

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Recomanacions per a una intervenció ètica en el camp de les mesures penals alternatives

Mesures penals alternatives

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Juny de 2017

Programa Compartim de gestió del coneixement del Departament de Justícia

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada

Comunitat Mesures penals alternatives

Juny de 2017



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 4.0 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/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
<http://justicia.gencat.cat>

Índex

1. Presentació.....	2
2. Procediment de treball.....	3
3. Emmarcament teòric.....	4
4. Supòsits de partida i elements de referència	6
5. Definició i classificació dels principis de referència	7
5.1 Elements inclosos en el principi d'autonomia.....	10
5.2 Elements inclosos en el principi de beneficència	11
5.3 Elements inclosos en el principi de justícia	12
6. Recomanacions tècniques.....	13
6.1. Conflictes amb la missió	14
6.1.1 Oposició entre valors respecte d'un estament superior. Conflictes jeràrquics (objecció, obediència).....	14
6.1.2 Absència de transformació i límits en l'encàrrec (pèrdua de sentit de la tasca)	15
6.1.3 Efectes no desitjats (maltractament institucional).....	16
6.1.4 Implicació i sobreesforç (esgotament i estrès)	16
6.2 Persones ateses.....	18
6.2.1 Distància òptima (nivell d'implicació)	18
6.2.2 Identificació o rebuig.....	19
6.2.3 Confidencialitat, encobriment.....	20
6.2.4 Exercici de l'autoritat: abús, tracte just... ..	21
6.2.5 Respecte als drets bàsics.....	21
6.2.6 Agressions cap el professional. Violència rebuda	22
6.3 Relació interprofessional	23
6.3.1 Dificultats en el treball en equip i poca voluntat col·laborativa.....	23
6.3.2 Irresponsabilitats cap a l'equip de treball	24
6.3.3 Gestió de la informació: formes de traspàs	24
6.3.4 Encobriment/denúncia de males pràctiques. Rigor	25
6.3.5 Conflictes jeràrquics	26
6.3.6 Conflictes interprofessionals amb entitats	26
6.3.7 Conflictes interprofessionals amb organismes judicials	28
7. Consideracions finals.....	29
8. Bibliografia.....	31
9. Autors i agraïments.....	33

1. Presentació

Aquest treball té com a finalitat presentar un conjunt de recomanacions tècniques sobre com abordar les situacions de conflicte de valor en què es pugui trobar el professional en l'exercici de la seva activitat quotidiana.

La proposta sorgeix de la [comunitat de pràctica de de mesures penals alternatives](#) i té com a finalitat construir una guia de bones pràctiques que permeti definir un tarannà compartit per tots els equips de treball respecte a la seva tasca, així com suggerir criteris d'actuació davant de situacions de conflicte de valor.

Ens situem en una perspectiva segons la qual el professional no és un agent acrític que es dedica a complir i fer complir instruccions de manera neutra. Al contrari, i tenint en compte els documents de referència que es comenten més endavant, la seva actuació està guiada per uns principis i uns criteris tècnics que el fan ser imparcial i objectiu, però no neutral, perquè tot allò que fa està orientat cap a l'assoliment d'un bé per a la persona atesa i per a la societat.

Tenint en compte aquesta primera consideració, es parteix de la idea que la regulació normativa de l'activitat amb protocols, reglaments, circulars i instruccions és imprescindible per assegurar un bon compliment de l'activitat, però hi ha situacions en què aquestes normes i/o instruccions són insuficients per donar la resposta tècnicament més adequada i èticament més justa. Es tracta de situacions on el conflicte que es planteja és de caràcter ètic, perquè es dóna un conflicte de valor que no es pot resoldre des de la perspectiva normativa, ja sigui perquè no hi ha un criteri explícit, o ja sigui perquè l'aplicació estricta d'un criteri existent es pot sentir com a injusta en aquell cas concret.

La idea és disposar d'un instrument que, tot i no donar solucions, si més no ajudi a prendre decisions en aquests moments de dubte. En aquest sentit, no es tracta de construir un codi deontològic que faci referència a aspectes de caràcter ideal que el professional s'autoimposa en l'exercici de la seva activitat. De fet, els professionals d'execució penal ja tenen un codi ètic específic (circular 2/2011), i també disposen dels codis de les professions respectives que coincideixen en aquesta pràctica professional.

Es proposa elaborar un codi ètic que integri la perspectiva genèrica i orientadora dels codis deontològics amb una certa normativitat ètica, en el sentit que aporti criteris per prendre decisions.

Es tracta, doncs, d'un document que defineix el marc de bones pràctiques de l'exercici professional. Inclou tot un seguit de recomanacions i de criteris orientatius perquè el professional pugui prendre decisions individualment o amb el seu equip davant d'un conflicte de valor. És un document que concreta les recomanacions més genèriques dels codis deontològics, però tampoc no es converteix en una normativa rígida que dóna resposta a tots els conflictes. Aquest tipus de document no s'ha d'interpretar com una normativa tancada ni com un receptari que explica com donar resposta a cada potencial conflicte de valor que pugui tenir un professional o el seu equip. Això és materialment

impossible perquè, d'entrada, no hi ha cap possibilitat de preveure ni d'imaginar totes les probables situacions de conflicte de valor. D'altra banda, com que tota vivència de conflicte sempre és subjectiva, tampoc no seria possible objectivar una llista de situacions i les seves respostes corresponents. Per tant, ha de quedar clar que la presa de decisions és inevitable i que no es pot delegar en un agent extern (document, superior, agent, norma...).

En síntesi: es tracta d'un document que dóna orientacions i criteris unificadors perquè els professionals dels equips comparteixin un tarannà en la manera de desenvolupar la seva tasca i també que puguin gestionar els conflictes de valor des de criteris mínimament unificats per a tot el col·lectiu que desenvolupa mesures penals alternatives. D'altra banda, disposar de criteris orientatius compartits i explícits té com a resultat que el professional no se senti sol davant d'aquests tipus de conflicte i que no els resolgui com si fossin problemes de caràcter personal i privat, sinó que els tracti des d'una perspectiva professional i pública.

2. Procediment de treball

El procediment de treball que s'ha seguit per elaborar aquest document ha estat de caràcter participatiu.

Per començar a treballar, es va constituir una comissió de treball en representació dels equips i dels entusiastes de la CoP de mesures penals alternatives, que han estat el motor per integrar la participació de tothom.

En un primer moment, la comissió va traslladar als equips dos tipus d'interrogants en dos moments diferents del procés. Inicialment, es va fer una primera crida per identificar situacions de conflicte de valor a partir d'una classificació de partida que es va construir en el grup motor. Posteriorment, es va fer una segona crida per demanar possibles formes de tractament i algunes recomanacions que de manera intuïtiva poguessin sortir de l'experiència dels professionals.

Amb la informació recollida en aquests dos moments, el grup motor va elaborar una primera proposta de document.

Per tal que les recomanacions aportades pels professionals tinguessin un caràcter més ètic que no pas tècnic, la comissió va revisar els principis en els quals es basa la intervenció de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives, i va aplicar-los a les fonts que generen conflictivitat.

En la Jornada del mes de febrer del 2017, «dels conflictes ètics a la pràctica professional», es va presentar la línia de treball que s'estava seguint i, gràcies a la participació de tots els professionals, es van poder catalogar més conflictes a la pràctica professional, com també es va intentar proporcionar recomanacions ètiques i es van donar espais per a la reflexió.

Després de la jornada, la CoP va crear el «Comitè de bones pràctiques ètiques», format per una nova representació d'entusiastes que pretén proporcionar recomanacions ètiques als conflictes que bimensualment presentaran els equips de l'Àrea a través del butlletí digital.

Des de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives, s'entén aquest document com un marc teòric, a partir del qual se'n crearà un de més divulgatiu i atractiu per a tot el col·lectiu.

3. Emmarcament teòric

Aquest apartat el dedicarem a fonamentar què és tot això de l'ètica professional i la necessitat de pensar sobre el sentit moral de la tasca, més enllà del que està estipulat des d'un punt de vista tècnic i jurídic. Situarem el debat en un escenari on la norma és interpretable i el professional es pot moure dins d'un ventall de possibilitats ampli. També indicarem que hi pot haver situacions límit en què les diverses alternatives generen contradicció al professional perquè totes tenen aspectes positius, però també aspectes negatius.

