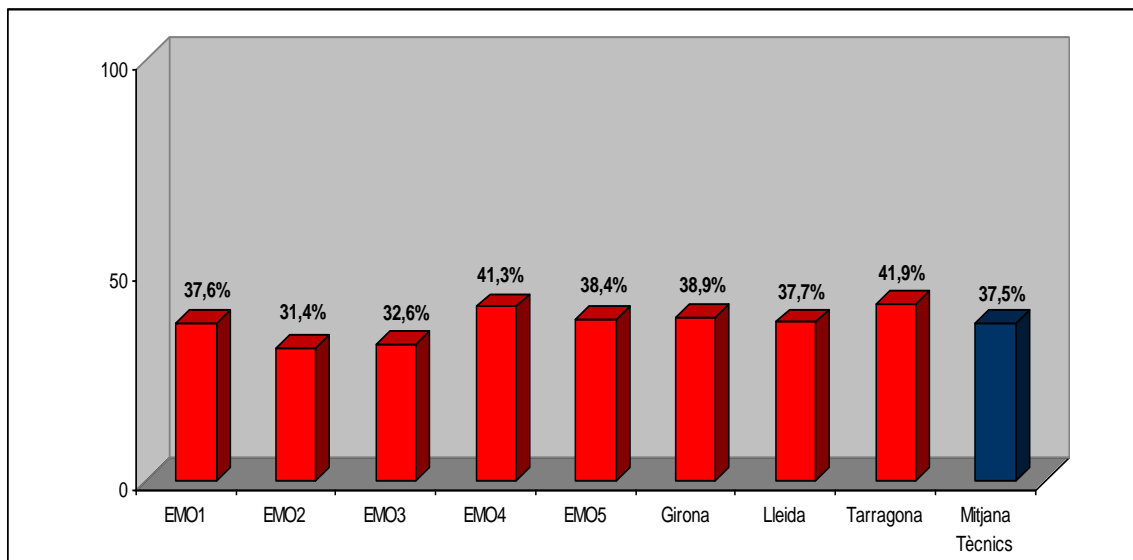
• **Gràfica 8. Intervenció directa**



La gràfica 8 representa el percentatge de temps que afirmen dedicar els tècnics a cadascuna de les tasques que hem agrupat en el bloc (37,2 % del temps total).

Tal com mostra la gràfica, el percentatge més gran de temps d'intervenció directa es dedica a les entrevistes amb els joves. Aquest resultat reforça la idea de dedicar la part qualitativa de l'avaluació a aquesta tècnica d'actuació professional.

• **Gràfica 9. Intervenció directa per equips**

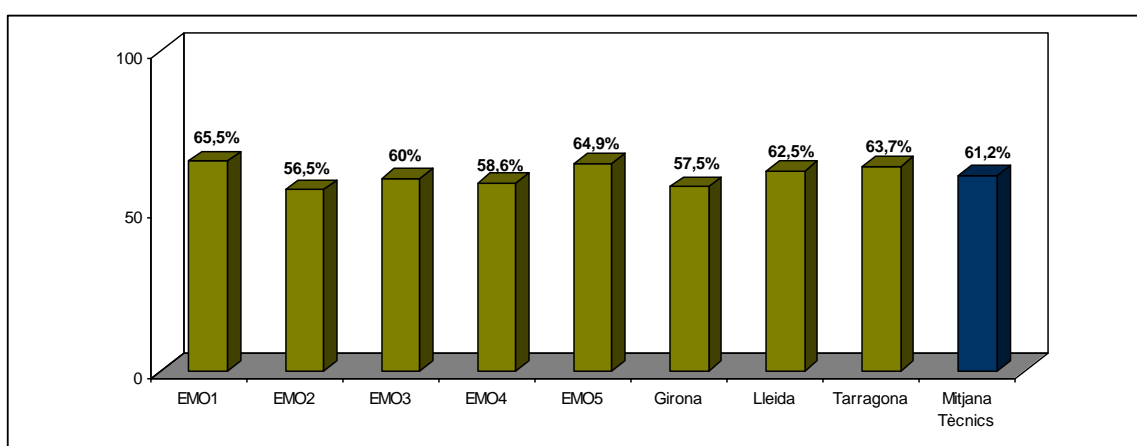


La gràfica 9 mostra el temps que cadascun dels equips dedica a la intervenció directa amb els joves.

El temps destinat a intervenció directa, declarat per cadascun dels equips, suposa de mitjana més d'una tercera part del temps total de treball del tècnic, i es distribueix de manera més homogènia que el que declaren dedicar a la gestió tècnica.

Durant el procés de recollida de dades, una part dels professionals han expressat que les activitats agrupades en cadascun dels dos blocs, el de la gestió tècnica del cas i el de la intervenció directa, poden estar en qualsevol d'aquests dos blocs, en alguns casos. Per exemple, la preparació d'entrevistes o l'assistència a actes judicials —ubicats en la gestió tècnica del cas— també es podrien considerar una part de la intervenció directa.

- **Gràfica 10. Gestió tècnica del cas més intervenció directa, per equips**



La gràfica 10 mostra l'estimació del percentatge de temps dedicat per equips a la gestió tècnica del cas, més l'estimació del temps dedicat a la intervenció directa.

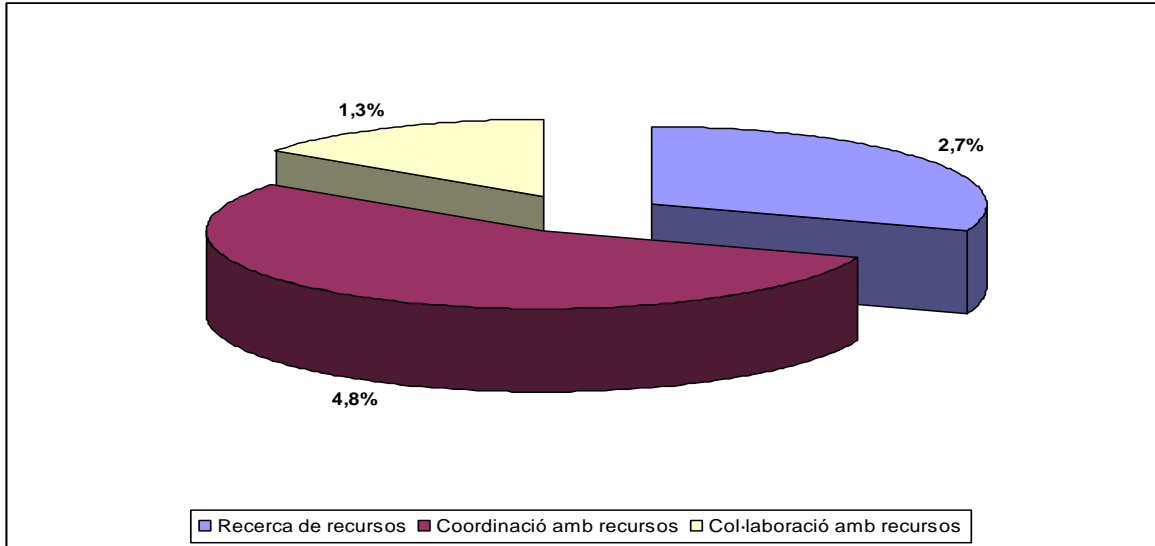
En la gràfica podem observar que la mitjana de temps invertit suposa aproximadament el 61 % del temps professional.

Es constata també que les diferències entre equips que apareixen quan es valoren de manera separada els dos àmbits —gestió tècnica i intervenció directa— es minimitzen, i els temps totals són força semblants.

3.2.3 Recursos externs

Es consideren recursos externs aquells que no pertanyen a l'Àrea de Medi Obert i que els tècnics fan servir per dotar de contingut les diferents mesures o regles de tractament. La mitjana de percepció de temps dedicat al treball amb recursos externs és del 9 %.

• **Gràfica 11. Recursos externs**

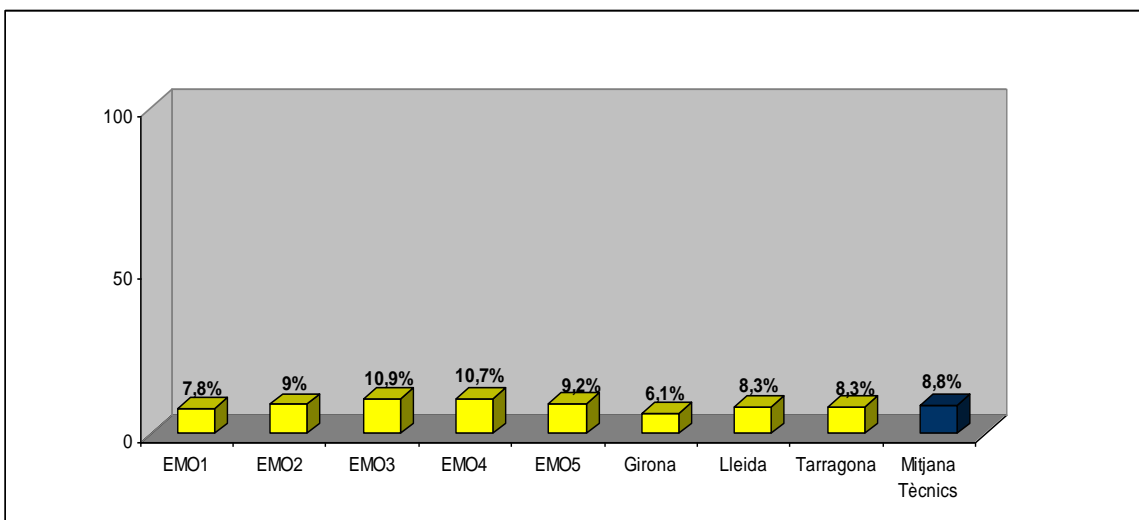


La gràfica 11 representa l'estimació del percentatge de temps dedicat pels tècnics de medi obert a cadascuna de les tasques que s'han agrupat en el bloc.

La mitjana de percepció de temps dedicat al treball amb recursos externs és del 9 %.

De l'observació d'aquesta gràfica es desprèn que el percentatge més elevat de temps de treball amb recursos externs es dedica a la coordinació i gestió d'aquests recursos.

• **Gràfica 12. Recursos externs per equips**



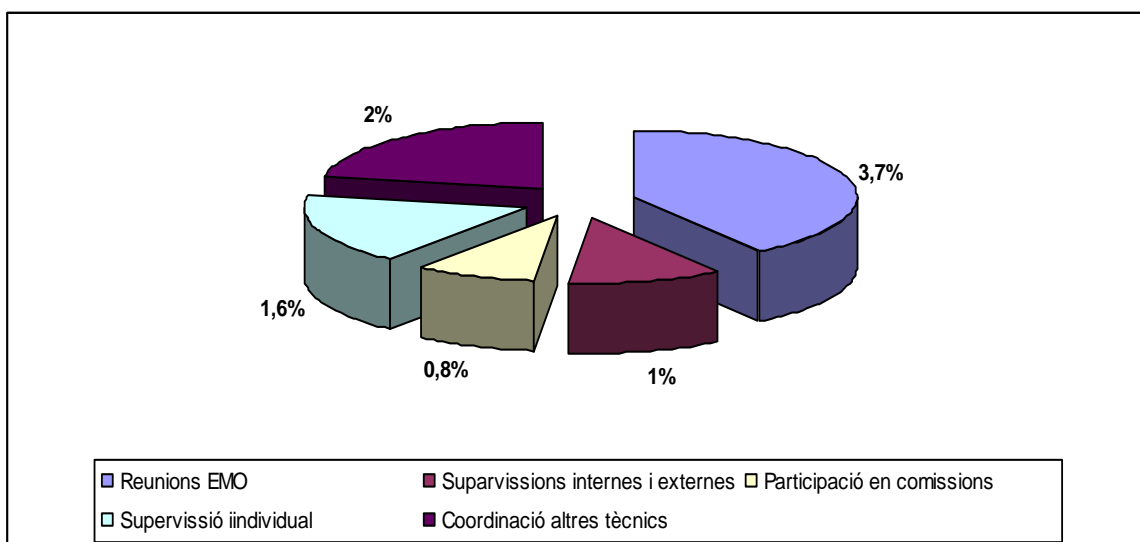
La gràfica 12 mostra l'estimació del percentatge del temps professional dedicat per equips a la recerca de recursos externs.

Malgrat que el temps destinat a treballar amb recursos externs suposi una part petita del temps professional dels tècnics (un 8,8 % del temps total), existeixen petites diferències entre el que declaren els diferents equips.

3.2.4 El treball en equip

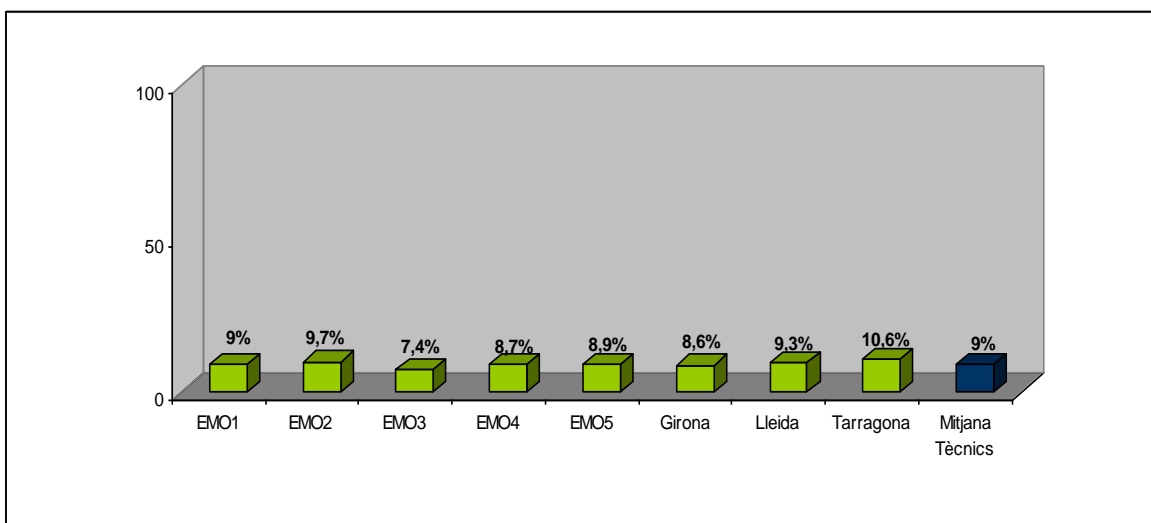
Quan es va plantejar aquest bloc de treball en equip, es va formular més en termes de diferenciar el treball individual dels tècnics que de centrar-se en el treball en equip pròpiament dit.

- **Gràfica 13. Treball en equip**



La gràfica 13 mostra que la mitjana de percepció del temps dedicat al treball en equip és del 9,1 %. D'aquest temps, la porció principal correspon a les reunions d'equip.

- **Gràfica 14. Treball en equip, per equips**



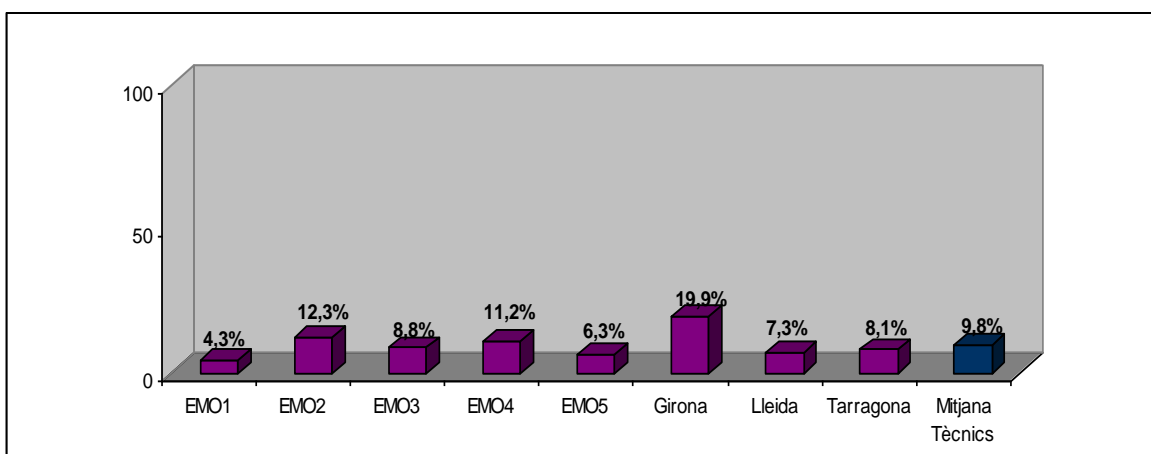
La gràfica 14 mostra el percentatge del temps professional dedicat al treball en equip, consignat pels diferents equips de medi obert. Hi podem observar que les diferències de percepció d'aquest temps són mínimes.

3.2.5 Els desplaçaments

La mitjana de percepció del temps dedicat als desplaçaments és del 9,8 %.

* A partir de la participació en el Seminari, els participants van coincidir que aquesta era una dada que calia valorar per equips, tal com ho explicita la gràfica 15.

- **Gràfica 15. Desplaçaments, per equips**

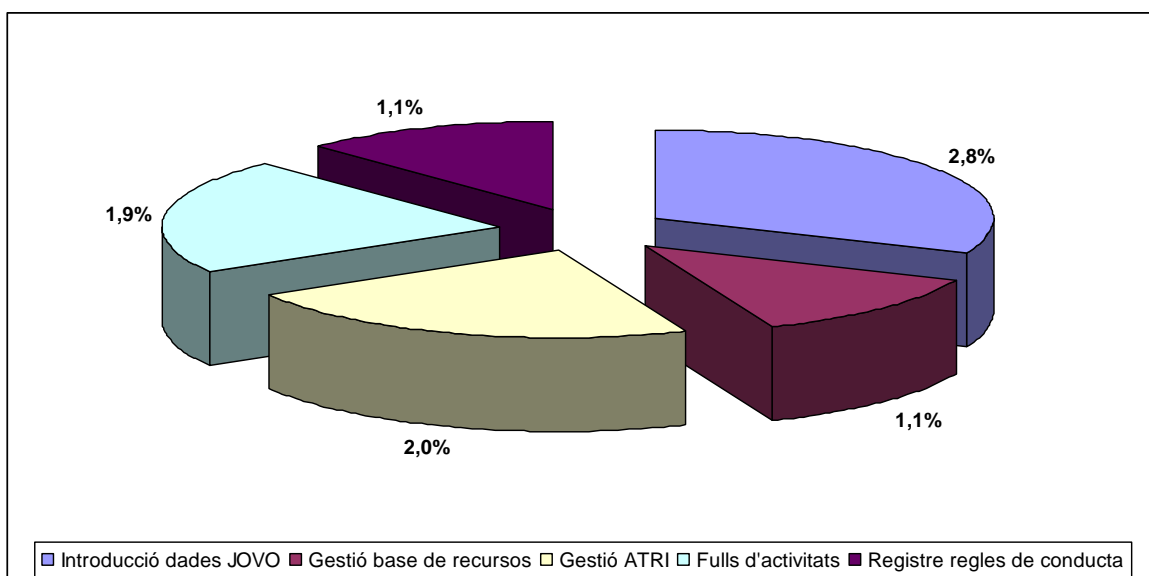


La gràfica 15 ens mostra que els desplaçaments constitueixen una de les variables més heterogènies, amb diferències que arriben a ser de 15 punts entre l'equip que declara dedicar-hi més percentatge de temps (19 %) i el que declara dedicar-n'hi menys (4,3 %).

3.2.6 Les tasques administratives

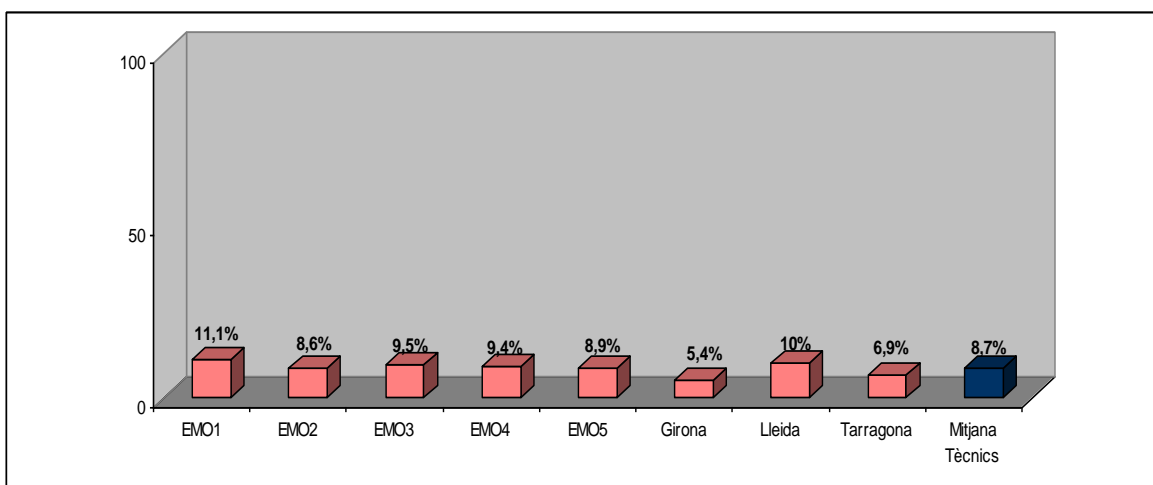
La mitjana de percepció del temps dedicat a les tasques administratives és del 9,4 %.

- **Gràfica 16. Tasques administratives**



La gràfica 16 mostra que, segons ho perceben els tècnics, la major part del temps invertit en tasques administratives es dedica principalment a la introducció de dades a la base de dades JOVO, a les gestions al portal web ATRI i als fulls d'activitats (informe *—rapport—* diari).

- **Gràfica 17. Tasques administratives, per equips**

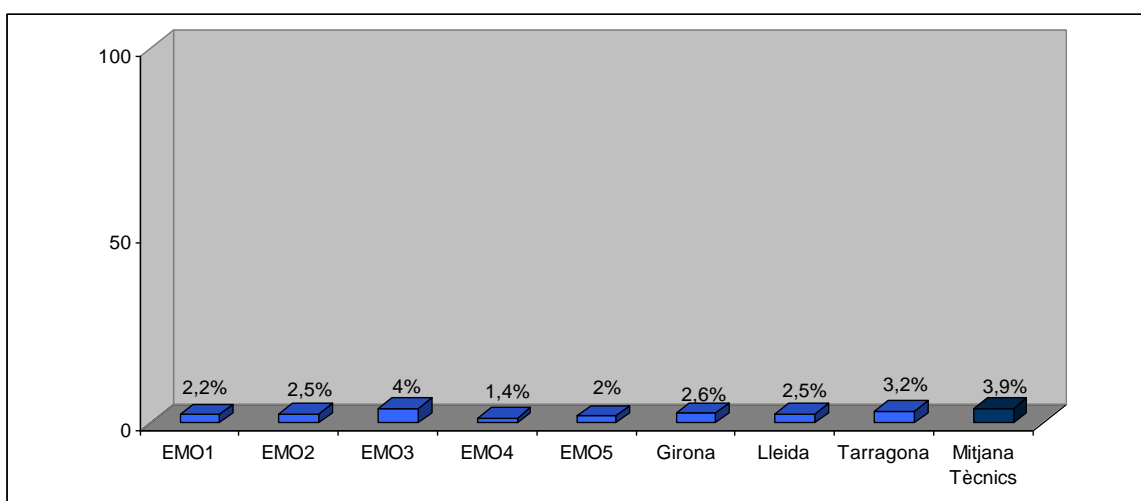


La gràfica 17 mostra el percentatge de la percepció pels equips del temps dedicat a tasques administratives. En aquesta gràfica s'observa que, respecte d'això, hi ha una heterogeneïtat elevada.