Les professions socioeducatives tenen una exposició permanent a situacions de tensió pel seu caràcter relacional: amb la persona atesa, amb els altres professionals, amb les administracions o institucions contractadores i amb la societat que demana solucions. També, per la naturalesa complexa de les problemàtiques amb què es treballa on entren en joc multiplicitat de variables, moltes de les quals no es poden arribar a controlar. La tensió relacional entre tots aquests agents, sumada a la incertesa que implica la complexitat, pot posar el professional en un escenari on sovint no hi ha sortida o on cap de les alternatives no és prou bona o prou justa, malgrat que disposi de normes i criteris clarament establerts.

Si aquestes situacions límit on hi ha una càrrega emocional implícita en la presa de decisions es donen de manera freqüent, poden entrar en una situació que en pot alterar la salut moral (Guisan, 1986: 47) o posar-los en una situació de risc moral (Banks, 1997: 34). Aquest fet es pot aguditzar si el professional té un posicionament personal davant de les desigualtats amb què treballa però no disposa d'estratègies o dispositius per a la gestió efectiva dels conflictes de valor que pateix en el seu dia a dia laboral.

La normativització, la reglamentació i l'existència d'instruccions precises en forma de protocols poden reduir l'aparició d'aquesta tipologia de tensions però no l'eliminen. Els conflictes de valor apareixen allà on l'obediència estricta a la llei o la norma no és possible o és insuficient perquè es tracta d'escenaris d'ambigüitat on aquests criteris normatius són interpretables i es poden aplicar de múltiples maneres. El professional es veu en l'obligació de prendre decisions sobre com actuar sense vulnerar la norma.

L'anàlisi i la gestió dels conflictes de valor pateixen un equívoc inicial: sempre hi ha una vivència subjectiva dels conflictes, però que hi hagi aquesta vivència personal i subjectiva no vol dir que s'hagi de resoldre com si fossin problemes de caràcter privat. S'ha

d'entendre com una qüestió generada en un context professional (per tant, públic) que s'ha de gestionar des de paràmetres professionals i col·lectius. Com que es tracta de situacions que es generen en un context públic, com és la professió, és necessari que aquesta faciliti una estructura organitzada de caire públic que permeti tractar-lo de la manera més objectiva possible. Aquesta estructura ha de reduir el nivell d'estrès al professional i a la vegada ha d'assegurar que la resposta per la qual s'opta és la més justa possible.

En les professions socioeducatives és freqüent que no hi hagi ni criteris compartits ni estructures que ajudin a prendre decisions de manera més imparcial i més racional, i que, en un nombre molt elevat de casos, la resolució i la presa de decisions davant d'un conflicte de valor es plantegen fonamentalment des d'una reflexió individual basada en l'experiència personal, amb escàs suport estructurat per part de les organitzacions (Vilar, Riberas, 2017).

L'ús de mecanismes personals fa que tant la vivència del conflicte com la decisió que es pren siguin marcadament subjectives. Això posa el professional en un nivell de tensió i de pressió que sovint està molt per damunt del que professionalment li correspondria assumir. Ser sensible a les qüestions morals però no disposar dels instruments ni dels recursos per gestionar de manera adequada els seus conflictes fa que el risc d'estrès moral sigui molt elevat. En aquest context, és comprensible que en molts casos la impotència faci que es produeixi una important distància entre el pensament i l'acció. Si traduïm la proposta de Kohlberg sobre els nivells de desenvolupament moral a la forma de gestió dels conflictes de valor per part dels professionals (Kohlberg, 1989), podem dir que es passa «d'allò que caldria fer» (des d'una perspectiva postconvencional de pensament centrat en la justícia universal) a «allò que toca fer» (des d'una perspectiva convencional basada en l'obediència a la norma i el no-qüestionament d'aquesta per evitar el conflicte) i en alguns casos (més del que seria acceptable) a «allò que ens convé fer» (des d'una perspectiva preconvencional basada a evitar-se un problema o obtenir un benefici) (Vilar, 2013; Vilar, Riberas, Rosa, 2014: 200).

La conseqüència més clara d'aquesta conflictivitat moral (que pot ser individual, d'equip o simultàniament de les dues maneres) és la reducció de l'eficàcia i de l'eficiència professional, que es manifesta de diverses formes: desimplicació en el treball col·laboratiu; aparició de comportaments individualistes; distanciament de la missió i assumptió mecànica de respostes burocràtiques; presència d'actuacions que posen pel davant l'interès del professional en lloc del de la persona atesa; desànim, pèrdua de sentit davant de la tasca, i augment de les situacions d'estrès.

En síntesi, urgeix plantejar-se com orientar els professionals en la presa de decisions i traslladar la vivència personal i subjectiva de conflicte a un escenari professional, de caràcter públic i col·legiat. Aquest pas pot millorar la qualitat de vida dels professionals pel que fa a l'estrès que produeix la presa de decisions i pot assegurar unes decisions més justes per a les persones que s'atenen. En definitiva, es tracta de capacitar-los tècnicament per gestionar de manera adequada situacions crítiques amb una forta càrrega d'emocions que dificulten la presa de decisions. Aquesta capacitació implica, com a mínim, treballar en dues línies complementàries.

- En primer lloc, conèixer què genera conflicte als professionals. És evident que no es poden preveure ni anticipar totes les possibles situacions concretes de conflicte, però sí identificar les causes principals o grans fonts que les generen. Això pot ajudar a construir criteris per fer-ne una certa anticipació.
- En segon lloc, disposar d'una certa infraestructura ètica o d'estructures de suport per a la presa de decisions. En concret, això implica disposar d'un mètode de deliberació, d'un espai on fer-ho i de persones que orientin en els temes conflictius i/o de materials que aportin criteris tècnics per construir les respostes.

Una bona manera per donar cos a aquestes dues línies de treball és la creació d'espais de reflexió ètica en els equips que els permeti aprendre de l'experiència, anticipar situacions potencialment conflictives i gestionar adequadament aquelles que no hagi estat possible anticipar.

4. Supòsits de partida i elements de referència

Aquest document s'ha construït a partir de la consulta de diversos textos de referència per als professionals de l'Àrea de mesures alternatives a la presó, que comentem breument a continuació.

- El Programa de mesures penals alternatives que desgrana el model d'intervenció dels delegats de mesures i que informa sobre els diferents principis d'actuació dels professionals. Les mesures penals alternatives es defineixen a través de quatre elements: el control de l'execució de la mesura, el suport socioeducatiu, el compliment d'obligacions i/o tractaments i la participació comunitària. Per mesures penals alternatives entenem:
 - ✓ Els TBC (treballs en benefici de la comunitat)
 - ✓ Obligacions derivades de la suspensió, consistents en programes formatius de violència de gènere, domèstica, *intrafamiliar* o sexual i el programes formatius de seguretat viària, els tractaments de deshabitació i d'altres de més específics
 - ✓ La mesures de seguretat
- La circular 2/2011 sobre el codi ètic dels professional de l'execució penal a Catalunya que obliga els professionals a seguir i a assumir els principis del codi ètic aprovat. Aquest document posa l'èmfasi en tres aspectes destacats:
 - ✓ Que l'Administració pública competent ha de garantir que es compleixin dues orientacions de l'article 25.2 de la Constitució: la reeducació i la reinserció social de les persones penades.

- ✓ Que el personal encarregat de l'execució de les penes i mesures ha de desenvolupar les seves funcions amb els màxims estàndards d'honradesa, objectivitat i respecte.
- ✓ Finalment, que s'ha de garantir un servei públic d'execució penal amb uns nivells adequats de transparència, objectivitat, eficàcia i eficiència.
- El codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya. Aquest document identifica els elements propis de l'execució penal centrant-se especialment en l'execució institucional penitenciària, però és igualment vàlid per a la funció dels professionals de les mesures penals alternatives, que es dona en un entorn comunitari. D'aquest document cal destacar:
 - ✓ S'entén com un mecanisme d'orientació i d'autoregulació en el qual s'expressen els valors, criteris i compromisos de l'Administració de l'execució penal i, per extensió, de totes les persones que hi estan vinculades.
 - ✓ Inclou els principis rectors institucionals, els principis i els valors de la funció pública d'execució penal i els relacionats amb la societat en general.
- El Codi ètic europeu per al personal penitenciari del Consell d'Europa. Aquest document marc de caràcter internacional situa les actuacions dels professionals que es desenvolupen a Catalunya en un marc comú a la normativa internacional.