3.2.7 La formació dels professionals

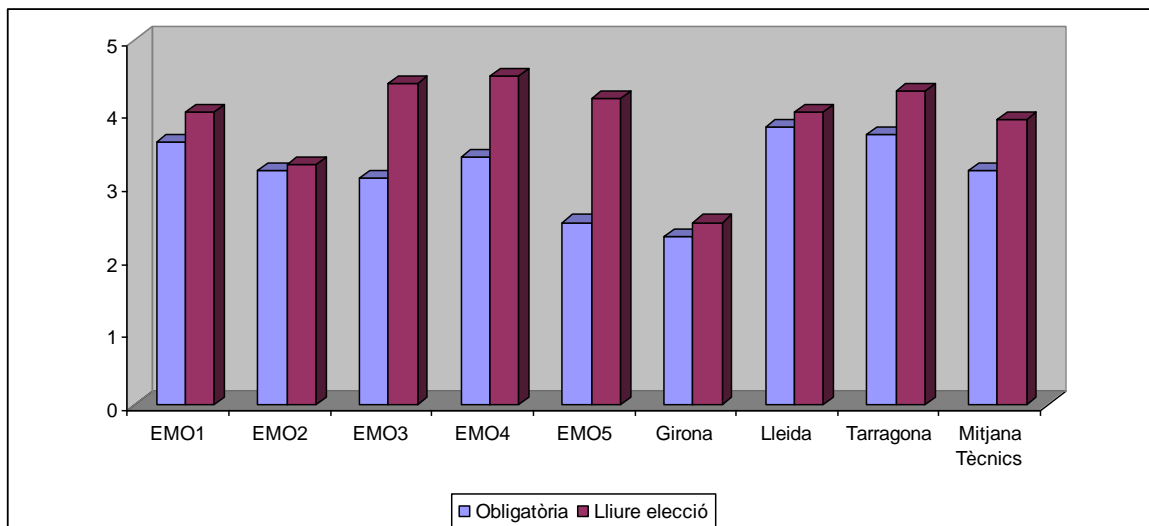
La mitjana de percepció del temps dedicat a les activitats formatives dins de l'horari laboral és del 2,7 %.

- **Gràfica 18. Temps de formació dels professionals**



La gràfica 18 reflecteix una considerable diversitat en les respostes sobre aquesta variable.

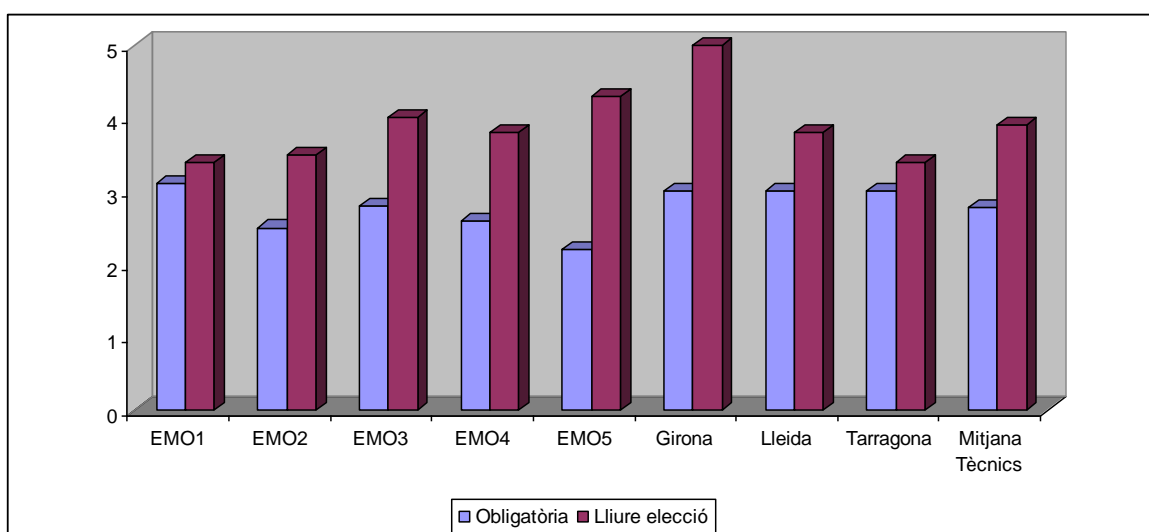
- **Gràfica 19. Grau d'utilitat de la formació obligatòria i de lliure elecció, per equips**



En la gràfica observem que, en tots els equips, el grau d'utilitat percebut és més alt en la formació de lliure elecció que en la formació obligatòria.

La diferència de les percepcions dels equips, sigui quina sigui la tipologia de la formació, és molt acusada.

- **Gràfica 20. Grau de satisfacció de la formació obligatòria i de lliure elecció, per equips**



El grau de satisfacció assolit per la formació de lliure elecció és més alt, en tots els equips, que l'assolit per la formació obligatòria.

- ✓ Les dues gràfiques anteriors (19 i 20) mostren que la formació de lliure elecció està més ben valorada que l'obligatòria.

3.3 La visió dels professionals participants en el Seminari

A continuació presentem un resum de les observacions i aportacions realitzades pels professionals, mitjançant el treball en grups focals, en el Seminari de tècnics de medi obert celebrat el passat 6 d'octubre de 2014.

Aquestes observacions i aportacions s'han agrupat d'acord amb els set blocs d'activitats plantejats per estructurar l'avaluació de les condicions de treball: la gestió tècnica del cas, la intervenció directa, la gestió de recursos, el treball en equip, els desplaçaments, les tasques administratives i la formació.

Gestió tècnica del cas

Observacions

- Es va valorar que el temps dedicat a complementar el SAVRY era excessiu i, en conseqüència, també ho era el temps dedicat a elaborar informes, que ara per ara van lligats a aquesta funció. Així mateix, els tècnics van destacar que, en termes d'utilitat i satisfacció, aquesta tasca és una de les menys valorades.

Plantejaments per a la millora

- Cal que els equips estudiïn la possibilitat de revisar els criteris d'aplicació, de temporalitat i d'utilitat, de manera que sigui més compatible i coherent amb l'informe que finalment s'ha d'elaborar i remetre a la instància judicial.
- Millorar l'elaboració dels informes, definint amb claredat la informació rellevant, tot diferenciant part descriptiva (dels àmbits del jove) de les hipòtesis de treball (en la síntesi del cas).
- Estudiar les possibilitats de fer més operatius i funcionals els plans d'intervenció.
- Estudiar la idoneïtat que les tècniques i els tècnics de medi obert realitzin o no informes d'assessorament a les instàncies judicials (que actualment només es realitzen en els equips de Barcelona).

Intervenció directa

Observacions

- Els TMO manifesten que quan es perd el contacte amb el jove, el temps que es dedica a recuperar-lo és molt.

Plantejaments per a la millora

- Estudiar com es poden optimitzar la resta de tasques a fi de poder dedicar més temps a la intervenció directa.
- Comptar amb dispositius mòbils actualitzats que permetin l'ús de les tecnologies de la comunicació i de les aplicacions facilitadores de la comunicació entre els tècnics i els joves.
- Aprofundir en el desenvolupament de l'entrevista: incrementant el nombre d'estratègies disponibles, elaborant diferents protocols i compartint el coneixement generat pels professionals.
- Incrementar la participació en espais de supervisió externa, element fonamental en el desenvolupament i benestar professional.
- Incrementar i potenciar els espais d'intercanvi entre professionals, tant entre els diferents equips de medi obert com amb altres professionals de la xarxa comunitària.
- Definir les línies de treball per elaborar un protocol de medi obert per al treball en la xarxa comunitària.

Gestió de recursos

Observacions

- El comentari majoritari entre els tècnics era que hi ha un nombre molt limitat de recursos per a algunes necessitats o problemàtiques específiques com la violència filio-parental, els trastorns mentals i les toxicomanies. També es destaca el problema de la manca de recursos formatius, especialment en algunes zones.

Plantejaments per a la millora

- Estudiar la manera d'optimitzar la recerca i el seguiment dels recursos, per tal de no incrementar la càrrega de treball dels tècnics.

Treball en equip

Observacions

- El col·lectiu expressa que es dedica poc temps al treball en equip, entès com el treball que es realitza definint un objectiu en comú i una temporalitat, així com distribuint rols i tasques.

Plantejaments per a la millora

- Estudiar com fer més operatives les reunions d'equip per tal d'incrementar el temps de reflexió sobre la pràctica professional i el treball en equip.
- Valorar la idoneïtat d'un model nou de supervisió externa, transversal i oberta a tots els professionals, i no necessàriament per equips.

Desplaçaments

Observacions

- El treball del medi obert es desenvolupa en l'entorn del jove; per tant, el desplaçament és una eina de treball imprescindible.
- Hi ha moltes diferències en el temps dedicat als desplaçaments entre equips i dins d'un mateix equip, en funció de les distàncies, del transport públic i la disponibilitat de vehicles de l'equip.

Plantejaments per a la millora

- Revisar la gestió dels desplaçaments dins de cada territori i de les seves implicacions en relació amb les ràtio de casos i càrregues de treball.
- Potenciar l'ús de dispositius i aplicacions de comunicació per optimitzar el temps de desplaçament (WhatsApp, Skype...).

Tasques administratives

Observacions

- Hi ha repeticions de tasques administratives (fulls d'activitats, registre de contactes i entrevistes) que es poden evitar.

Plantejaments per a la millora

- Millorar la formació dels tècnics per tal d'optimitzar l'ús de la base de dades del JOVO.
- Establir criteris comuns sobre quin tipus de contactes s'han d'enregistrar i especificar-ne la finalitat.
- Estudiar la viabilitat de treballar i tenir accés a la base de dades JOVO i a la de Gestió del risc fora de les seus i subseus judicials.

Formació

Observacions

- Es considera que el temps de formació és insuficient.
- La formació obligatòria no ha de restar temps a la de lliure elecció.
- Hi ha manca de formació específica per abordar determinats tipus de delictes (violència filioparental, agressions sexuals, violència de gènere, pertinença a una banda criminal organitzada...)

Plantejaments per a la millora

- Adaptar l'oferta formativa a les necessitats i interessos dels professionals.
- Facilitar l'accés a activitats i cursos de formació externs al Departament de Justícia.

4. Avaluació de les accions educatives dels tècnics de medi obert (9.2.1)

Dels processos de treball: l'entrevista

4.1. Aclariments preliminars

El treball tècnic a medi obert, en l'espai de l'entrevista, té una vessant planificada i estructurada i una altra vessant, relacionada amb el dia a dia dels joves atesos, que té un alt component de maneig de l'imprevist. Sovint, els professionals es troben amb situacions que sorgeixen de forma inesperada i que poden afavorir la intervenció o bé dificultar-la. Tant les intervencions més estructurades i planificades com les situacions improvisades van formant un bagatge que els tècnics han anat incorporant com a eines de treball.

Aquests aspectes configuren el contingut de la part dels processos que hem recollit amb l'aportació d'alguns tècnics a través d'una entrevista amb quatre preguntes obertes. Per tant, aquest no és un recull exhaustiu: la nostra intenció ha estat obrir la porta al debat a partir d'aquesta primera aproximació i traslladar-ho (com a punt de discussió) al seminari, on ens vam reunir la major part del col·lectiu de professionals de medi obert. Tot i ser una mostra de les possibles respostes, hi hem trobat un alt nivell de coincidència, cosa que considerem força rellevant. L'objectiu de les preguntes realitzades era identificar quines accions o processos són els més eficaços, més satisfactoris en el treball amb els joves, quines accions expliquen millor l'èxit de la intervenció i quines dificultats apareixen durant aquest procés.

Les respostes dels tècnics de medi obert a aquestes preguntes es troben reflectides en els següents apartats d'aquest document. S'hi recullen les estratègies i situacions significatives que alguns tècnics van aportar de les seves experiències en l'espai d'entrevista, acompanyades d'exemples explicats mitjançant microrelats.

* Aquestes explicacions que nosaltres hem anomenat *microrelats*, les hem recollit tal com han estat expressades i us les exposem de forma literal, dins de cadascun dels apartats que acabem de descriure.