5. Definició i classificació dels principis de referència

Com s'ha indicat a l'inici d'aquest text, l'objectiu que es persegueix amb aquest treball és identificar els grans principis de referència que aportin criteris per poder reflexionar i prendre decisions davant de situacions complexes, a partir d'integrar criteris ètics però també criteris tècnics, propis de l'expertesa dels professionals.

A continuació s'indiquen els principis que han estat definits com a referència i guia en aquest treball. Una dificultat inicial a l'hora de començar aquesta tasca ha estat definir des de quina perspectiva teòrica es parteix per identificar els principis de referència. Són diverses les perspectives teòriques per plantejar la construcció de sistemes de valor en les professions. Kantianes, utilitaristes, dialògiques, centrades en la virtut o en la cura, i cadascuna d'elles parteix d'uns supòsits filosòfics que les determinen. No és una qüestió menor, perquè, en funció de l'orientació d'aquesta, els principis poder ser diferents i també la seva implementació.

De manera resumida i sense voluntat de ser exhaustius, fem una petita presentació teòrica sobre les diferents formes de construcció dels sistemes de valor (Roman, 2016; Canimas, 2010).

D'una banda, trobem les ètiques de caràcter deontològic, això és, aquelles en què el deure professional consisteix a ser fidel al seguiment d'un valor que prèviament s'ha definit com a bàsic per a la professió. En aquest cas, el més important és precisament complir aquest deure.

Tenim també les ètiques de caràcter teleològic o finalista, aquelles en què el professional es guia per una finalitat ben definida per orientar la seva acció i per l'efecte que aquesta pugui produir. En aquests casos, més que l'obligació de seguir un valor de manera imperativa, la força està en l'anàlisi de les conseqüències que en cada cas concret pot tenir haver seguit un valor.

Un tercer enfocament és el de les ètiques dialògiques o procedimentals. En aquest cas, l'èmfasi es posa en el procés de deliberació per arribar a acords davant d'un conflicte i passa a un segon terme la qüestió concreta que el genera.

Una quarta orientació posa l'èmfasi en el desenvolupament de virtuts o comportaments observables de bona pràctica en el professional. En aquest cas, s'associa ètica a actuació individual.

El darrer plantejament, que podem considerar proper a l'anterior, és el de les ètiques de la cura. En aquest cas, el professional manifesta actituds i comportaments d'atenció sincera, comprensió, respecte i consideració per assegurar el millor benestar de la persona atesa.

Totes les alternatives tenen aspectes que faciliten la tasca, però també en tenen que la dificulten. Així, per exemple, mentre que l'avantatge de les ètiques deontològiques és que el professional sempre té unes orientacions clares a seguir davant d'un conflicte de valor, el seu inconvenient és la rigidesa i la no-contextualització en cada cas particular.

En el cas de les segones, l'avantatge principal és que és flexible per adaptar-se a cada cas i circumstància, però l'inconvenient és que el professional es troba sense referències clares que l'orientin en la seva acció.

En el cas de les terceres, l'enfocament està tan centrat en el mètode que pot acabar evitant la reflexió seriosa sobre el tema de fons que genera el conflicte.

Finalment, les ètiques de la virtut i de la cura, tot i que acaben concretant clarament unes formes d'acció, han de poder tenir en consideració els condicionants tècnics i legals que determinen una pràctica com és l'aplicació de mesures penals i superar una reflexió ètica centrada de manera exclusiva en la relació interpersonal entre el professional i la persona atesa.

La proposta que s'adopta en aquest text és una via intermèdia: cal disposar d'uns principis de referència, però aquests caldrà contextualitzar-los en les diferents situacions. Ara bé, caldrà anar construint criteris de referència que orientin el professional en l'adequació dels principis als casos concrets. Això només es pot fer des d'un treball cooperatiu, d'equip, dialogat, i no únicament des del sentit individual de cada

professional. Sobre la qüestió del treball en equip es retornarà en l'apartat de recomanacions, al final d'aquest document.

D'altra banda, no es tracta només de definir bones intencions, sinó també d'assegurar que aquestes es concreten en les accions quotidianes del professional que té en consideració la cura de la persona atesa en el context específic en què desenvolupa la seva tasca.

La identificació dels grans principis de referència que s'han considerat rellevants per tenir en compte en aquesta guia s'ha construït a partir dels documents de referència que s'han descrit en el punt 4 d'aquesta guia. De la mateixa manera, les persones participants han redactat alguns principis que, tot i no estar en els materials consultats, han considerat que era important fer-los explícits.

Per posar una mica d'ordre i trobar un punt de partida acceptat pràcticament per unanimitat entre els diferents col·lectius professionals, s'ha optat per definir i ordenar els principis i criteris bàsics que orienten aquest document a partir de la classificació clàssica de l'informe Belmont (principis de la bioètica). Aquests principis són:

- El principi d'autonomia. Parteix de la consideració de la persona atesa com algú que té criteri i capacitat de prendre decisions raonades i amb llibertat. Això implica una intervenció professional respectuosa que va en contra dels paternalismes o de les formes d'actuació que anul·len la voluntat d'aquesta persona.
- El principi de beneficència. Situa el professional en l'obligació de buscar sempre el major benefici per a la persona atesa entre les opcions o alternatives possibles davant d'un fet concret. Tot i respectar l'autonomia que s'ha descrit en l'apartat anterior, cal treballar perquè l'opció triada sigui la que aportï més benestar o, en el pitjor dels casos, la que eviti mals majors.
- El principi de justícia. Fa referència a la necessària equitat, objectivitat i imparcialitat del professional a l'hora de guiar les seves actuacions, més enllà de preferències o condicionants externs de la seva tasca.
- El principi de no-maleficència. Tot i no estar inclòs inicialment en l'informe Belmont, és un principi que complementa els anteriors en el sentit que incideix de manera explícita en l'obligació de no fer cap ús inadequat de forma intencional del coneixement i del poder que dóna la professió. L'afegim, doncs, en aquesta llista però no ha estat utilitzat per fer la classificació.

Aquests tres grans principis interactuen i no es pot considerar cap dels tres sense tenir en compte la presència dels altres. La intervenció que es construeixi haurà d'articular el respecte adequat a l'autonomia de la persona amb la voluntat d'obtenir el major benefici, sempre des d'una actuació justa. En cada cas, la combinació serà diferent, de manera que el professional i el seu equip mai no deixaran de tenir la responsabilitat de prendre la decisió més adequada.

Partirem d'aquests tres grans principis de referència per ordenar i definir els grans principis del col·lectiu professional. De manera esquemàtica, són els següents:

Autonomia	Beneficència	Justícia
Principi de coresponsabilitat	Individualització de les respostes	Igualtat davant la llei
Principi d'intervenció mínima	Avaluació i responsabilitat en la gestió	Respecte als drets i les garanties (igualtat efectiva)
Responsabilització social	Respecte a la diferència i la diversitat cultural	Compromís i dedicació
Qualificació professional permanent		Equitat
		Transitorietat i temporalitat de la intervenció
		Cooperació en el compliment de la legalitat
		Informació i transparència

A continuació s'expliquen breument cadascun d'aquests principis.

5.1 Elements inclosos en el principi d'autonomia

- Principi de coresponsabilitat

Aquest principi fa referència a l'equilibri entre la responsabilitat de cada persona pel que fa als seus actes i les conseqüències corresponents i la responsabilitat de la societat i dels poders públics respecte de les persones infractores.

Es tracta, doncs, de trobar l'equilibri entre aquestes dues perspectives: la responsabilitat individual de cada persona pel que fa als seus actes i les conseqüències individuals i col·lectives que aquests comporten, i, a la vegada, la responsabilitat de la societat i de les administracions públiques per donar noves oportunitats d'incorporació social a les persones que compleixen les mesures penals.

- Principi d'intervenció mínima

La intervenció mínima és aquella que aconsegueix els objectius plantejats en el compliment de la mesura penal alternativa de la manera menys invasiva possible. Aquesta intervenció ha de tenir en compte les possibles necessitats de l'àmbit personal,

familiar, social i mèdic que determinen la incorporació social de la persona que compleix la mesura penal.

En aquest sentit, és necessari impulsar la interdisciplinarietat i la complementarietat de programes i recursos. Cal evitar la duplicitat d'intervencions, tant pel que fa als professionals com pel que fa als serveis o organismes que intervenen o col·laboren en l'execució dels diferents programes, que poden arribar a generar una situació de maltractament institucional.

- Responsabilització social

Les intervencions s'han d'orientar cap a la responsabilització personal i la reintegració social, si escau i és possible, de les persones que en siguin objecte. La participació de la comunitat en aquest procés ha d'ocupar un lloc destacat, amb la finalitat de permetre l'establiment de vincles reals amb la societat i augmentar les possibilitats de reinserció i reintegració social.

- Qualificació professional permanent

S'ha de promoure l'aprenentatge i la formació permanent dels professionals. Davant d'escenaris de complexitat i d'incertesa, com els actuals, és natural que hi hagi d'haver un continu procés de formació davant dels nous reptes que els professionals es trobaran en la seva pràctica professional. D'altra banda, s'ha de fomentar la interiorització de les conductes i els valors morals reconeguts socialment que s'emmarquen dins de l'ètica de la correcció.

5.2 Elements inclosos en el principi de beneficència

- Individualització de les respostes

Les intervencions dels professionals i les seves propostes i estratègies d'execució s'han d'adequar a les necessitats que sorgeixen de la situació personal i social de cada cas, tenint present que els límits genèrics de la intervenció, dins l'estricta compliment del mandat judicial, estan determinats per les circumstàncies, les característiques i la disponibilitat de la persona.

- Avaluació i responsabilitat en la gestió

El professional ha d'actuar amb els principis d'eficàcia i eficiència i vetllar per l'assoliment de l'interès general i el compliment dels objectius del servei. Ha d'utilitzar els mètodes de recollida d'informació que li permetin prendre decisions des de l'objectivitat i la imparcialitat.

El conjunt de professionals han de fer l'esforç necessari per complir els seus deures i adoptar una autoreflexió crítica. Cal que assumeixin la responsabilitat de les decisions i actuacions pròpies i dels organismes dels quals formen part.

- Respecte a la diferència i la diversitat cultural

Els professionals han d'actuar en ordre de la integració i respecte als diversos trets diferencials de l'individu, tots aquells que poden influir d'una manera favorable en el procés d'inserció social.

5.3 Elements inclosos en el principi de justícia

- Igualtat davant la llei

El professional ha de mantenir el respecte i preservar la igualtat de tracte, tant entre iguals com entre superiors i subordinats. Ha de conèixer de manera pacífica i ha d'assumir les seves funcions des d'una identitat compartida, és a dir, d'un mateix encàrrec.

- Respecte als drets i les garanties (igualtat efectiva)

L'actuació dels professionals ha de preservar i respectar la intimitat i la privacitat de les persones i s'ha de dur a terme sota una estricta confidencialitat, tant pel que fa als documents que rebin o generin com a la resta d'informació derivada de la intervenció. Les persones encausades i/o condemnades han d'estar informades de tots els elements que intervenen en el procés judicial i l'execució de la mesura.

- Compromís i dedicació

El professional s'ha d'abstenir de conductes que puguin comprometre'n la independència, imparcialitat i objectivitat en l'exercici del servei públic encomanat. D'altra banda, és convenient que mostri una predisposició sincera a treballar amb rigor, per al bé tant de la persona atesa com de la professió i l'organització que representa.

- Equitat

L'equitat s'incorpora al Codi ètic com a instrument d'aplicació necessari per als professionals de l'execució penal. S'entén l'equitat com a instrument d'interpretació de les normes i disposicions, quan la seva aplicació produeix conseqüències injustes, contràries a l'esperit de la llei o desproporcionades. Tot i que el professional no pot modificar les disposicions judicials, sí que pot informar dels possibles efectes negatius d'aquestes que es puguin arribar a donar.

- Transitorietat i temporalitat de la intervenció

Els objectius i les estratègies de la intervenció pel que fa al compliment de la mesura s'han d'establir tenint en compte la limitació temporal d'aquesta. Ara bé, pot ser que el temps d'intervenció requerit per aconseguir amb èxit la inserció social no coincideixi amb el temps de pena o de la mesura judicial. En aquest cas, el pla de treball s'ajustarà al que sigui possible en el termini de temps assignat, de manera que sempre es pugui veure algun resultat o progrés.

- Cooperació en el compliment de la legalitat

Els professionals han de posar en coneixement del seu superior o autoritat competent qualsevol fet, anomalia o actes dels quals tinguin coneixement amb motiu o causa de l'exercici de les seves funcions, que puguin perjudicar les administracions o constituir un delictes, dany, lesió o violació de qualssevol de les disposicions contingudes en aquest codi (males pràctiques).

- Informació i transparència

Els professionals han de fonamentar la informació que utilitzen en evidències i consideracions objectives destinades cap al bé comú. A la vegada, aquesta informació ha de ser accessible a les persones que treballen en el cas, sempre dins del respecte de la llei de protecció de dades i de confidencialitat.

El superior jeràrquic ha d'ordenar la transmissió efectiva d'informació veraç i transparent. Els professionals han d'informar les persones relacionades amb el servei dels seus drets i les seves obligacions.

6. Recomanacions tècniques

El coneixement de les situacions més freqüents que generen conflicte de valor en els professionals és una qüestió necessària per poder establir recomanacions. En la mesura que són situacions que es van repetint, si més no en els aspectes essencials, és possible anticipar-s'hi i disposar de criteris de referència per prendre decisions. Per contra, el desconeixement d'aquestes temàtiques conflictives posen el professional en una situació de desavantatge que el fa actuar de manera improvisada i reactiva.

Les recerques que actualment s'estan duent a terme per a la identificació de les fonts de conflictivitat moral en els professionals ens permeten partir d'una classificació bàsica a partir de la qual organitzar les recomanacions.

Aquestes recomanacions s'organitzen en tres grans blocs. En primer lloc, s'indiquen aquelles que tenen a veure amb els conflictes en relació amb la missió o l'encàrrec institucional. En segon lloc, els conflictes amb les persones ateses i, finalment, els conflictes en la relació interprofessional. Cadascuna d'aquestes fonts de conflictivitat té unes subcategories que s'expliquen breument.

Els professionals que han participat en l'elaboració d'aquest material han partit d'aquesta classificació per identificar els elements que amb més freqüència els generen conflicte.

6.1. Conflictes amb la missió

En aquest apartat definim i orientem els conflictes ètics relacionats amb la missió des del punt de vista de la figura del coordinador d'equip, de les gestores de recursos i dels delegats d'execució de mesures.

6.1.1 Oposició entre valors respecte d'un estament superior. Conflictes jeràrquics (objecció, obediència)

Es tracta de situacions en què el sistema de valors del professional entra en confrontació amb els valors d'un encàrrec de caràcter imperatiu que li ve donat per un estament o una persona de rang superior. En aquest cas, l'obediència comporta el malestar de traïr la pròpia consciència, però la desobediència pot tenir conseqüències laborals greus.

Conflictos més comuns:

- El volum de casos dificulta una intervenció de qualitat
- Excés de tràmits burocràtics, massa documentació/informació als penats
- Oposició amb la gestió de l'entitat, desacord amb el tipus de gestió
- Conflicte respecte a la protecció de dades, atès que en ocasions pot ser afavoridor per al compliment que el centre/entitat de compliment estigui al corrent d'algunes informacions que poden afectar el compliment de la mesura.
- Desacord en relació amb les indicacions tècniques

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi d'intervenció mínima
- ✓ Principi de responsabilització social
- ✓ Principi de compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Principi d'obediència
- ✓ Ser conscient que els tràmits burocràtics que tenen un caràcter imperatiu s'han establert perquè ja s'han donat conflictes en aquest àmbit amb anterioritat i perquè protegeixen les parts implicades.
- ✓ Ser proactiu i fer propostes de millora
- ✓ Disposar del suport de l'equip

- ✓ Evitar la perversió del criteri professional
- ✓ Tenir en compte el principi de qualificació professional permanent
- ✓ Principi de compromís i dedicació
- ✓ Cooperar en el compliment de la legalitat

6.1.2 Absència de transformació i límits en l'encàrrec (pèrdua de sentit de la tasca)

Es tracta de situacions en què el professional té la sensació que l'esforç realitzat en el seu treball és inútil, no s'acosta a l'ideal d'allò que per a aquella persona seria el resultat òptim de la seva activitat.