La síntesi de les preguntes obertes que es van proposar als tècnics, mitjançant un qüestionari ([vegeu l'annex A.2](#)), és la següent:

1. Digues tres de les estratègies que han estat més eficaços en les teves entrevistes.
2. Digues tres aspectes no previstos que t'hagin ajudat perquè funcioni millor l'entrevista. Què has fet per integrar la situació? Explica com ho has fet.
3. Digues tres dificultats amb què et trobes en la realització de les entrevistes i quines estratègies et serveixen per abordar-les.

4. Digues tres aspectes no previstos que hagin interferit i hagin fet que algunes entrevistes hagin funcionat pitjor. Què has fet per integrar la situació? Explica com ho has fet. (Aspectes no previstos que interfereixen)

4.2 Tècniques/estratègies més eficaces

Les tres estratègies que els professionals van valorar com a més eficaces tenen a veure amb:

- l'actitud dels professionals
- la gestió de la informació i les estratègies de comunicació
- el protagonisme dels joves

4.2.1 Actitud dels professionals

L'actitud dels professionals fa referència al seu posicionament en el seu treball amb els joves; a com les seves idees, expectatives, prejudicis i ideals socials afecten l'emmarcament que fan de la seva tasca i com són capaços d'entendre l'univers dels joves més enllà de la pròpia concepció d'ideal social. En concret, aquesta actitud s'ha d'ajustar als principis següents:

- No jutjar.
- Tractar el jove amb respecte.
- Ser sincer.
- Donar confiança.
- Connectar amb els interessos del jove.
- No donar res per fet o entès, fer-ho tot explícit.
- No confrontar, recollir els malestars.
- Establir un compromís i fer un pacte educatiu.
- Utilitzar el sentit d'humor.

Microrelat 1

«Quan detecto que la darrera entrevista no ha funcionat del tot bé, que el noi ha estat poc receptiu, poc col·laborador, una de les coses que faig és, justament abans d'iniciar la sessió següent, agafar les meves coses i anar a fer un volt amb ell. D'aquesta manera es trenca la comunicació visual, l'esquema que ell tenia, i la comunicació es fa de manera més distesa.»

Microrelat 2

«Tendim a regalar el vincle. És una creença que, potser per la meva experiència en centres, considero que no és productiva. S'ha d'utilitzar com a eina educativa. Començo deixant clares quines són les obligacions i què espero d'ell. Li especifico què considero com a mostra de respecte, per exemple: la fàcil localització; quina és la predisposició mínima que exigeixo: que no respongui amb monosíl·labs. Quan veig que el noi actua segons aquests paràmetres obro portes, i potser adopto una actitud més paternalista. Considero que el vincle no te'l regala ningú; res és gratuït. Són nois que han estat en UEC, centres oberts; per a mi és com una prova de socialització del que serà fora.»

Microrelat 3

«La confrontació la recullo i la converteixo en un objectiu de treball. Utilitzo observacions com ara: “Si estàs tan enfadat, això deu ser molt important per a tu; explica-m'ho.” O bé: “Això que em dius no ho havia vist; en podem parlar?” Recollint la confrontació, la neutralitzo. El noi pot parlar del que vulgui, aquest és el seu espai. Si adopta una actitud de confrontació molt acusada, accepto que s'enfadi, que pugui pensar diferent. No vull contestar qualsevol cosa i m'he de donar temps, així que li dic que m'ho deixi pensar i que la setmana següent en parlarem.»

Microrelat 4

«M'agrada, al final de cada entrevista, fer una petita recapitulació del que hem parlat i, alhora, acordar un parell d'activitats per dur a terme durant la setmana (ja sigui fer coses o bé observar coses relacionades amb el contingut de les entrevistes). La sessió següent, la comencem amb un *remember*. Això ajuda a donar-li sentit al que estem fent i el noi assumeix un paper més actiu.»

Microrelat 5

«Podríem parlar de tres estratègies bàsiques que van juntes per a mi en tota l'entrevista: la informació acurada, el respecte i el pacte o l'acord.

»- Informació acurada, entesa en una doble direcció: per una banda, la que se li dona al menor perquè tant ell com la seva família estiguin degudament informats. Facilitar-li tota la informació necessària perquè compregui on està i quins en són els motius, i també conegui quin és l'objectiu de la mesura. Crec que informant bé una persona, se li genera seguretat.

»Per la seva banda, el tècnic també necessita seguretat. Faig servir preguntes com: et recordes del judici?, què recordes?, què et van explicar?, que em serveixen per calibrar el grau de veracitat. D'una resposta evitativa (“no comprenc”, “no accepto”, “no recordo”...),

n'obtinc informació sobre aspectes com l'assumpció de responsabilitat i el dèficit d'acceptació de la mesura.

»- Respecte: no ser autoritari, acceptar la realitat objectiva que m'aporten els nois. Evitar els prejudicis, tant culturals com psicològics o educatius. Intentar situar-me en un pla d'igualtat i no imposar-me.

»Per transmetre aquest respecte he d'estar molt atent a no utilitzar qualificatius que expressin una aprovació o reprovació determinada del que m'explica i aconseguir que el meu llenguatge estigui en sintonia amb aquesta contenció. Entrenar la no-reacció, per no cremar cartutxos. Aquest fet té una funció preventiva.

»- Pacte educatiu o contracte: seria l'assumpció de drets i obligacions ("la pista de sortida"). Si no es donen les altres dues estratègies, aquesta serà difícil d'assolir. Requereix que el jove estigui ben informat i estigui segur.»

4.2.2 Gestió de la informació i estratègies de comunicació

La informació que donem als joves ha de ser clara, entenedora, útil i adaptada al seu nivell de comprensió, per tal que puguin definir i conèixer la seva situació. Les estratègies que fem servir per transmetre la informació al jove han d'estar igualment adaptades al seu nivell de comprensió i a les noves maneres de comunicar que els joves fan servir, incloent-hi, d'una manera molt especial, les xarxes socials i les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Concretament:

- Donar una informació acurada.
- Fer un bon enquadrament de la mesura i de la figura del tècnic.
- Preparar les entrevistes.
- Registrar les entrevistes com a eina de treball.
- Utilitzar les xarxes de comunicació social.
- Utilitzar metàfores.
- Utilitzar contes i llibres.
- Preparar l'espai físic de l'entrevista.

Microrelat 6

«A les entrevistes procuro no ser autoritari, acceptar la realitat objectiva que aporten, evitar els prejudicis, judicis (culturals, etc.). Intento posar-me en un pla d'igualtat. Estar atent a no emetre judicis qualificatius i que el llenguatge estigui en sintonia. Tenir cura de no ferir. Qüestionar la conducta i no la persona.»

Microrelat 7

«Quan veig que el jove està *girat*, no gaire receptiu, desorientat amb la mesura, i que està jugant a despistar, li porto el full on consta què implica la mesura. Li llegeixo punt per punt, i li dic que posi una nota del 0 al 10, que jo també posaré el que crec. Si hi ha divergències, en parlem.»

Microrelat 8

«Explico molt bé al jove la meva feina en la primera visita. Què és la mesura i quin paper hi tinc com a tècnic. Li concreto que en tres setmanes hauré de presentar un informe al jutge, amb un pla d'intervenció. Li especifico tot el que farem. El faig copartícep dels objectius. Dóno molta importància al fet que els objectius siguin **els seus**.»

Microrelat 9

«Definim la problemàtica i les necessitats en el moment del judici utilitzant l'informe d'assessorament. A partir d'aquí identifiquem els processos de canvi, millora o empitjorament des d'aquell moment. Fem el mateix cada tres mesos, utilitzant el registre sistemàtic de tot el que diu el noi com a element bàsic de treball.»

Microrelat 10

«Programo la intervenció tenint clar el pla de treball i preparo sempre l'entrevista amb antelació, revisant les entrevistes anteriors.»

Microrelat 11

«La meva estratègia és identificar què els ha portat al circuit de justícia, els motius. Intento identificar el fet delictiu mitjançant l'anàlisi funcional. Analitzar pensament, emoció, conducta; veure la correlació d'antecedents i les seves conseqüències.»

Microrelat 12

«Amb l'objectiu de generar un canvi d'actitud, faig servir una metàfora: la metàfora del gimnàs. Els comento que per treballar el cos es necessita saber diverses coses, fer exercicis, conèixer quines sèries d'exercicis serveixen per a cada grup muscular, quina freqüència és bona, quins aliments i quins períodes de descans són adequats. Aquest treball té unes conseqüències visibles: es modela el cos, s'aconsegueix un aspecte més atractiu, s'està en forma i la gent ho percep així. Els comento que el cervell també és un múscul i respon a la mateixa lògica de treball. Com es treballa? Doncs pensant, reflexionant. La diferència és que té unes conseqüències diferents i no tan visibles en aparença, però reporta molts beneficis. Permet veure les coses d'una altra manera, ampliar perspectives, conèixer i connectar amb altres tipus de gent; també té

conseqüències respecte de l'altre sexe. I els deixo clar que aquí, en aquest espai de visites, es ve a pensar, a reflexionar, a treballar...»

Microrelat 13

«Faig llegir un conte que parli de coses diferents i m'asseguro que l'han entès bé. Això em serveix per trobar temes.»

Microrelat 14

«A la primera entrevista de la mesura li pregunto al jove què sap de la mesura que se li ha imposat, i després jo l'hi explico amb detall. Li demano què sap de mi i passo a fer una presentació de qui sóc. Llavors li demano que ell també em faci una presentació de qui és. Li demano que ho faci per escrit i m'ho porti a la propera entrevista. La consigna és que sigui un moment a casa i escrigui ell, preferiblement sense ajut, i em digui qui és, com veu la justícia a la seva vida, què espera de la mesura i quines coses li agraden i no li agraden. Tot el que posi estarà bé, perquè es tracta de saber què pensa, què sent, què vol.»

4.2.3 Protagonisme del jove

Donar protagonisme als joves no és una concessió dels tècnics: és l'eix fonamental que regeix el model d'intervenció socioeducativa en el medi obert.

Entenem per protagonisme posar el focus en el jove i reconèixer que és l'agent del seu procés de canvi i creixement. En particular:

- Fer-lo partícip del pla de treball.
- Acordar els objectius del pla de treball.
- Respectar el seu temps.

Microrelat 15

«Acordo conjuntament els objectius amb el jove i només treballo aquells objectius que pactem o acordem.»

Microrelat 16

«Per tal de d'aconseguir que el jove senti com a seus els objectius, li poso al davant un full en blanc i li dic que pensi una llista d'objectius i l'escrigui. D'aquesta manera, en una sessió departim sobre què és un objectiu per a ell i si hi està d'acord i ho veu necessari. És una tècnica de compra, per involucrar-lo.»

Microrelat 17

«Utilitzo puntuacions cronològiques sobre satisfaccions personals del jove en el temps, en una escala de l'1 al 10, per ajudar a quantificar.»

Microrelat 18

«Utilitzo un conjunt de tècniques i estratègies:

- Projecte de vida: "Tanca els ulls i imagina't com seria la teva vida en els pròxims 10 anys en els diferents àmbits."
- *Google map*: Investigar d'on ve el jove, com era el seu poble, on estudiava, en quin carrer vivia...crea proximitat i desperta el seu interès.
- Adapto el Programa de pensament prosocial per treballar de forma individual, amb la preparació prèvia de sessions i entrevistes.
- Faig servir la tècnica de la *línia de la vida*: Preguntar al jove quin és el seu primer record i on vivia. Demanar-li que expliqui esdeveniments biogràfics importants per a ell, tant d'agradables com de dolorosos. Per acabar, proposar-li que digui tres coses que li produeixen felicitat o dolor.»

4.3 Aspectes no previstos que ajuden

Els aspectes no previstos que produeixen un efecte positiu tenen a veure amb l'aprofitament de situacions que sorgeixen de manera inesperada i s'enfoquen com una oportunitat de treball amb el jove, tant per millorar-hi el vincle com per aprofundir en el coneixement que en tenim. Entre elles:

- Aprofitar comentaris sobre temes d'interès per al jove.
- Incorporar acompanyants del jove a l'entrevista, amb el permís dels uns i de l'altre.
- Tenir reaccions que el jove no pugui preveure per desencallar situacions.
- Limitar la participació dels familiars.
- Aprofitar situacions imprevistes per establir vincles.
- Dur els arguments de joves violents a l'extrem, per després raonar i situar.
- Aprofitar coneixements personals sobre la zona geogràfica de procedència del jove.
- Incorporar errors del tècnic com a eina de treball.
- Respectar els temps en l'exploració i el treball i guanyar-se la confiança del jove.
- Escenificar un canvi de rols.
- Analitzar amb el jove l'efecte d'una parella prosocial.