Conflictes més comuns:

- Dificultats en la intervenció donada la situació sociopersonal i/o per l'existència de trastorn mental
- El penat compleix estrictament la pena imposada, però l'avaluació final del compliment és d'estancament o negativa, i per tant s'hi observa un clar risc de reincidència.
- El penat es nega a complir la mesura imposada i prefereix anar a la presó.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Acceptar el límit com a delegat
- ✓ Principi de qualificació professional permanent per tal de promoure la formació adequada per donar la millor resposta professional
- ✓ Individualització de les respostes que s'han d'adequar a les necessitats del penat
- ✓ Principi de respecte a la diferència i la diversitat cultural
- ✓ Tenir en compte un dels elements de la intervenció de les MPA, com és l'element de control i el suport socioeducatiu
- ✓ Principi de transitorietat i temporalitat, ja que la intervenció està limitada pel tipus de mesura judicial
- ✓ Deures d'obediència
- ✓ Principi d'informació i transparència

- ✓ Principi de responsabilització social i d'avaluació, ja que cal proporcionar a l'autoritat judicial la informació necessària perquè puguin donar una resposta adequada i afavorir la reinserció.
- ✓ Principi d'intervenció mínima, per tal d'evitar el desgast professional i respectar la individualitat de la persona
- ✓ Principi de respecte als drets i les garanties, per tal de fer conscient el penat de les conseqüències de negar-se a complir la mesura imposada.

6.1.3 Efectes no desitjats (maltractament institucional)

El professional se sent còmplice d'una estructura que no només no compleix allò que en teoria ha de ser la seva missió, sinó que a més genera efectes adversos. El professional té consciència d'estar fent la seva feina de manera correcta, però a la vegada veu que l'efecte del seu esforç queda diluït en una maquinària molt més gran i molt més potent que inutilitza aquests esforços i en si és maltractadora. El professional no és qui maltracta, però se sent còmplice d'una estructura que sí que ho fa.

Conflictes més comuns:

- El/la DEM detecta mancances en el sistema per afavorir la reinserció.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ La nostra tasca com a DEM pot intervenir en una part de la vida del penat, no ho podem canviar tot.
- ✓ Cal crear espais de treball per a aquests temes que van més enllà de la intervenció del dia a dia.
- ✓ S'ha de traspassar i fer-ho saber a qui pot intervenir per fer canvis en el «sistema» (Taula del Tercer Sector, en l'àmbit d'àrea, a escala política).

6.1.4 Implicació i sobreesforç (esgotament i estrès)

El professional veu que la seva tasca dóna resultats positius, però és conscient que per obtenir aquests resultats ha de suplir amb un clar sobreesforç personal l'absència de mitjans i/o recursos laborals, de manera que l'èxit en la tasca comporta esgotament i pèrdua de vida personal.

Conflictes més comuns:

- Límits de la intervenció del/la DEM
- El/la penat/da es queixa d'alguns elements o actuacions del sistema que ideològicament són compartits pel/per la DEM.

- Sobrecàrrega del DEM davant les demandes del penat per executar la pena de TBC.
- No s'obté resposta de la instància judicial.
- Excés d'empatia amb el/la penat/da que pot interferir en la intervenció professional.
- Com informar els jutjats perquè la informació facilitada no vagi en detriment de la persona condemnada.
- Esgotament que suposen les situacions de vulnerabilitat dels penats vers el compliment de la pena.
- Malestar que genera haver de vincular un penat a una entitat poc adequada, ateses les opcions limitades que es tenen en el territori.
- Malestar que genera l'exigència pròpia del servei o de l'entitat gestora i les dificultats de comunicació amb els superiors.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Ser conscient que una de les funcions del DEM és l'acompanyament socioeducatiu afavorint l'apoderament de la persona fins a la finalització del compliment.
- ✓ Acceptar les limitacions de la intervenció i que no es pot revertir la situació del penat tot el que es voldria.
- ✓ Conscienciar sobre la responsabilitat en relació amb el compliment de la mesura.
- ✓ Actuar sota el «principi d'avaluació i responsabilitat en la gestió».
- ✓ Tenir en compte el principi de coresponsabilitat.
- ✓ Cal ser facilitadors del compliment, però sempre partint de la predisposició i implicació suficients per part del/de la penat/da.
- ✓ Preveure el principi d'intervenció mínima.
- ✓ Tenir en compte el principi de cooperació en el compliment de la legalitat.
- ✓ Actuar segons el «principi de cooperació en el compliment de la legalitat».
- ✓ Tenir en compte el principi de transitorietat i temporalitat de la intervenció.

6.2 Persones ateses

A l'Àrea de Mesures Penals Alternatives s'atenen les persones que tenen una pena privativa de llibertat suspesa a condició que duguin a terme treballs en benefici de la comunitat (TBC), programes formatius (PF), tractament de salut mental o deshabitució o mesures d'internament de salut mental o deshabitució.

Més enllà d'aquesta circumstància (relacionada amb haver comès un delictes), no hi ha cap més variable que defineixi la persona atesa a l'Àrea de MPA. A la pràctica diària els professionals es troben amb persones de tota procedència social i amb característiques psicològiques diverses.

Els elements que defineixen les mesures penals alternatives són, doncs, els següents: el control de l'execució de la mesura, el suport socioeducatiu, el compliment d'obligacions i/o tractaments i la participació comunitària.

6.2.1 Distància òptima (nivell d'implicació)

Es tracta de tot el conjunt de dificultats que té el professional per definir la seva posició en relació amb la persona atesa. Fins a quin punt s'ha d'implicar en aquell cas? Quina posició adoptar per no crear expectatives inadequades a la persona atesa? Com definir clarament, sense ambigüitats, el rol professional? Quin és l'equilibri entre la proximitat, la familiaritat, l'empatia i l'exercici imparcial de la seva funció?

Conflictes més comuns:

- Gestionar la ràbia del penat envers les decisions judicial en la primera entrevista.
- Situacions violentes amb un penat com un problema d'actitud general. On està el límit en la intervenció? Quan es paralitza? Es fa un requeriment o incompliment?
- Fins a quin punt els delegats han de fer intervenció amb els usuaris. L'objectiu primordial és que el penat compleixi la mesura que té imposada, i per aconseguir-ho de vegades cal fer intervencions fora de les estrictament relacionades amb el compliment de la mesura (derivacions, econòmica, salut...).
- Penats que es presenten a la primera entrevista d'execució manifestant taxativament que no volen complir la pena de TBC i prefereixen complir la condemna a la presó
- El/la penat/da compleix estrictament la mesura o obligació judicial però s'hi observa un clar risc de reincidència.
- El treball amb els penats llargament institucionalitzats. En les mesures molt llargues, cal plantejar canvis de delegats i així poder «oxigenar» la mesura. D'aquesta manera es podria aconseguir millorar el compliment per les dues parts, tant pel que fa al penat com pel que fa al delegat.

- El/la penat/da mostra una clara voluntat de compliment de l'obligació, però les característiques del trastorn, per exemple TLP, comporten una irregularitat constant en les pautes del pla de treball establert.
- En alguns casos, sembla que les conseqüències del judici van més enllà de les que diu la sentència, sovint perden l'habitatge, els fills etc., i això els posa en una situació de vulnerabilitat que va més enllà del desitjable pel tipus de delictes. Què fer amb aquests pensaments, com afrontar-ho en una entrevista...

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Acolliment del malestar legítim per la sentència
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Manteniment d'escolta activa
- ✓ Principi de respecte als drets i les garanties.
- ✓ Principi d'igualtat davant la llei
- ✓ Principi d'intervenció mínima
- ✓ Principi de compromís i dedicació
- ✓ Principi d'avaluació i responsabilitat en la gestió

6.2.2 Identificació o rebuig

Es tracta de situacions en què el professional no només no ha sabut trobar la distància òptima en la relació amb la persona atesa, sinó que està emocionalment afectat pel cas que tracta, de manera que es pot donar un excés de proximitat (confusió d'empatia amb simpatia) o, per contra, un clar rebuig i impossibilitat d'actuar des de la imparcialitat que demana el rol professional.

Conflictes més comuns:

- En relació amb el rebuig o identificació amb el penat, seria interessant marcar pautes d'actuació en els casos que, per diferents motius, el treball del DEM amb l'usuari no pot avançar més i és necessari un canvi de perspectiva.
- Com s'actua quan es creu que s'està davant d'una persona innocent, que efectivament ha estat víctima d'una altra persona que s'ha aprofitat de les lleis?

- L'usuari ha comès un delictes que té a veure amb l'abús d'una persona indefensa (menor, discapacitat, avis...) i la persona no reconeix el delictes malgrat que hi ha proves evidents.
- Prejudicis culturals: com separar-los des del respecte. Com afecten les creences culturals el compliment de la mesura.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi de respecte a la diferència i a la diversitat cultural
- ✓ Igualtat davant la llei
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Principi de compromís i dedicació

6.2.3 Confidencialitat, encobriment

6.2.4 t

Es tracta del conjunt de situacions en què el professional rep informació de la persona atesa o per altres canals que té implicacions rellevants per al cas i es debat entre el deure (amb limitacions) a la confidencialitat i l'obligació d'informar de les dades obtingudes. Els dilemes transcorren, doncs, entre si es traeix la confiança (per la necessitat de trencar la confidencialitat) o s'encobreix una situació il·legal i/o delictiva convertint-se en còmplice d'aquesta.

Conflictes més comuns:

- El terme de la confidencialitat. Com a DEM, ens arribarà informació sobre situacions d'il·legalitat (domicili on viuen, Seguretat Social...). Hem de mantenir-nos confidencials en aquestes termes? Amb familiars o altres serveis?
- En una entrevista una persona manifesta haver comès un altre delictes, o que ha trencat una ordre d'allunyament per altres causes.
- Cal informar la persona que tota la informació que ens faciliti serà transmesa al jutjat que correspongui?
- El delegat s'assabenta que hi ha una ordre de protecció amb la víctima que no s'està respectant, tot i que el risc és molt baix i la parella està bé (informar o no?).
- El penat explica que està delinquent per poder viure (informar o no?).

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi de confidencialitat i gestió de la informació
- ✓ Respecte als drets i les garanties
- ✓ Principi de coresponsabilitat i de responsabilització social
- ✓ Individualització de les respostes
- ✓ Principi de responsabilització del penat
- ✓ Principi d'informació i transparència
- ✓ Principi de cooperació en el compliment de la legalitat

6.2.5 Exercici de l'autoritat: abús, tracte just...

Es tracta del conjunt de situacions en què el professional ha de definir com es concreta la idea de respecte a la persona atesa a qui fàcilment se li poden vulnerar els drets sense tenir possibilitat de defensar-se o, fins i tot, sense tenir consciència d'aquesta vulneració. El professional es pot trobar en un entorn on implícitament hi ha aquest respecte cap a la persona atesa o, per contra, estar en un marc laboral on de manera natural hi pot haver abús o tracte injust.

Conflictes més comuns:

- Fins a quin punt mantenim el compliment de penats que compleixen bé pel que fa a les tasques i actitud, però que sovint cometen faltes d'assistència sempre justificades, i la mesura s'allarga eternament.
- Ús, límits en l'autoritat. Quina és la relació més adequada per establir entre delegat i usuari? Una relació d'autoritat, col·laborativa, participativa?

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Tenir en compte el principi d'igualtat davant la llei.
- ✓ Responsabilitat del penat i del DEM.

6.2.6 Respecte als drets bàsics

En relació amb el punt anterior, també amb la categoria «encobriment/denúncia» que s'ha presentat a l'apartat de conflictes interprofessionals i amb els «efectes no desitjats» de l'apartat de conflictes amb la missió, el professional pot percebre que en el seu context de treball hi ha una clara vulneració de drets fonamentals de la persona atesa i ha de decidir entre formar-ne part, mantenir-se'n al marge o denunciar-ho.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi de confidencialitat i gestió de la informació.
- ✓ Respecte als drets i les garanties.
- ✓ Principi d'igualtat davant la llei.

6.2.7 Agressions cap el professional. Violència rebuda

En aquest cas, es fa referència al nivell de violència que el professional ha de rebre en el seu context de treball per part de les persones que atén diàriament. L'insult, el menyspreu, l'agressió verbal i, fins i tot, l'agressió física s'han de considerar un element ordinari en l'exercici de la seva pràctica professional?

Conflictes més comuns:

- Quan l'usuari en una entrevista exigeix i, si no aconsegueix el que espera de l'entrevista, s'enfada i focalitza la seva ira en el DEM.
- Com actuar quan un penat té coneixements legals amplis (que sigui jurista, per exemple) i faci ús d'aquests per intentar «qüestionar» el professional.
- Agressions verbals dels penats cap al DEM, com gestionar-les.
- Seguretat física dels delegats en algunes situacions on el DEM pot preveure un risc alt d'agressió per part del penat.
- Com treballar la coacció que pot generar un penat conflictiu en una entitat de TBC? L'entitat diu que ha anat bé per por de represàlies, per no tenir-hi problemes.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Igualtat davant la llei
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Responsabilitat del penat vers la mesura
- ✓ Principi de formació permanent
- ✓ Principi d'avaluació i responsabilitat en la gestió

6.3 Relació interprofessional

Definim la relació interprofessional com aquella que s'estableix com a producte de la interacció entre diferents professionals. Això implica que aquesta serà simètrica i, per tant, que ambdós actors presentaran el mateix poder en la interacció. D'altra banda, cal destacar que aquesta interacció serà necessària o fins i tot inevitable i, alhora, d'importància especial per a l'èxit en els resultats a la feina.

A continuació, desenvoluparem els diferents apartats classificant els elements aglutinadors dels conflictes ètics a partir de cadascun dels agents que intervenen en la missió.

- Conflictes interprofessionals entre delegats/des

6.3.1 Dificultats en el treball en equip i poca voluntat col·laborativa

Es tracta de situacions en què el treball col·laboratiu no és possible perquè hi ha persones de l'equip que prefereixen treballar individualment i posen tota mena de dificultats en els processos de construcció conjunta. També fa referència al xoc entre els diferents perfils professionals i la manera d'afrontar un cas respecte a la diversitat de les titulacions més tècniques o més socials dels professionals.

Això afavoreix l'aïllament i, com a conseqüència final, acaba suposant dificultats en la gestió de determinats casos i en la coordinació enfront de les entitats i altres serveis. Un exemple en podria ser la falta de coordinació entre professionals que comparteixen una mateixa zona geogràfica, la qual cosa acaba provocant que cada delegat estableixi una relació amb les entitats i amb els altres serveis notablement diferent. Les conseqüències finals en són la ineficiència del treball i una imatge descoordinada per part de l'SMPA.

Conflictes més comuns:

- Quan un delegat no fa el traspàs adequat a un altre delegat d'un nou territori.
- Professional que no respon a correus electrònics ni col·labora en treballs grupals.
- Professional que intenta imposar el seu punt de vista per sobre del dels companys.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Principi d'avaluació i responsabilitat en la gestió

6.3.2 Irresponsabilitats cap a l'equip de treball

Es tracta de situacions en què el professional percep que hi ha persones del seu equip poc rigoroses en el compliment de les seves funcions i els deures cap al conjunt de professionals del qual formen part. Això té com a conseqüència que el grup ha d'assumir de manera tàcita les feines mal desenvolupades i anar sobrecarregat de responsabilitats.

Per exemple, quan algun company es pot aprofitar de la bona voluntat d'una persona per deixar de fer alguna tasca i amb el temps s'acaba acomodant a la situació sense consens en el repartiment de tasques.