Microrelat 19

"Quan ve acompanyat d'un amic o una amiga, com a mostra de confiança el faig entrar. D'alguna manera se sent més protagonista de la pel·lícula. En funció de com respon, l'invito a sortir o ho puc recollir."

Microrelat 20

«Davant de discursos molt formals, estructurats i de desitjabilitat social, espero que acabi i responc amb una actitud molt directa i informal.»

Microrelat 21

«És important canviar d'escenari, pot ajudar a desbloquejar situacions. Un dia un noi em volia ensenyar la seva cabana; vaig decidir dedicar-li temps i va ajudar molt a establir vincle.»

Microrelat 22

«Per casualitat he estat al Marroc i a l'Equador, que són els dos països d'origen més freqüents dels joves amb què em trobo. Quan, per exemple en el primer cas, em centro a parlar de les seves ciutats, dels tòpics en què se sol caure, de la seva arquitectura, de les seves tradicions...i queda clar que distingeixo les diferències entre una persona que ve de Zagora i una altra que ve del Rif, ells perceben que em moc més enllà del tòpic *marroquí*. Hi seria equiparable la dualitat *serrano/mono* de l'Equador.»

Microrelat 23

«Aprofitar qualsevol comentari. Una vegada un jove em va explicar que un amic seu cantava com un noi que es diu Yassin Reus. Era un comentari que en un altre moment podria haver passat desapercebut, però em vaig detenir, vaig demanar-li que busquéssim els vídeos a YouTube, els vam mirar junts i li vaig fer diverses preguntes: per què li agradava, què li trobava, quina tècnica feia servir. Aquesta conversa em va donar molta informació per contextualitzar el seu dia a dia i connectar millor amb els seus interessos.»

Microrelat 24

«El Marc és un jove de 17 anys que normalment és força correcte i col·laborador en l'entrevista, però l'altre dia va venir amb posat molt *passota* i irreflexiu. En un moment donat m'explica que ho ha deixat amb la parella perquè aquesta s'ha *enrotllat* amb una altre noi. Em diu que sap quin noi és i que quan el vegi "se n'enterarà". Jo li segueixo el corrent dient-li que està clar, que és per matar-lo. Portem el tema a l'extrem per exagerar-lo i possibilitar que el noi relativitzi i acabi fent afirmacions com: "hi ha més noies"; "no valia tant la pena"; "ell tampoc en té la culpa, era ella qui tenia xicot".»

Microrelat 25

«Quan cites un membre de la família que és important per al noi i en qui ningú no havia reparat abans, això li pot generar una reacció positiva. Hi va haver el cas d'un noi que havia perdut la seva mare a una edat molt primerenca i sempre se'n citava el pare. El noi va canviar de població i se'n va anar a viure amb la seva germana. Sempre es presentava a les entrevistes amb una actitud molt apàtica, passiva, amb poc ànim. Vaig decidir citar

la seva germana gran i des d'aquell moment va començar a reaccionar: va presentar currículums i es va apuntar a diferents ETT de la zona. Sembla que ara té més ganes de fer coses.»

Microrelat 26

«En el cas d'un jove xinès amb molts problemes de comprensió de la nostra llengua, vaig convidar, perquè ajudés a la nostra entesa, una altra persona també xinesa amb qui ell treballava i que sí que coneixia l'idioma (mediació lingüística).»

Microrelat 27

«No pressionar a parlar d'un tema difícil (dol per la mort de germans) i deixar que el temps i la confiança permetin parlar-ne i fer el dol de millor manera.»

Microrelat 28

«Parelles prosocials, identificar-les i incorporar-les en les anàlisis, els sentiments, els projectes...»

Microrelat 29

«En el cas de les noies: aprofitar la receptivitat davant de temes d'interès (embaràs..).

»En cas de molt bloqueig en una primera entrevista, cloure-la de seguida i citar per a una altra entrevista.»

Microrelat 30

«La història amb aquest jove és d'un inici de mesura sense cap mena de vincle, més aviat al contrari: venia per força, arribava tard i només volia signar (i fins algun dia es despistava i si jo no el trucava no venia); sempre patia per si li robaven la bicicleta que deixava fora al carrer, i no volia parlar dels fets, li feia vergonya.

»Un dia li vaig proposar fer l'entrevista a fora de l'edifici de la Generalitat, asseguts en un banc d'una plaça propera, amb la seva bicicleta al costat nostre.

»A partir d'aquí, quan va veure que jo em preocupava per ell i la seva bicicleta, va començar a venir sempre i a l'hora acordada, puntual.

»Va acceptar començar a parlar dels fets, del que havia passat, de com se sentia i de com creia que se sentien les víctimes. I també del consum de tòxics.

»Els dies que la mare l'acompanyava, fèiem l'entrevista al despatx i la conversa ja no era tan fluida.

»Un dia dels que va venir amb bicicleta, va arribar just al moment en què jo també arribava, del Jutjat de Menors, amb el mateix mitjà. Com que ens vam trobar abans d'arribar ben bé a la Generalitat, em va reptar a fer una cursa fins a l'edifici i li vaig dir que no, que en tot cas podíem anar un dia a fer un volt junts: en comptes de xerrar al despatx podíem fer un recorregut per les *mntanyes* de la localitat, a veure si em podia seguir. Ell em va respondre que sí, que què m'havia pensat.

»Al cap de dues setmanes vam quedar a les tres de la tarda per fer un recorregut que, complet, és d'uns 25 quilòmetres.

»Vam estar dues hores pedalant (ell va reconèixer que a la darrera pujada ja no podia seguir-me) i la primera hora i mitja va parlar pels descosits. Segurament va perdre la força de tant xerrar, però jo vaig rebre més informació d'ell, de la seva família i dels seus actes delictius (els jutjats i els que no l'havien denunciat) que en totes les entrevistes anteriors.

»A partir d'aquesta excursió, el jove es va obrir a les entrevistes quasi tant com en la pedalada, i un cop acabada la mesura ha vingut diverses vegades a demanar-me consell de coses que li passen, tot i que no tenen a veure amb expedients judicials.

»No se li ha obert cap més expedient judicial.»

4.4 Dificultats més freqüents i propostes per afrontar-les

A continuació exposem les dificultats més freqüents, acompanyades de propostes per fer-hi front, agrupades segons si deriven de:

- l'estat psicopatològic del jove
- les actituds i característiques de personalitat del jove
- el context familiar del jove
- la manca de recursos per al treball

4.4.1 Dificultats derivades d'un estat psicopatològic del jove

Dins d'aquest apartat ens referim a qualsevol trastorn psicològic o malaltia mental que presenti el jove. Per trastorn psicològic entenem aquells canvis en el comportament del jove que no són explicats per la maduració o el desenvolupament normal, ni com a resultat de processos d'aprenentatge, i que li comporten patiment i/o inadaptació en diverses àrees de vida. Sovint requereixen tractament farmacològic.

- Trastorns de la conducta (per exemple, el TDAH)
- Trastorns emocionals (per exemple, ansietat o depressió)
- Trastorns per consum de substàncies tòxiques

- Trastorns de la personalitat (límit, paranoide, entre d'altres)
- Psicosis (per exemple, esquizofrènia)

Microrelat 31

«En temes de personalitat límit i/o psicòtics, procuro tenir el material molt estructurat, alhora que flexibilitzar el meu estil personal.»

Microrelat 32

«Quan s'identifica la necessitat d'intervenció terapèutica, cal reconèixer els límits de la intervenció educativa i derivar als recursos especialitzats.»

4.4.2 Dificultats derivades de les característiques del jove

Dins d'aquest apartat ens referim a les dificultats que poden comportar determinades actituds i característiques de personalitat del jove. Té a veure amb els trets diferencials dels joves, amb la seva disposició, les formes de relació, d'afrontament al tècnic i als objectius de la intervenció.

- Manca d'implicació, passivitat
- Actitud desafiant
- Reaccions de violència
- Manca d'assistència o de puntualitat
- Rebuig de la mesura

Microrelat 33

«Molt bloqueig en una primera entrevista: cloure-la de seguida i citar-lo per a una altra entrevista.»

Microrelat 34

«Resistència passiva: obligar-los a estar allà una hora, fer un canvi de cadires amb el consegüent canvi de rols i fer una escenografia.»

Microrelat 35

«No-assistència: trucar diverses vegades, passar al format signatura i alhora buscar la complicitat dels pares, si és viable.»

Microrelat 36

«Actitud evasiva o desafiant: estar molt empàtic; evocar l'analogia de l'*incident*: ho és per a tots dos; podem fer-nos mal o mirar de solucionar-lo i treure'n profit.»

Microrelat 37

«Actitud poc adequada per realitzar una entrevista: no acorrallar-los; si no estan en condicions, que marxin i no tornin fins al pròxim dia.»

Microrelat 38

«Tancament per evitar parlar de temes personals (per exemple, de qüestions que em faciliten informació que necessito per al SAVRY): no forço la situació, però la faig explícita.»

Microrelat 39

«Davant la predisposició negativa que manifesten quan comenten que vénen per obligació, els faig saber que, en funció de la seva evolució, vindran una vegada a la setmana o bé una vegada cada dues. Si es mostren sense ganes, vindran cada setmana, i encara que no parlin estaran al despatx; a més, el seu silenci m'anirà bé per avançar feina i fer informes. M'apodero de la seva resistència redefinint-la, fent servir la paradoxa, com a positiva per a mi.»

Microrelat 40

«Desmotivació: intentar motivar-lo treballant el vincle, així com buscar temes del seu interès i posar-los en valor.»

Microrelat 41

«Identificar mancances i adequar les meves demandes. No demanar coses que no puguin fer, encara que semblin molt senzilles. Rebaixar les meves exigències per adaptar-les a les seves possibilitats i augmentar-les després progressivament.»

Microrelat 42

«Quan la recollida de signatures desvirtua la intervenció perquè el jove la confon amb mesures existents en adults, deixo de fer-la.»

Microrelat 43

«Si el menor ve a l'entrevista després d'haver consumit, no la faig. Li explico que és una falta de respecte i que en aquestes condicions no es pot treballar.»

Microrelat 44

«Quan el jove no compleix els horaris i compareix fora d'hora, li explico que és una falta de respecte i que, a més, no el podré atendre correctament perquè tinc altres tasques. En aquests casos, escurço l'entrevista.»

Microrelat 45

«Quan el menor mostra poca vinculació:

- Adopto una actitud pacient.
- Faig una entrevista curta i emeto consignes clares.
- Poso atenció a fer una intervenció respectuosa, que manifesti interès i compromís.
- Faig reflexions sobre els possibles beneficis d'una major implicació en la mesura.
- Miro de centrar-me en els aspectes que el poden interessar.
- Plantejo la possibilitat de fer un canvi de referent, per poder parlar de les dificultats obertament, amb calma i buscant solucions, no buscant responsables.»

4.4.3 Dificultats derivades del context familiar del jove

Entenem les dificultats relacionades amb el context familiar com la influència que tenen les diferents figures i les relacions que s'estableixen entre els diferents membres, concretament en el cas de:

- famílies absents
- famílies molt demandants
- famílies molt protectores
- famílies molt exigents
- relacions familiars disfuncionals

Microrelat 46

«Quan es tracta de mares que són molt demandants, derivo a un company.»

Microrelat 47

«Davant d'una situació de violència familiar, divideixo la intervenció.»

Microrelat 48

«Quan hi ha complicacions amb els pares, com ara actituds culpabilitzadores, actituds irascibles, sobreprotectores o encobridores, intento explicitar-ho, treure la protecció, separar-ho.»

Microrelat 49

«Un dels meus problemes és que els pares no s'impliquen tant com considero necessari. No vénen, estan absents. Miro de trucar-los fins a dos cops; si no vénen, almenys intento parlar-hi per telèfon. Procuro fer una reunió conjunta del noi i els pares un cop al mes.»