Un altre exemple seria quan un delegat percep que el seu company gestiona els casos d'una manera poc responsable, amb una manca d'implicació o amb una actitud passiva davant de les implicacions de les seves accions i decisions envers les persones ateses.

Conflictes més comuns:

- Quan un delegat no compleix els protocols establerts per l'àrea.
- Professional que no informa el jutjat corresponent en el termini establert.
- Professional que deriva tasques i responsabilitats a d'altres companys.
- Professional que evadeix les responsabilitats que li pertocuen.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Avaluació i responsabilitat en la gestió
- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Informació i transparència

6.3.3. Gestió de la informació: formes de traspàs

Es tracta de situacions on es detecta falta de rigor a l'hora de traspasar entre companys dades d'un cas, sobretot aspectes que el penat transmet pel vincle que s'ha establert amb el temps. Això té com a conseqüència que la persona que rep aquest cas ha de prendre decisions sense tenir tota la informació necessària per fer-ho.

De la mateixa manera, també es poden incloure aquí gestions de la informació poc igualitàries per part del/la coordinador/a amb l'equip, la qual cosa, segons la naturalesa de la informació, pot generar tensions i malentesos.

Conflictes més comuns:

- Quan un delegat no fa el traspàs adequat a un altre delegat d'un nou territori.
- Quan un professional evadeix informació necessària per fer el traspàs.
- Quan des de coordinació no s'informa d'un traspàs el delegat corresponent.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Informació i transparència
- ✓ Avaluació i responsabilitat en la gestió

6.3.4 Encobriment/denúncia de males pràctiques. Rigor

Es tracta del conjunt de situacions en què el professional és conscient que algunes persones del seu equip no compleixen les tasques implícites en la seva funció i hi ha una clara falta de rigor en el treball, fins i tot abús cap a les persones ateses. El professional es debat entre el deure de denunciar-ho per la responsabilitat que sent cap als seus companys i les persones ateses i el deure de ser solidari amb un membre del seu equip. Per exemple, assabentar-se que no s'estan duent a terme les entrevistes de seguiment de TTA.

Conflictes més comuns:

- Professional que no realitza entrevistes de seguiment quinzenals quan la mesura judicial és d'intensitat alta.
- Professional que no intervé en situacions de conflicte entre penat i l'entitat.
- Professional que s'evadeix de les seves responsabilitats.
- Professional que no registra la informació d'una entrevista a la fitxa personal del programa.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Cooperació en el compliment de la legalitat

6.3.5 Conflictes jeràrquics

Es tracta de tot un conjunt de situacions en què el professional es veu obligat a seguir la instrucció d'un superior pel fet de ser un superior, encara que els arguments que utilitza no tinguin consistència o, fins i tot, no hi hagi arguments. Es pot concretar també en abús de poder, tracte injust o tracte degradant que el professional viu com una violència institucional cap a la seva persona tant per part de superiors com per part d'altres delegats.

Per exemple, quan es detecta que s'està donant un tracte diferent del de la resta de companys i companyes. També podria ser el cas d'una situació en la qual s'ha de prendre una decisió per a un cas (per exemple, si és baixa del PF o no) i, tot i que el delegat considera, de mutu acord amb la formadora, que encara hi ha marge per a una última oportunitat, el/la coordinador/a persisteix en la decisió que sigui baixa.

Conflictos més comuns:

- Quan no s'està d'acord amb la decisió que pren un coordinador respecte d'un penat.
- Quan un professional no pot fer valer el seu criteri.
- Quan s'ha de complir un protocol de l'àrea que té mancances i no és útil.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte:

- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Avaluació i responsabilitat en la gestió

6.3.6 Conflictos interprofessionals amb entitats

Manca de col·laboració

Es tracta de casos en els quals hi ha poca relació col·laborativa de les entitats i altres professionals amb els quals tenim contacte, com podem ser els serveis socials. Com, per exemple, quan el professional intenta posar-se en contacte amb els referents terapèutics dels penats.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per a aquests conflictes comuns:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Principi d'intervenció mínima

Irresponsabilitats per part dels penats en el lloc de compliment

Són casos en els quals hi ha una manca de traspàs d'informació per part de l'entitat quan el/la penat/da no compleix els seus deures i les seves obligacions o en els casos en els quals delinqueix a l'entitat col·laboradora. Per exemple, quan l'entitat amaga que el/la penat/da ha comès un delicte per por de les represàlies d'aquest últim.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per aquests conflictes comuns:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Responsabilització social
- ✓ Cooperació en el compliment de la legalitat

Confidencialitat de dades

Es tracta de situacions en les quals el professional sent que està fent un ús inadequat de la informació d'un cas, tant si és per donar massa o massa poca informació d'un cas. Per exemple, la informació qualitativa que transmet al professional el/la penat/da per la confiança o el vincle que s'hi estableix.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per a aquests conflictes comuns:

- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Principi d'intervenció mínima
- ✓ Respecte als drets i les garanties
- ✓ Cooperació en el compliment de la legalitat

Falta de rigor de les entitats

Es tracta de casos en els quals l'entitat està deixant signar jornades a un penat quan realment no les ha fet o que no porta un control rigorós de l'assistència.

Conflictes en les vinculacions a entitats

Fa referència a quan es realitzen vinculacions a entitats «sense finalitat de lucre» quan en realitat són empreses amb interès lucratiu, o empreses que utilitzen els/les penats/des per ocupar places laborals. Per exemple, quan el perfil que ens demana l'entitat es pot cobrir amb una contractació i no és solament un suport.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per a aquests dos conflictes:

- ✓ Compromís i dedicació

- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Cooperació en el compliment de la legalitat
- ✓ Informació i transparència
- ✓ Individualització de les respostes

Desacord valoratiu entre professionals

Es tracta de situacions en les quals hi ha un/a penat/da complint TBC en una entitat i es produeix un conflicte d'interessos o de criteri entre l'entitat i nosaltres, com quan l'entitat considera que el penat duu a terme massa faltes d'assistència per seguir complint i nosaltres no ho valorem de la mateixa manera. El mateix s'esdevé amb altres serveis amb qui ens coordinem (Serveis Socials, CAS, CSM...). Per exemple, quan hi ha penats que no compleixen el seguiment pactat a causa de les seves circumstàncies personals i socials d'aquell moment.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per a aquests conflictes comuns:

- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Individualització de les respostes
- ✓ Avaluació i responsabilitat en la gestió

6.3.7 Conflictes interprofessionals amb organismes judicials

Mancances en la gestió de la informació

Es tracta de casos en els quals els organismes judicials tenen una manca d'informació de la realitat que està vivint el penat o del tipus i la quantitat de mesures que té i que està complint. Sabem que podria tenir una solució tècnica, però, mentrestant, hem de procurar resoldre aquest parany, com per exemple quan el penat està complint una mesura de TBC en forma de tractament ambulatori i té un judici la sentència del qual es podria utilitzar per fer un internament en un centre de salut mental.

Confidencialitat de dades

Són situacions en les quals dubtem de la informació que cal proporcionar als organismes judicials per tal d'assegurar la confidencialitat de les dades. Com quan el/la penat/da està complint un TTA i en una entrevista de seguiment el/la penat/da ens comunica que torna a consumir, malgrat el seguiment positiu que se n'ha fet en el centre de seguiment.

Informacions als òrgans judicials

Es tracta de casos en els quals sorgeixen dubtes de com informar els jutjats perquè la informació facilitada no vagi en detriment de la persona condemnada. L'objectiu és que el jutge no condemni el/la penat/da a quelcom que no sigui beneficiós per a ell/a. Per exemple, quan com a delegats creiem, en un cas determinat, que el/la penat/da no ha d'anar a la presó, sinó que necessita un centre terapèutic, o quan s'ha d'informar que no compleix el calendari pactat de TBC perquè està treballant sense poder justificar les faltes en no tenir contracte laboral.

Coordinació amb els jutjats

Fa referència a situacions en les quals es realitzen comunicacions amb els jutjats, malgrat que no responen a les notes informatives enviades, sense donar resposta a les propostes realitzades. Podria semblar un problema tècnic, malgrat que la majoria de les vegades radica en la manera de treballar de les referents de cada jutjat.