Microrelat 50

«-Per treballar amb joves i/o famílies reconstituïdes (processos de canvi: famílies, països, cultures...), i també per treballar el dol per la mort d'un familiar o una persona significativa: "La pèrdua com a punt de partida". La feina anirà enfocada a aprendre a incorporar/acceptar les pèrdues i els canvis. És un procés que s'ha d'elaborar, i el primer que cal és acceptar la pèrdua, fer desaparèixer sentiments de culpa o ràbia, treballar els sentiments i posar nom a les emocions, a tot allò que sentim i ens fa estar malament. En puc explicar un exemple: vaig conèixer un noi de 16 anys que durant la intervenció es va mostrar confús, desorientat i amb dificultat per adaptar-se als canvis que s'anaven produint en la seva família d'origen; dels 8 als 15 anys havia estat fill únic i tenia una relació molt propera amb la seva mare, i de sobte va haver de compartir-la amb una nova parella (marit i padrastre) i els fills que va aportar a la relació.

»-Per treballar les emocions. Sovint passa que determinats aspectes, idees o creences es transmeten de generació en generació sense ser qüestionats. Per exemple, hi ha nois que, perquè ho han sentit dir així, sostenen: "Jo sóc com sóc; sóc així i no puc canviar". Però hi ha estudis que demostren que el cervell canvia cada dia en funció del que fem, i el treball terapèutic/educatiu modifica el cervell. La biologia no determina el comportament, sinó que és al revés, el comportament pot modificar la biologia. Vaig conèixer un home de 40 anys que em va dir molt convençut: "Sóc tímid". Jo li vaig preguntar que com ho sabia, i em va contestar: "M'ho va dir el meu pare quan era petit". Així que el seu pare li va diagnosticar timidesa i ell es va passar 40 anys pensant que era tímid!!! No és així: tots tenim una capacitat de canvi molt gran.

»-Per controlar l'expressió desmesurada de sentiments com ara la ràbia, l'enuig, les respostes agressives..., proposo al jove que faci exercicis de relaxació aprofitant la respiració profunda: que compti 8,4,8,4 mentre inhala i exhala, i porti el pensament a un lloc o un record agradable (si no en troba cap, li suggereixo que pensi en un lloc tranquil, plaent, com ara el mar amb les onades, un camp verd ple de flors). L'objectiu és que vagi incorporant aquesta tècnica de manera natural i que hi pugui recórrer cada vegada que li vingui un pensament o una emoció negativa.»

4.4.4 Dificultats derivades de la manca de recursos per al treball

Entenem per dificultats derivades de la manca de recursos de treball aquelles que provenen dels espais, les eines i les entitats especialitzades, concretament:

- manca d'espais adequats
- manca de recursos especialitzats
- col·lapse dels serveis de salut mental

D'aquest subapartat no s'han recollit microrelats.

4.5 Aspectes no previstos que dificulten les entrevistes

Els aspectes no previstos que dificulten les entrevistes tenen a veure amb situacions que es desencadenen per les característiques de la família, per les del jove o bé per les dificultats del professional mateix davant situacions complexes. Entre els tipus d'imprevistos recollits es troben:

- conflictivitat en les relacions familiars
- reaccions inapropiades dels joves
- dificultats del mateix professional
- dificultats per gestionar la informació sensible o traspasar-la amb cura
- situacions de crisi

Microrelat 51

«En la primera entrevista, que a vegades es fa conjunta amb el menor i la família, es poden donar situacions de conflicte que en dificultin el desenvolupament. Aleshores intento:

- reconduir l'entrevista a aspectes que no generin enfrontament, o bé
- escurçar l'entrevista i citar-los per separat.»

Microrelat 52

«Quan no tinc temps de programar bé l'entrevista, em sento més coixa i habitualment redueixo el temps de la intervenció i em concreto a allò que tinc registrat i que recordo bé.

- Estratègia: escurçar i utilitzar un registre d'entrevistes.»

Microrelat 53

«Quan el noi m'ha avisat que és millor que no impliquem la família, a vegades he forçat les coses i he vist que, efectivament, aquest moviment no ha ajudat.»

Microrelat 54

«A vegades he sentit que no respectava la imparcialitat, que perdia el respecte. Contràriament, el que s'ha de practicar és l'anàlisi crítica amb caràcter constructiu.»

Microrelat 55

«En alguna ocasió, davant la conducta del jove he reaccionat renyant-lo, fent-li un sermó amb veu crispada i amenaçant. Lluny d'aconseguir bons resultats, he corregut el risc de perdre la feina feta fins aleshores. Quan m'ha passat, després he demanat disculpes.»

Microrelat 56

«A vegades, per massa incisiva em quadro: "Por cojones pasas por el aro", i es trenca el treball fet.»

Microrelat 57

«Per donar-li massa oportunitats, concedir-li una confiança no merescuda, trigo més temps a decidir canviar mesures, fer requeriments...»

Microrelat 58

«A vegades he corregut massa i he abordat àrees personals massa aviat: li he parlat dels seus pares i m'he trobat amb un mutisme absolut o amb respostes monosil·làbiques. No he sabut veure el temps de la relació.»

Microrelat 59

«Convé dedicar més temps a pensar bé en quin nivell té cada noi.»

Microrelat 60

«El fet de generar més expectatives de les que tenim sobre la nostra incidència en el recorregut judicial, pot repercutir molt negativament en el jove.»

Microrelat 61

«En un cas, davant situacions d'incompliment, vaig avançar una resposta del jutjat que després no es va produir i això em va fer perdre credibilitat davant el noi. Des d'aleshores només parlo d'allò que depèn de mi, de les condicions del compliment, que la meva obligació és comunicar al jutjat l'assistència i que la conseqüència la decidirà el jutjat.»

Microrelat 62

«És contraproduent no acordar el pla de treball. Amb l'experiència he comprovat que només es poden treballar els objectius que el jove i la família accepten. Hem de treballar *amb i per a* ells.»

Microrelat 63

«Va ser un error no percebre les diferències del noi en passar d'un CRAE (centre residencial d'acció educativa) a un pis, i continuar igual. No vaig saber adaptar la meua intervenció als canvis de la persona.»

Microrelat 64

«Situacions en les quals es *desmunten* idees i valors propis

- ✓ Quan una mare o un pare perjudica, agredeix o fa mal al fill o la filla:
- Donar-me temps: per poder fer les modificacions necessàries, per poder reestructurar el meu propi pensament i trobar l'equilibri personal necessari per intervenir.
- Intervenir de manera planificada i programada, no deixant-me portar per la immediatesa de les meves pròpies emocions.»

Microrelat 65

«Aspectes no previstos que remouen el nostre estat personal i poden perjudicar la intervenció:

- Una trucada d'un familiar que ens *deixa anar* moltes angoixes, pors, conflictes.
- Un problema personal que ens té capficats.

»En aquests casos, pot ser d'ajuda:

- Tenir les entrevistes ben programades, cosa que ens permetrà gestionar millor la situació perquè disposarem d'un guió.
- Centrar-nos en aspectes concrets, per mirar de reconduir la intervenció al que havíem programat.
- Eскурçar l'entrevista, si és possible.
- Compartir la situació en supervisió amb altres tècnics i amb el coordinador.»

Microrelat 66

«Sovint disposem de molta informació que obtenim del menor, la família i altres professionals. Cal gestionar-la i fer-ne un ús acurat, respectant la privacitat i les

demandes de les persones que ens la confien, i al mateix temps traspassar-la quan és informació rellevant per a d'altres.»

Microrelat 67

«Atendre la situació i reservar-me un espai per gestionar com a professional les emocions que em genera, a fi de poder ser més objectiu. Necessito donar-me temps per analitzar la situació i programar i planificar la intervenció. Aportar serenor a la situació té efectes positius.»

4.6 Les dificultats derivades de les característiques del professional

En la realització de les entrevistes hi ha aspectes i dificultats vinculats a les característiques del professional mateix, que fan que l'entrevista no funcioni bé o sigui poc o gens productiva.

Amb la finalitat de conèixer aquests aspectes i dificultats, durant el Seminari es va proposar un treball en grups focals, emprant la tècnica Philips 6/6, per expressar opinions i propostes a partir de les qüestions següents:

Pregunta 1: Tenint en compte algunes de les dificultats pròpies dels professionals, que s'han recollit en les enquestes...

Quines **propostes** pots aportar per evitar i/o fer disminuir aquestes dificultats i com creus que podrien abordar-les els equips?

Pregunta 2: En les enquestes s'ha posat de manifest la gran quantitat de riquesa d'estratègies de què disposem els professionals.

Com creus que podríem **compartir** aquestes estratègies? (què i com)

4.6.1 Plantejaments dels professionals participants en el Seminari de medi obert

A continuació presentem un resum dels plantejaments de millora, expressats pels professionals participants en el Seminari, per a l'abordatge de les dificultats derivades de les característiques del professional.

- Creació d'un espai de reflexió i suport dins de l'equip que permeti treballar els aspectes següents:
 - ✓ Definir els límits de la intervenció, revisar l'encàrrec i la responsabilitat del tècnic.

«És important tenir clar que el problema és del noi i de la família, no nostre, i tenir clar també quin és el nostre paper. Això es difícil fer-ho sol i és necessari el suport dels tècnics per ajudar-nos a mantenir-nos en el nostre espai i el nostre rol. No s'han de confondre els desitjos dels tècnics amb les possibilitats dels joves.»

- ✓ Identificar i compartir les pròpies dificultats del professional des del punt de vista tècnic i organitzatiu.

«Reconèixer, exposar i compartir les pròpies dificultats en un espai on el tècnic pugui valorar els sentiments i emocions en relació amb el cas. De vegades estan relacionades amb la creació del vincle amb determinats perfils, amb els propis prejudicis. Hi pot haver tendència a sentir el cas com a propi. Es pot tenir poc temps per pensar. Així mateix, es veu com a problema que, de vegades, no hi ha suficient confiança per treballar les pròpies dificultats dins l'equip. No ens agrada que ens qüestionin.»

- ✓ Compartir responsabilitats en relació amb els casos.

«Que el tècnic no carregui amb tota la responsabilitat del cas. Que sigui el referent, però disposi d'un espai perquè l'equip li doni suport. També es podria nomenar un cotutor/coreferent del cas.»

- ✓ Plantejar la possibilitat d'un canvi d'estratègia.

«Fer una supervisió tècnica del cas i orientar-lo vers la metodologia o l'estratègia que convingui aplicar.»

- ✓ Plantejar la possibilitat d'un canvi de tècnic.

«Casos en els quals es produeix un rebuig per la tipologia del delictes.»

- Treballar l'entrevista quant a:

- ✓ Definir el tipus i característiques de l'entrevista (assistencial/paternalista; tècnica/basada en la consecució d'objectius; duració, contingut, etc.).
- ✓ Elaborar un protocol d'entrevista.

- Més formació:

- ✓ Disposar de formació específica, així com de material tècnic i didàctic, per als casos més preocupants.

«Per exemple, per a casos resistents al llarg del temps que es viuen com un fracàs professional, per a determinats tipus de delictes, etc.»

- ✓ Augmentar la formació (sobretot en l'àmbit extern) en determinades àrees i per intervenir en determinats tipus de delictes.

- Suport tècnic del coordinador

- ✓ Reforçar el paper de suport que té el coordinador per sobre del de control.

- Optimitzar la supervisió tècnica per part del psicòleg de l'equip

- Supervisió externa
 - ✓ Disponible per a tots els equips i professionals.
 - ✓ Un nou model de supervisió externa transversal i obert a tots els professionals i no necessàriament per equips.

- La creació d'espais d'intercanvi
 - ✓ Interequips: organitzar espais d'intercanvi per treballar bones pràctiques (relats de casos positius, etc.). Programar jornades de treball amb professionals del propi equip i amb altres equips.
 - ✓ Crear un protocol de treball en xarxa comunitària.
 - ✓ Espais virtuals: fòrums d'intercanvi d'experiències, e-Catalunya, blogs...