Recomanacions ètiques que cal tenir en compte per a aquests conflictes comuns:

- ✓ Compromís i dedicació
- ✓ Principi de coresponsabilitat
- ✓ Igualtat davant de la llei
- ✓ Equitat
- ✓ Responsabilització social
- ✓ Individualització de les respostes

7. Consideracions finals

En aquest document s'han plantejat indicacions que tenen a veure amb la identificació de les fonts de conflictivitat moral. Ara bé, tan important com el coneixement d'aquestes fonts és identificar també les formes de gestió que utilitzen els equips. Quan no es disposa de respostes davant d'un conflicte de valor, almenys cal disposar d'una estratègia per al seu abordatge. En aquesta part final s'apunten algunes recomanacions que incideixen precisament en el procediment de gestió.

S'ha de partir d'una primera constatació: sempre hi ha una vivència subjectiva de conflicte, però que hi hagi aquesta vivència subjectiva, en el camp professional, no suposa que s'hagi de resoldre com si fos un problema personal o privat. Tal com ja s'ha indicat al principi d'aquest document, el fet que el professional acostumi a treballar sol amb els seus casos el porta sovint a gestionar els conflictes de manera individual i en clau privada. Aquesta forma de gestió, molt predominant en el camp socioeducatiu, és perjudicial tant per al professional, que està sotmès a un nivell de pressió alt que pot

provocar estrès, com per a la persona atesa, que pot rebre una resposta poc reflexionada, fruit de la tensió del moment.

La gestió dels conflictes de valor, això és, la construcció de respostes tan justes i estructurades com es pugui, passa pel treball cooperatiu i en equip. És imprescindible caminar cap a una cultura col·laborativa que descansi en valors com el suport mutu, la cooperació, la transparència i la confiança en els membres de l'equip. Aquests valors són fonamentals perquè no es tracta de trobar la resposta correcta entre d'altres que són errònies, sinó que es tracta de construir una resposta més adequada entre diverses alternatives, ja que totes tenen aspectes positius i aspectes negatius.

Són també imprescindibles totes aquelles actituds que tenen a veure amb la voluntat de transparència en el tractament de la informació, així com un rigorós sentit del deure professional i un criteri de servei que respon a les responsabilitats adquirides de caràcter organitzacional: compromís amb la tasca, dedicació responsable, qualificació professional permanent, predisposició i empatia entre professionals.

8. Bibliografia

Canimas, J.; Pereda, J (2010). Practica l'ètica dels serveis socials, 59-76. Documenta Universitaria: Girona. [http://campusarnau.org/2009/downloads/practica-etica-\(2a-ed.\).pdf](http://campusarnau.org/2009/downloads/practica-etica-(2a-ed.).pdf)

Román, B. (2016). Ética de los servicios sociales. Barcelona: Herder.

Circular 2/2011, sobre el Codi ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya.

Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación. (1979). Informe Belmont: principios y guías para la protección de los sujetos humanos de investigación. Recuperat a <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html> (versió traduïda per l'Observatori de Bioètica i Dret del Parc Científic de Barcelona: Universitat de Barcelona).

Consell d'Europa. Codi ètic europeu per al personal penitenciari.

Cortina, A. (2003). «El quehacer público de las éticas aplicadas: ética cívica y transnacional». A Cortina, A.; García-Marzá, D. (editores): Razón pública y éticas aplicadas: los caminos de la razón práctica a una sociedad pluralista (p. 13-44). Madrid: Tecnos.

Debat a bat. Límits ètics i jurídics en el treball social penitenciari.

Departament de Benestar Social i Família (2011). Criteris per a la constitució dels espais de reflexió ètica en serveis d'intervenció social. Barcelona: Generalitat de Catalunya. http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/3._criteris_per_a_la_constitucio_d_eres.pdf

Departament de Benestar Social i Família (2014). Recomanacions del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya (CESSC) per autoavaluar el funcionament dels espais de reflexió en ètica en serveis socials (ERESS). Barcelona: Generalitat de Catalunya. http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/recomanacions_cessc_autoavaluar_funcionament_eres.pdf

García, D. (2011). La deliberación moral en bioética. Ideas y valores, IX (147), 25-50. Recuperat a <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80922471002>

Guisán, E. (1986). Razón y pasión en ética. Barcelona: Anthropos.

Kohlberg, L. (1989). Estadios morales y moralización. El enfoque cognitivo-evolutivo. Dins Turiel, E., Enesco, I. i Linaza, J. El mundo social en la mente infantil (p. 71-100). Madrid: Alianza Psicología.

Programes De mesures penals alternatives. Àrea de Mesures Penals Alternatives. Juliol del 2014.

Riberas, G.; Rosa, G.; Vilar, J. (2015). «La ética aplicada y el desarrollo de las competencias emocionales en la formación de profesionales reflexivos. Eficacia,

responsabilidad y prevención del estrés». A Riberas, G.; Rosa, G. (coord.). Inteligencia profesional ética, emociones y técnica en la acción socioeducativa. Barcelona: Claret, p. 15-33

Román, B. (2009). Ètica en els serveis socials. Professions i organitzacions. Papers d'acció social, 7. Recuperat a <http://benestar.gencat.cat/ca/detalls/Article/Etica-en-els-serveis-socials.-Professions-i-organitzacions>

Román, B. (2016). Ética de los Servicios Sociales. Barcelona: Herder.

Vilar, J. (2013). Cuestiones éticas en la educación social. Del compromiso político a la responsabilidad en la práctica profesional. Barcelona: Editorial UOC.

Vilar, J.; Riberas, G.; Rosa, G. (2016). «How Social Educators Manage Conflicts of Values». Ramon Llull Journal of Applied Ethics. N. 7, p. 207-230.

Vilar, J.; Riberas, G.; Rosa, G. (2015). «Algunas ideas clave sobre ética aplicada en la Educación Social». En: Intervención Psicosocioeducativa en la Desadaptación social (IPSE-DS), vol. 8, p. 11-23.

9. Autors i agraïments

Els membres de la comunitat de pràctica de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives, formada pels diferents delegats/des judicials, gestores de recursos, coordinadors/es, tècniques i responsables següents:

- Anna Fortuny, Equip Barcelona
- Antoni Gornals, Equip Girona
- Beatriz Fernandez, Equip 3
- Elena Segura, Equip Barcelona
- Ester Perramon, Equip Barcelona Nord
- Francisca Martin, Equip 4
- Gerard Roig, Equip Tarragona Sud
- Javier Lopez, Equip de Girona
- Joan Rull, Equip Barcelona Sud
- Jordi Mazcuñan, coordinador Equip 6
- Juanjo Subero, responsable de recursos.
- Laila Rauet, Equip Barcelona.
- Laura Guix, Equip Tarragona Sud
- Laura Sánchez, Equip 7
- Manoli Moreno, tècnica de mesures
- Manu Cabrera, Equip 2
- Marc Puig, Equip Barcelona Nord
- Maria Espinosa, Equip 6
- Mercè Sanchis, coordinadora Equip Barcelona Nord
- Mireia Serra, gestora de recursos
- Mònica Hinojosa, Equip Barcelona
- Natàlia Valenzuela, directora tècnica de la Fundació IReS
- Noemí Sotoca, coordinadora de l'Equip de Lleida
- Pepita Puig, Equip de Lleida
- Pius Fransoy, cap de l'Àrea de Mesures Penals Alternatives
- Raquel Pujol, Equip 1
- Roser Gonzalez, Equip Tarragona Nord
- Sheila Fernandez, Equip 5
- Tomàs Astorga, Equip Tarragona Nord
- Victòria Carrillo, Equip 4
- Yasmina Ruiz, Equip 5

I el Dr. Jesús Vilar Martin

Donem les gràcies:

- Als membres de la comunitat de pràctica que van creure que l'ètica era important i van decidir engegar aquesta aventura.
- Un agraïment especial per a en Pius Fransoy, per la seva il·lusió i per contagiar-la

- A Jesús Vilar Martin, per orientar-nos i ser el nostre guia en aquest treball
- A l'Àlex Viladot i l'equip de *Broccoli* per donar forma a l'ètica
- I a tots i totes companys i companyes de l'Àrea d'MPA pel seu suport incondicional