- Coordinació externa
 - ✓ Més coordinació amb recursos/serveis/altres departaments

5. Conclusions i propostes per a la millora

Aquest treball ha volgut iniciar el procés d'avaluació plantejat al capítol 9 del [Projecte tècnic de medi obert](#), un pas necessari per conèixer les condicions, els processos i les competències més adients per a una intervenció socioeducativa eficaç amb joves en dificultat social, millorar-los i compartir-los. De les diferents àrees a desenvolupar s'ha optat, d'una banda, per avaluar les condicions actuals de treball dels tècnics de medi obert, el temps dedicat a cada una de les activitats que configuren el temps de treball professional i el grau d'utilitat i de satisfacció percebut per a cadascuna d'elles. De l'altra, per iniciar una aproximació a l'avaluació dels processos de treball, entesos com les accions socioeducatives que fa el tècnic al llarg de la intervenció a través de l'entrevista, ja que és un dels instruments educatius i psicològics més importants durant aquest procés.

Després de presentar els resultats de l'avaluació de les condicions de treball dels tècnics de medi obert, cal destacar el caràcter participatiu de l'experiència. Aquest procés de treball ha estat especialment ric per a les persones que han integrat la CoP Medi obert. Cal dir que ha estat possible gràcies a l'elevadíssima participació de tot el col·lectiu, tant en la resposta al qüestionari inicial sobre les condicions i els processos de treball com en la participació i aportacions en el seminari de presentació de les primeres dades. En un format més reduït, les entrevistes a alguns companys han permès també copsar una petita part d'aquesta riquesa en els més de 60 microrelats. Aquests mostren la gran diversitat d'estratègies i recursos que el col·lectiu fa servir en les diverses situacions que ha d'afrontar, i esdevenen pràctiques referencials que poden ser objecte d'anàlisi i estudi posteriors. Constitueixen un patrimoni ja disponible per a tothom que es vulgui inspirar en la feina dels companys.

Les conclusions finals s'estructuren en tres blocs: el primer, relacionat amb les condicions de treball; el segon, amb els processos de treball, i el tercer, configurat per un conjunt de propostes derivades dels dos anteriors.

La intervenció directa suposa més d'un terç del temps total del treball dels tècnics, sense gaires diferències entre els diversos equips. A més a més, és valorada com l'actuació més útil i satisfactòria. Els tècnics opinen que s'hauria de dedicar més temps a la intervenció directa, ja que és l'eina bàsica i fonamental de la feina de medi obert.

En relació amb el treball en equip, més d'un terç d'aquest temps es dedica a les reunions d'equip i un altre terç a la supervisió interna, externa i individual. El treball en equip s'entén com una tasca desenvolupada per un grup de persones que s'organitzen en funció d'uns objectius comuns que s'han d'assolir en un temps determinat. Actualment no s'hi dedica prou temps.

Quant a la gestió tècnica del cas, tal com declaren els professionals de medi obert, ocupa una quarta part del temps total del treball professional. La complementació del SAVRY i l'elaboració d'informes són les tasques amb major dedicació. Malgrat que hi ha diferències entre els equips tant pel que fa al temps que hi inverteixen com pel que fa al grau de percepció d'utilitat i satisfacció, tots coincideixen a afirmar que se'ls dedica un temps superior al que seria desitjable, especialment al SAVRY, considerat en general com a relativament útil, però poc satisfactori.

Pel que fa al treball amb recursos externs, es dedica la major part de temps a les tasques de recerca i coordinació d'aquests recursos, ben valorades en satisfacció i utilitat. Malgrat ocupar una petita part del temps professional, hi ha diferències en les valoracions que en fan els equips, possiblement relacionades amb les característiques de cada territori. L'opinió majoritàriament expressada és que caldria incrementar el nombre de recursos per poder donar resposta a les necessitat dels joves atesos.

Respecte al temps dedicat als desplaçaments, la varietat entre els equips és molt alta. Les diferències poden ser atribuïbles a les característiques del territori, les distàncies de les seus i subseus judicials als diferents municipis i les infraestructures de vies i transports públics, entre d'altres. Els desplaçaments són activitats associades a la intervenció en el territori i, per tant, imprescindibles. Han estat valorats com a útils però poc satisfactoris i l'opinió general és que s'haurien d'optimitzar.

Un dels aspectes en què els tècnics han expressat més acord és la consideració que el temps dedicat a les tasques administratives és excessiu. Tanmateix, hi ha diferències en el temps declarat pels diversos equips. Algunes de les tasques incloses en aquest bloc, com els fulls d'activitats, la introducció de contactes al JOVO o la gestió de la base de recursos, entre d'altres, es consideren poc efectives.

Finalment, els professionals valoren que es dedica poc temps a la formació, en concret a l'específica per a la intervenció en determinats tipus de delictes. Encara que hi ha diferències entre els equips en la percepció de la utilitat i satisfacció de la formació, tots

els equips valoren com a més útil i satisfactòria la formació de lliure elecció que no pas l'obligatòria. Alhora, consideren important que el temps dedicat a la formació obligatòria no resti temps del total d'hores disponibles per a la formació.

L'avaluació dels processos ha permès reconèixer i acreditar les accions socioeducatives i competències adquirides pels tècnics durant les entrevistes, així com identificar les accions més eficaces i satisfactòries, i les accions que faciliten o dificulten la intervenció.

Les tècniques valorades com a més eficaces en l'entrevista estan relacionades amb l'actitud i el posicionament del professional vers el jove. Aquesta actitud hauria de ser no judicadora, empàtica, sincera, confiada i en connexió amb els seus interessos, que permeti establir compromisos i pactes educatius. També s'han valorat la gestió de la informació i les estratègies de comunicació, considerades elements clau per proporcionar informacions detallades, adaptades al seu nivell de comprensió, i per explicar i comprovar que el jove entén la seva situació judicial i les funcions del tècnic. La preparació i enregistrament d'informació sobre les entrevistes és també un element fonamental de la feina.

En el procés d'entrevista es valora especialment el fet de donar i potenciar en el jove el protagonisme del seu procés de canvi i creixement personal. Fer-lo partícip del pla de treball acordat, adaptar els objectius a les seves particularitats i tenir en compte i respectar els diferents ritmes d'aprenentatge individual.

Les entrevistes també mostren aspectes o situacions no previstos que ajuden a seu desenvolupament. Els professionals han destacat l'oportunitat d'aprofitar els comentaris d'interès del jove, utilitzar la informació disponible en relació amb la seva procedència geogràfica i cultural. També cal modular el potencial efecte del seu entorn familiar, i limitar la intervenció dels familiars en alguns casos i afavorir la incorporació d'acompanyants en d'altres. En aquestes situacions es destaca la importància de reflexionar amb el jove sobre l'efecte beneficiós que pot tenir una parella prosocial. Es tracta, en definitiva, d'aprofitar les situacions imprevistes per ajudar a establir el vincle educatiu.

El col·lectiu ha assenyalat també algunes de les dificultats més freqüents en espais d'entrevistes que es deriven de diferents qüestions: l'estat psicopatològic del jove (alteracions psicològiques que dificulten la intervenció, com els trastorns de la personalitat i els derivats del consum, entre d'altres); les característiques de la seva personalitat i les seves actituds (desafiant, violenta, amb poca implicació, passiva, de rebuig de la mesura judicial, de no-assistència o falta de puntualitat, entre d'altres); el context familiar (famílies absents, molt demandants, sobreprotectores, extremament exigents, amb relacions disfuncionals entre els membres); el fet de no disposar d'espais adients per realitzar les entrevistes i la falta de recursos especialitzats per als joves atesos (col·lapse dels serveis de salut mental, entre d'altres). Totes aquestes circumstàncies preocupen el col·lectiu i generen regularment situacions que en dificulten el treball.

També s'identifiquen altres situacions no previstes que alteren i compliquen el curs de l'entrevista. Es destaquen les situacions desencadenades per les característiques de la família (conflictes freqüents en les relacions familiars); algunes situacions desencadenades pel mateix jove (reaccions inapropiades, situacions de crisi); situacions provocades per la reactivitat psicològica del professional i per la dificultat per gestionar i/o traspassar al jove segons quin tipus d'informació.

Al seminari es van aportar diferents plantejaments per abordar les dificultats que depenen del professional mateix. Alguns tenen a veure amb els espais de reflexió i suport dins dels equips per definir els límits de la intervenció, revisar les implicacions de l'encàrrec i la responsabilitat del tècnic. D'altres tenen a veure amb identificar i compartir aquestes dificultats, tant des del punt de vista tècnic com organitzatiu, considerant la possibilitat de coresponsabilitat de casos, o d'un canvi d'estratègia o de tècnica.

Finalment vam recollir suggeriments per aprofundir en les diverses modalitats d'entrevista, tenint present el seu objectiu.

Deu propostes per millorar les condicions de treball en medi obert

En aquest apartat es fan unes propostes per desenvolupar i millorar les condicions de treball a medi obert. Respecte a l'avaluació dels processos, volem assenyalar que aquest és un apartat molt ampli ([vegeu l'annex A.3](#)), raó per la qual hem focalitzat l'avaluació del procés sobre l'entrevista. En l'apartat 4.6.1. presentem un resum dels plantejaments de millora, expressats pels professionals participants al Seminari, per a l'abordatge de les dificultats derivades de les característiques del professional mateix.

Tenint en compte les conclusions, obtingudes dels resultats de l'avaluació, es presenten deu propostes que podrien millorar diversos aspectes de les condicions de treball i de les competències professionals per desenvolupar una intervenció socioeducativa més eficaç en el medi obert.

1. Revisar els criteris d'aplicació del SAVRY, de temporalitat i d'utilitat, de manera que sigui més compatible i coherent amb l'informe que finalment s'ha d'elaborar i remetre a la instància judicial.
2. Estudiar la idoneïtat que els tècnics de medi obert realitzin els informes d'assessorament a les instàncies judicials.
3. Millorar els mecanismes de gestió de recursos, programes i equipaments, i la coordinació amb entitats. En especial, per incrementar els recursos i oportunitats per abordar les necessitats derivades de problemàtiques específiques com la violència filiofamiliar, els trastorns mentals i les toxicomanies, i també per compensar la manca de recursos formatius, especialment en algunes zones.

4. Disposar de dispositius mòbils actualitzats que permetin l'ús de les tecnologies de la comunicació i de les aplicacions facilitadores d'una comunicació més eficaç dels tècnics amb els joves.
5. Valorar la possibilitat de desenvolupar un model de supervisió externa, transversal i oberta a tots els professionals, a més de seguir potenciant la supervisió existent al si dels equips.
6. Dissenyar, promoure i implementar processos de participació i espais d'intercanvi entre professionals, tant dels equips de medi obert com d'altres entitats i serveis de la xarxa comunitària.
7. Revisar la gestió dels desplaçaments tenint en compte les característiques específiques dins de cada territori. Preveure el temps dels desplaçaments i les seves implicacions en relació amb les ràtios de casos i càrregues de treball.
8. Establir criteris comuns sobre quins tipus de contactes s'han d'enregistrar i especificar-ne la finalitat.
9. Estudiar la viabilitat de treballar i tenir accés a la base de dades JOVO i a la de Gestió del risc fora de les seus i subseus judicials.
10. Buscar mecanismes per millorar l'oferta formativa d'acord amb les necessitats actuals i els interessos dels professionals de medi obert.

6. Referències bibliogràfiques

ARTERO, H.; CASTRO, I.; FAGES, A.; GIMÒ, N.; LINAZASORO, T.; LOVILLO, A.; MOLINOS, V.; SÁIZ, T.; TEJERO, M.J. *Libertat vigilada?* [en línia]. Reg-B-1733-14 (P). Barcelona: EDUSO, 2014.

< http://www.eduso.net/res/pdf/19/llibertats_vigilades.pdf >

BAUTISTA-CERRO RUIZ, M.J.; MELENDRO ESTEFANIA, M. «Competencias para la intervención socioeducativa con jóvenes en dificultad social». *Educación XX1*, vol. 14.1. Madrid: Facultad de Educación. UNED, 2011, p. 179-200.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. [Projecte tècnic de medi obert](#). Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, 2013.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *Descriptors estadístics de justícia juvenil 2014*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, 2014.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *Estadística bàsica de justícia juvenil 2014*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, 2015.

MELENDRO ESTEFANIA, M.; GONZÁLEZ OLIVARES, A.L.; RODRÍGUEZ BRAVO, A.E. «Estrategias eficaces de intervención socioeducativa con adolescentes en riesgo social». *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, núm. 22 (2013), p. 105-121.

Annexos

A.1 Qüestionari sobre les condicions de treball

Qüestionari de valoració de les condicions de treball en medi obert

Aquest qüestionari pretén aproximar-se a la distribució de les diferents activitats professionals de medi obert en el temps laboral disponible. També vol conèixer la percepció d'utilitat i de satisfacció de les diferents tasques que realitzes. Està estructurat en set blocs d'activitats.

Per fer la teva estimació, et proposem que primer pensis en els set blocs d'activitats i calculis quin percentatge de temps dediques a cada un.

Per exemple, comença per estimar quin tant per cent de la jornada dediques al total de la gestió tècnica del cas (bloc 1); després, quin tant per cent dediques al total de la intervenció directa, i així mateix amb cada un dels blocs restants.

Quan hagis fet l'estimació de tots set blocs (que han de sumar 100% al final del qüestionari) pots desglossar-la en les diferents activitats suggerides a cada bloc.

Per exemple, dins el bloc de gestió tècnica del cas, en què et proposem quatre activitats, estima com es desglossa el tant per cent global d'aquest apartat en cadascuna de les quatre activitats (la xifra resultant de la seva suma haurà de coincidir amb la que has consignat per al total del bloc).

En la segona columna, indica, d'1 a 5, quina utilitat creus que té aquella activitat per a la teva feina, tenint en compte que 1 representa la mínima utilitat i 5 la màxima utilitat.

En la tercera columna, indica, d'1 a 5, el grau de satisfacció que tens amb aquella activitat, tenint en compte que 1 representa la mínima satisfacció i 5 la màxima satisfacció.

Al final del qüestionari disposes d'un espai per fer propostes de millora de les condicions de treball considerades.

Per poder tenir una visió de conjunt, et demanem que responguis a totes les preguntes plantejades.

Les respostes seran tractades estadísticament de manera anònima i confidencial.

Moltes gràcies per la teva col·laboració

Activitat	%	Utilitat	Satisfacció
1. Gestió tècnica del cas			
Preparació d'entrevistes (documentació, elaboració de materials, planificació...)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Realització d'informes		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Complementació del SAVRY		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Assistència a actes judicials		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total gestió tècnica del cas (%)			
2. Intervenció directa			
Entrevistes amb joves		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Entrevistes amb la família		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Acompanyaments a joves a recursos o serveis		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Aplicació de programes grupals (límits, competències psicosocials, etc.)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total intervenció directa (%)			
3. Recursos externs			
Recerca de recursos (adequats a cada jove, siguin nous o ja coneguts)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Coordinació amb recursos (sobre un o diversos casos)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Col·laboració amb recursos (participació xerrades, assessorament, recerques univ.)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total recursos externs (%)			
4. Treball en equip			
Reunions equip MO		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Supervisions (internes o externes, exposició de casos, etc.)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Participació en comissions de treball (especialització, gestió de coneixement...)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Supervisió individual amb coordinació		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Coordinació amb altres membres de l'equip, DG (assessorament, mediació, altres equips i centres)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total treball en equip (%)			

5. Desplaçaments			
% de temps de dedicació als desplaçaments		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6. Tasques administratives			
Introducció de contactes al JOVO		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Gestió de la base de recursos		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Gestions a ATRI (sol·licituds, incidències, etc.)		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Fulls d'activitat		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Registre de regles de conducta i programes de tractament al JOVO		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total tasques administratives (%)			
7. Activitats de formació dins de l'horari laboral (màxim 2,5 %)			
Participació en activitats de formació obligatòria		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Participació en activitats de formació de lliure elecció		1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Total activitats formatives			
TOTAL GLOBAL (suma dels totals parcials dels apartats 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 7)	100		

Quins blocs creus que haurien d'ocupar menys temps?

Quins blocs creus que haurien d'ocupar més temps?

Quines activitats creus que caldria suprimir?

Quines activitats creus que caldria afegir?

Observacions:

A.2 Qüestionari específic sobre l'entrevista

* **Avaluació de processos a medi obert: l'entrevista**

En el marc del projecte d'avaluació a medi obert s'estan abordant els processos de treball.

El grup de treball ha definit els processos com les accions socioeducatives que fa el tècnic de medi obert amb el jove, la família i la comunitat, durant el procés d'intervenció.

A través d'aquesta avaluació es tracta d'identificar punts forts i punts febles (incidents crítics) per tenir elements de millora dels processos a partir d'identificar pràctiques de referència (bones pràctiques), potenciar/optimitzar allò que funciona i suggerir elements de millora dels aspectes que no són satisfactoris. És important intentar identificar els aspectes millorables dels equips d'acord amb les seves atribucions i possibilitats.

Els processos de què es vol tractar es concreten en l'entrevista entre el tècnic i el jove.

L'entrevista és un dels instruments educatius i psicològics més importants, no sols per a la recollida d'informació sobre els menors/joves, sinó també per dur-hi a terme la intervenció socioeducativa. La informació obtinguda a les entrevistes forma el cos fonamental dels processos d'acció socioeducativa.

Entenent així l'entrevista, volem identificar quines accions o processos són els més eficaços o satisfactoris en el treball amb el jove, quines factors expliquen millor l'èxit amb el jove (per exemple, que ajuden a treballar, que són percebudes com a útils, que es relacionen millor amb els objectius, que són més realistes i assumibles) i quines dificultats apareixen durant aquest procés.

Nota: Tots coneixem que són molts els tipus d'entrevista possibles en els camps educatiu, social i terapèutic, depenent del moment i de la finalitat. Però no volem centrar-nos en aquest aspecte, sinó identificar quines accions o processos són els més eficaços o satisfactoris en el treball amb el jove en els espais d'entrevista.

Pensa en la teva pràctica quotidiana, en la teva experiència i en situacions concretes. No busquem teoria, sinó reflexions sobre la teva pràctica. Volem anar més enllà de les etiquetes i els noms i buscar explicacions, descripcions i relats.

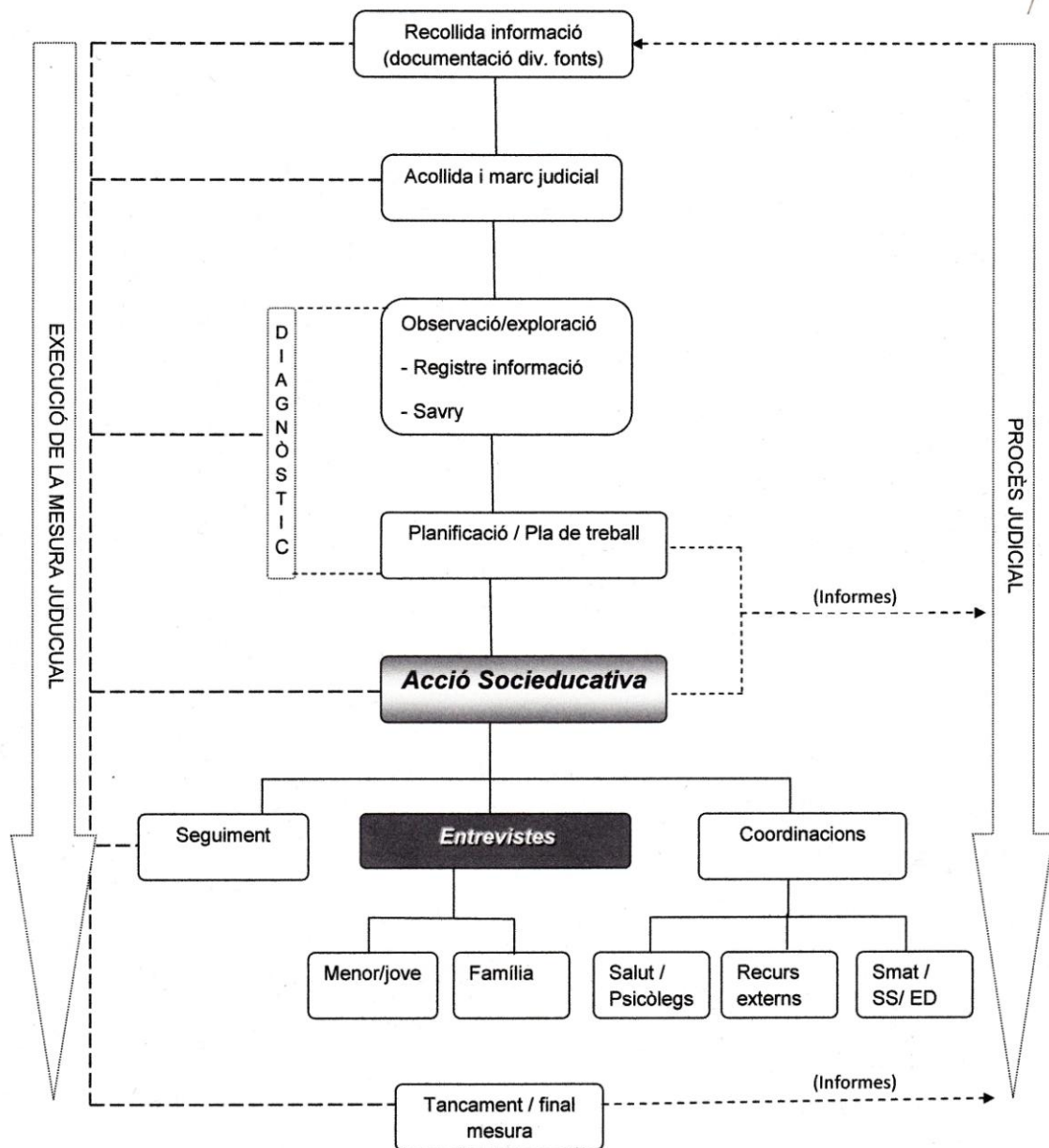
Et demanem que contestis reflexivament, pensant en la teva experiència, les quatre preguntes que es formulen a continuació.

La informació que ens proporcionis es tractarà de manera agregada i confidencial, i no s'associarà cap resposta a cap persona ni a cap equip.

Qüestionari

1. Cita tres de les estratègies que hagin estat més eficaces en les teves entrevistes / que t'hagin permès aconseguir millor els objectius. *Explica com les has fet servir perquè hagin estat eficaces.*
2. Cita tres aspectes no previstos (esdeveniments que s'hagin produït, estratègies diferents o noves que hagin fet servir) gràcies als quals algunes entrevistes han funcionat millor. *Què has fet per integrar la situació? Explica com ho has fet.*
3. Cita tres dificultats que t'hagis trobat en la realització de les entrevistes i les estratègies que t'hagin servit per enfrontar-les. *Explica cada dificultat. Explica com has fet servir les estratègies.*
4. Cita tres aspectes no previstos (esdeveniments que s'hagin produït, estratègies diferents o noves que hagin fet servir) pels quals algunes entrevistes han funcionat pitjor. *Què has fet per afrontar o integrar la situació? Explica com ho has fet.*

A.3 Diagrama dels processos de treball en medi obert de justícia juvenil



7. Autors

Membres de la CoP de Medi Obert de Justícia Juvenil 2014:

Caterina Giberga Zaragoza, Equip de Medi Obert Girona

Eduard Isals Meroño, Equip de Medi Obert Tarragona

Elena Martín Díaz, Equip de Medi Obert Barcelona-3

Joaquim Segarra Martínez, Equip de Medi Obert Barcelona-5

José López Morales, Equip de Medi Obert Lleida

Leonor González Alonso, Equip de Medi Obert Barcelona-1

M^a Carmen Polo Carbayo, Equip de Medi Obert Barcelona-4

Miquel Arboix Llobell, e-moderador de la CoP, Equip de Medi Obert Barcelona-4

Sònia Alfocea Morón, Equip de Medi Obert Barcelona-2

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

Màrius Martínez Muñoz, pedagog, professor del Departament de Pedagogia Aplicada de la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona