

# El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya: institucionalitzant el diàleg i la deliberació

Begoña Román Maestre<sup>1</sup>

## Resum

En aquest article presentem la feina que ha fet el Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya (CESSC) en els seus tres anys d'existència. En una primera part descrivim la seva breu història: composició, funcions i tasques realitzades. En una segona part abordem les temàtiques generals que, a mode de recomanacions a professionals i ciutadania, ha publicat o s'estan elaborant al CESSC. En la tercera part ens aturem en el casos sobre persones particulars que són objecte de deliberació en els Espais de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS).

**Paraules clau:** Ètica, comitè d'ètica, Serveis Socials, conflictes ètics.

**Per citar l'article:** ROMAN MAESTRE, Begoña. El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya: institucionalitzant el diàleg i la deliberació. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2013, nº 199, pàgines 46-54. ISSN 0212-7210

## Abstract

This paper presents the work done by the Ethics Committee of Social Services of Catalonia (CESSC) in its three years of existence. First we describe its brief history, composition, functions and performed tasks. In the second part we approach general subjects that have been published -or in process- by CESSC, in the form of recommendations to professionals and citizenship. The third part deals with cases of individuals that are issue of deliberation in spaces of ethical reflection in Social Services (Espais de Reflexió Ètica en Serveis Socials-ERESS).

**Key words:** Ethics, ethics committee, Social Services, ethical conflicts.

<sup>1</sup> Doctora en Filosofia. Professora de la Facultat de Filosofia (Universitat de Barcelona). Presidenta del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya (CESSC). broman@ub.edu.

## 1. A tall d'introducció: breu història del CESSC

L'octubre de 2008, promogut pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, es constitueix un grup intern interdisciplinari amb l'objectiu d'anar preparant el terreny al que es volia que més tard fos el Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya (CESSC). S'inicien així programes de formació en ètica, edició de publicacions i converses amb diferents possibles membres.

El 6 de juny de 2010 es publica l'ordre ASC 349/2010 al DOGC sobre la constitució del CESSC, i el 12 de juliol de 2010 se celebra la 1a reunió constitutiva. El CESSC és un òrgan col·legiat de deliberació, interdisciplinari, amb caràcter consultiu i assessor, no vinculant, què té l'objectiu de millorar la qualitat de la intervenció social i ser un fòrum de referència en el debat ètic en el camp dels Serveis Socials.

■ **El CESSC és un òrgan col·legiat de deliberació, interdisciplinari, amb caràcter consultiu i assessor, no vinculant, què té l'objectiu de millorar la qualitat de la intervenció social i ser un fòrum de referència en el debat ètic en el camp dels Serveis Socials.**

El CESSC el formen els professionals següents: uns proposats, per la seva experiència i coneixement, des de diferents àmbits d'actuació del Departament que actualment s'anomena de Benestar Social i Família; altres membres són designats pels diferents col·legis professionals (de peda-

gogia, treball social, educació social i psicologia); altres són professionals de l'àmbit de les ciències humanes i socials, salut, educació, justícia, filosofia, i professionals adscrits als Serveis Socials bàsics. Altres membres són representants d'entitats prestadores de servei d'iniciativa privada, social i mercantil; i altres d'associacions d'usuaris i familiars. La coordinació del Comitè recau en la Secretaria General del Departament.

El CESSC no fa peritatges, ni opina sobre reclamacions o denúncies que afecten aspectes tècnics o de la intervenció dels professionals. No té tampoc com a propòsit resoldre casos o consultes particulars, tot i que quan se'n reben intentem donar una resposta o adreçar a una comissió més pertinent; és a dir, les vehiculem als Espais de Reflexió en Ètica en Serveis Socials (ERESS), dels quals parlarem després, o a les Comissions deontològiques o d'ètica dels diferents col·legis professionals. El CESSC emet recomanacions de caire genèric, elabora documents de reflexió, vetlla per dinamitzar la formació en ètica així com per la creació i qualitat dels ERESS.

L'organització del CESSC consta d'òrgans unipersonals (presidència, dues vicepresidències i una secretaria) i d'òrgans col·legiats (el Ple, la Comissió Permanent i els diferents grups de treball que anualment es formen, coordinats per un membre del Ple i comptant amb professionals externs al Comitè).

A més tenim una Comissió d'Enllaç amb el Comitè de Bioètica de Catalunya (CBC), amb els objectius següents: atendre temàtiques i qüestions transversals als àmbits de Salut i de Serveis Socials; vet-

llar per la coherència entre els missatges sobre un mateix tema; millorar la comunicació entre ambdós comitès, i fer activitats o manifestos conjunts quan s'estimi oportú. També es preveu la constitució de grups de treball amb la incorporació de col·laboracions externes; seran els plens respectius els qui hauran d'aprovar les recomanacions d'aquell grup. La Comissió d'Enllaç està formada per 8 membres, 4 del CBC (President/a i secretari/ària, que són membres nats, més dos vocals), 4 del CESSC (President/a i secretari/ària, també membres nats, més dos vocals).

Abans de posar-nos a treballar amb temàtiques concretes el CESSC havia d'establir els mecanismes interns de funcionament i com aplicava i s'aplicava l'encàrrec d'institucionalitzar el diàleg i la deliberació interdisciplinària en l'àmbit dels Serveis Socials. Per això vàrem elaborar el Reglament de règim intern i els criteris de constitució dels ERESS.<sup>2</sup>

Transcorreguts quasi 3 anys de la seva creació, tenim registrats al Departament de Benestar Socials i Família uns 50 ERESS. Amb el registre volem, a més de conèixer l'existència d'aquests espais, saber la tasca que duen a terme amb l'objectiu de compartir-la.

La Direcció General d'Infància i Adolescència (DGAIA) ha estat pionera a dinamitzar ERESS i ja ha celebrat, al 2011 i 2012, dues jornades per compartir experiències. El CESSC, a més dels documents per ell el-

borats, i amb aquest desig de donar a conèixer les reflexions dels diferents ERESS, dóna difusió a aquells documents que considerem d'especial interès per compartir.<sup>3</sup>

## 2. Les temàtiques abordades

Una de les dificultats que teníem en iniciar la tasca del Comitè era l'ampli ventall de temàtiques que s'apleguen sota això que anomenem "Serveis Socials"; hom diria que seria més fàcil contestar la pregunta que no entra als "Serveis Socials" que acotar el que els pertoca, i especifica: perquè des del moment que partim d'una antropologia que defineix la persona humana com "individu en relació", la dimensió social ho inunda tot. En Serveis Socials s'apleguen les temàtiques de pobresa, infància i adolescència, gent gran, persones amb dependència, amb diversitat funcional, dones i violència de gènere, sida, salut mental, immigració...

Hi ha, però, un consens ampli en superar un model en excés proteccionista, assistencialista, maternalista que ho fa tot per les persones vulnerables però sense comptar-hi, ni amb ells ni amb la seva participació, amb la conseqüència negativa de, en atendre la dependència, no augmentar les seves capacitats ni l'autonomia ni la coresponsabilitat. Es parteix, doncs, del reconeixent de la interlocució vàlida de la persona, de potenciar les seves capacitats i participació així com la seva corespon-

<sup>2</sup> Per consultar el Reglament intern, les memòries i els documents elaborats pel CESSC podeu consultar <http://www20.gencat.cat/portal/site/dixit/menuitem>

<sup>3</sup> És el cas del Grup de Reflexió d'Ètica aplicada del Consorci de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona i el seu document sobre Diversitat funcional, afectivitat i sexualitat. El podeu descarregar en pdf a <http://www.cssbcn.cat/index.html>

sabilitat proporcional a la seva competència. Hi ha també el desig d'anar més enllà de l'expedient de recursos econòmics per dotar les persones de capacitat, estabilitat i millors vincles, i no només donar pensions econòmiques o en espècies. Per això es posa al centre de tots els serveis professionals i recursos la persona en el seu entorn, mirant de potenciar les seves capacitats de manera realista, maldant per no crear ni estigma, ni autoestigma, ni cronicitats evitables. Es tracta, comptat i debatut, que els professionals i organitzacions dels Serveis Socials creguin en les persones i en la seva capacitat de fer i fer-se un futur esquivant el seu destí o loteria biològic-social.

**■ Es tracta, comptat i debatut, que els professionals i organitzacions dels Serveis Socials creguin en les persones i en la seva capacitat de fer i fer-se un futur esquivant el seu destí o loteria biològic-social.**

Davant l'enorme varietat d'àmbits i qüestions, i amb el desig que el Comitè se sentís com una eina útil a tots, vàrem decidir començar abordant temàtiques transversals i no sectorials, és a dir, temàtiques que tots els que treballassin en Serveis Socials poguessin trobar d'interès i aplicabilitat en la seva tasca quotidiana. Al territori català hi havia iniciatives, per això vàrem fer i difondre un qüestionari per conèixer

la realitat dels espais o comitès o comissions d'Ètica en Serveis Socials ja en funcionament i fins i tot acreditats pel Departament de Salut com a Comitès d'Ètica.

Vàrem constituir grups de treball sobre temes transversals, coordinats per un dels nostres membres però comptant amb gent externa. Amb aquests documents, que van adreçats a la ciutadania en general, a professionals, a persones ateses i les seves famílies i als gestors de les institucions, es tracta de, entre tots plegats, millorar a l'alçada dels temps (i per tant dels canvis jurídics, tècnics, socials, de consciència dels drets, del tipus de malalties, de famílies, etc.), fer-nos conscients de l'obsolescència de determinat abordatge i de la necessitat d'atendre el multiculturalisme i el pluralisme moral, garantint els mínims cívics de la dignitat i la justícia tot promovent la qualitat de vida que la persona atesa autònomament vol.

En concret ja està acabat i publicat el document sobre "Recomanacions sobre el desenvolupament dels drets i deures de la persona gran en entorns residencials",<sup>4</sup> aprovat en Ple l'11 d'octubre de 2012. En aquest document es tracta de, a partir del reconeixement dels drets i deures de les persones grans que viuen en entorns residencials, millorar l'atenció perquè aquests entorns siguin llocs de vida per a la gent gran que viu i viurà en ells.

Es tracta de prendre consciència de la seva condició de ciutadania i, per tant, d'evitar un mal tracte, que de vegades inconscientment, es genera hiperprotegint-

<sup>3</sup> El podeu descarregar en pdf a <http://www20.gencat.cat/docs/dixit/Home/04Recursos/08Etica%20aplicada%20als%20Serveis%20Socials/01Comite%20d%20Etica/2.%20Recomanacions%20drets%20i%20deures%20GG%20entorn%20RGG.pdf>

los, infantilitzant-los o vetllant molt pels aspectes “bio” (és a dir, necessitats físiques, de salut, d'alimentació, etc.) conve-nint la seva història de vida en la història de les seves malalties. En altres ocasions s'atén la seva dependència promovent més dependència, i no l'autonomia en el grau òptim que això pugui implicar. I com es pot imaginar, entre la tirania de la salut, de convertir l'estar saludable en el valor principal, i el no vetllar per certa autocura, hi ha termes mitjos relatius a les persones, als seus ritmes, que obliguen a canvis organitzatius importants, a reconsideracions de les delegacions de responsabilitats entre professionals, famílies, voluntaris, etc.

El segon document aprovat pel Ple l'11 d'abril del 2013, i a hores d'ara en fase de publicació, ha estat “La confidencialitat en la intervenció social: recomanacions del Comitè de ètica de Serveis socials”. Ara es tractava de prendre consciència de la cultura de la confidencialitat, de ser curiosos no solament amb les dades personals (obligació, per altra banda, jurídica) sinó de saber que, en fer intervencions socials, es té accés a molt coneixement de la intimitat de les persones, i de vegades en serveis socials (com és el cas dels infants en risc) no intervenim a voluntat de la persona atesa sinó en contra de la seva voluntat. A això s'afegeix la poca consciència que determinats col·lectius vulnerables tenen del seu dret a la intimitat, acostumats com estan a haver d'explicar la seva vida als professionals dels Serveis Socials (amb freqüència molts i de vegades en llocs poc adequats per garantir la confidencialitat). En altres ocasions són els professionals o les organitzacions els que no són conscients del seu deure de confidencialitat: qui diu que

a qui, on, quan, com (si per fax, per telèfon, al carrer, davant d'altres persones, etc.), quins informes remetre a qui, què compartir entre professionals de diferents organitzacions o departaments (Salut, Educació, Serveis Socials, Serveis Penitenciaris)... tot plegat feia recomanable un document com el que hem elaborat.

Els grup que aviat presentarà al Ple les seves conclusions per sotmetre-les a discussió és l'encarregat de reflexionar sobre l'ús racional de les contencions de tot tipus, farmacològiques, físiques, mecàniques. La qüestió important rau ara sobre quin nivell de risc (perquè la vida és risc) s'ha de permetre a les persones (Canimas, 2012). En nom de la seguretat de les persones ateses se'ls priva de llibertat de moviment, atemptant contra el dret a la seva integritat. Es tracta ara de reflexionar sobre l'oportunitat de la mesura de contenció, per què és aquesta oportunitat, el tipus de contenció, la seva durada, la que la convertirà en adequada o abusiva. I com que es tracta d'una mesura “extrema”, cal extremar les precaucions i saber adequar el seu ús, ajustar-la a la veritable protecció de la persona i no a la tranquil·litat dels altres, siguin aquests professionals, familiars, fundacions tutelars, etc.

Un altre grup del CESSC està treballant sobre “tuteles i incapacitacions”: es tractarà de distingir entre incapacitat jurídica i competència ètica, entre la capacitat de signar contractes i no tenir personalitat jurídica, i haver de prendre decisions concretes a la vida quotidiana. Però a més es provarà de millorar alguns processos: mirar d'evitar l'anul·lació jurídica de la persona massa d'hora, per sempre i totalment i optar per la promoció de les seves capaci-

tats. Caldria així pensar en incapacitacions a mida i explicitar les delegacions de responsabilitat que assumeixen les tuteles. Les noves malalties, les dependències que aquestes comporten, les noves formes de família, la sostenibilitat d'un Estat de Benestar que fa impossible garantir drets que una legislació anterior havia reconegut, obliga a pensar millor aquestes figures de les tuteles i les incapacitacions. El reconeixement de la persona, el deure de promoure la seva autonomia, estabilitat, capacitats i vincles exigeix repensar la forma jurídica que veritablement protegirà en justícia la dignitat i integritat de les persones vulnerables.

Un altre grup redactarà unes recomanacions sobre l'objecció de consciència, l'objecció institucional i la desobediència civil dels professionals i organitzacions dels Serveis Socials. Es volen clarificar aquells casos on, malgrat no gaudir d'un reconeixement jurídic del dret a l'objecció de consciència, el professional dels Serveis Socials pot trobar motius personals per a no fer una tasca que jurídicament i/o contractual està obligat a fer (Cebolla, 2011). És, aquest, un dret personal que, havent de garantir el servei a la ciutadania i complir la llei, tampoc no pot obligar el professional a fer quelcom que en consciència no vol fer. Però caldrà tenir criteris per distingir escrúpols morals de veritable objecció, així com detectar el límit d'haver de garantir el servei i maldar per la responsabilitat sobre qui farà la feina si el professional no vol. És a dir, l'objecció de consciència hauria de ser d'una minoria de persones i comptar amb escassa participació en el servei. La desobediència civil ja no és una qüestió només personal però de respecte als acords de la majoria (jurídicament ajuda-

da o promoguda per l'organització on un treballa), sinó una qüestió col·lectiva de mobilització per canviar aquella ordre que es considera cívicament, no només personalment, indigna de ser obeïda i no només per un sinó per qualsevol. Considerem que la crisi de l'Estat de Benestar, la retallada en drets i deures dels darrers mesos, demana pensar millor aquestes figures ètiques (Vilar, 13).

Un darrer tema que el CESSC vol treballar té a veure amb la recerca en els Serveis Socials. A Catalunya, si la recerca inclou factors socials però es desenvolupa en un entorn hospitalari, hi ha l'hàbit de passar la pertinença de la recerca a un Comitè d'ètica de recerca clínica. Però si no és recerca clínica o associada a un hospital la cosa queda en l'aleatorietat. En efecte, mentre en altres àmbits al nostre país, també en Serveis Socials a altres països, tenen ben establerts criteris ètics per a la recerca, i tenen institucionalitzats Comitès d'ètica en recerca, a l'Estat espanyol i a Catalunya manquen criteris compartits i organismes des d'on avaluar la pertinença d'una recerca en Serveis Socials que involucra persones. Per una banda, caldrà discutir els criteris ètics sobre els beneficis de la recerca al col·lectiu estudiat, si compensa les molèsties o si incórrer en certa espectacularització de la seva situació, o només beneficia a algú que fa la tesi doctoral o treball de màster, per exemple. Però també serà pertinent discutir les qüestions sobre el consentiment informat, la informació que allà es doni, qui la dona; les fonts de finançament, utilitat de les dades obtingudes. Per a moltes d'aquestes qüestions ja ens servirà el que es fa en salut, però altres qüestions són peculiars dels Serveis

Socials, i són delicades i complexes.

### 3. Conflictes ètics des de la trinxera incentivant el diàleg en els Espais de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS)

Passem ara als conflictes més usuals que estan tractant-se als ERESS. Ara sí ja són casos concrets, parlem de les persones i les seves circumstàncies i és qüestió de fer recomanacions sobre la intervenció per millorar la situació d'aquella persona, la coherència entre els professionals que intervenen, la delegació responsable entre ells i si es comptarà amb el suport de l'organització.

Per abordar les situacions concretes van crear-se els ERESS. Es tractava d'apropar la reflexió ètica al quefer quotidià, de manera que aquests ERESS siguin la cèl·lula present en totes les àrees o centres independentment de la seva grandària. Volíem així que la reflexió, el diàleg i la deliberació ètica en la intervenció social s'in-

■ **Per abordar les situacions concretes van crear-se els ERESS. Es tractava d'apropar la reflexió ètica al quefer quotidià, de manera que aquests ERESS siguin la cèl·lula present en totes les àrees o centres independentment de la seva grandària. Volíem així que la reflexió, el diàleg i la deliberació ètica en la intervenció social s'incorporessin a la pràctica diària dels professionals.**

corporessin a la pràctica diària dels professionals.

Es tracta de facilitar als professionals una eina consultiva que sigui propera i accessible davant casos i situacions que generen conflictes entre les persones i professionals que hi intervenen. Els ERESS han d'incorporar la perspectiva de les diferents professions implicades en el servei; són necessàries un mínim de cinc persones i disposar d'un canal de comunicació per a fer-li arribar consultes, casos o suggeriments, així com per donar difusió a les seves recomanacions. Les necessitats de cada servei seran diferents: a tall d'exemple, la problemàtica d'un Centre Residencial d'Atenció Educativa (CRAE) serà diferent si atén infants de 0-7 anys que si atén adolescents.

Els ERESS no són Comitès, perquè són més petits en nombre i no sempre poden comptar amb la interdisciplinarietat (molts són o educadors socials o treballadors socials), però poden arribar a ser-ho, fent més complexa la seva estructura, incorporant professionals externs (juristes, experts en ètica, etc.); de la mateixa manera que Comitès d'Ètica ja en funcionament han constituït ERESS sota el seu aixopluc, atesa la peculiaritat dels recursos i serveis que tenen i ofereixen algunes organitzacions.

Els ERESS també volen promoure la sensibilització, la formació i el desenvolupament dels valors ètics en les organitzacions on es troben. Per això recullen, fomenten i difonen bones pràctiques professionals i organitzatives mitjançant l'elaboració de protocols, criteris i recomanacions. D'aquesta manera es vol també contribuir a l'educació de la població sobre l'ètica en l'ús responsable dels serveis públics



En aquests tres anys els casos que s'han treballat tenen a veure amb les temàtiques següents, que a continuació només esmentem:

En l'àmbit de l'adolescència tenim conflictes sobre el grau de competència de la persona menor d'edat, del qual dependrà el nivell de risc que podem assumir com a institucions per aconseguir vincle amb els serveis, generació de confiança, aliança; o sobre quin nivell de confidencialitat respectem sense avisar els pares o tutors. Altres conflictes versen sobre el respecte a la intimitat i el deure de custòdia; així com el grau d'obligatorietat d'alguns tractaments o mesures: milloraran o perjudicaran la intervenció dels professionals? En aquest àmbit de l'adolescència també apareix el conflicte entre permetre-li determinades opcions (qüestió de vestimentes, opcions alimentàries o religioses, tipus de relacions o vincles que estableixen, etc.) per afavorir la recerca dels seus trets identitaris, però al preu d'allunyar-los de la cultura dels pares.

Pel que fa a la infància desemparada, sovint el conflicte rau en el temps: quin és el temps prudencial que donem als pares per a recuperar la seva paternitat, però en detriment d'una infància potser massa temps institucionalitzada; i tot plegat entre expectatives en molt casos no gaire realistes sobre la capacitat de recuperar els pares.

Altres temes, com el tabaquisme o les addiccions, generen de nou la qüestió sobre el nivell de risc que poden permetre les institucions: el lliurar sobre què és un risc raonable i quin temerari dependrà de cada persona i les seves circumstàncies. El problema mereix una deliberació personalitzada i un consens perquè no s'hi doni

arbitrarietat segons els professionals i organitzacions que hi intervenen.

Altres conflictes giren al voltant de les persones en entorns residencials, tant gent gran com persones amb diversitat funcional: el grau de flexibilitat, de personalització, l'adequació a les idiosincràsies culturals, el respecte a la intimitat, l'excessiva regularitat i homogeneïtat d'horaris o el fenomen del "tallerisme" sense gaire possibilitat de trencar la rutina i els protocols. En alguns centres s'arriba a vetllar més per la qualitat de vida de l'organització i dels professionals que per la de les persones que hi viuen.

La vida afectivosexual de les persones amb diversitat funcional, sovint institucionalitzades, és altre tema que genera deliberacions com, per exemple, sobre com abordar el nivell de consentiment lliure de persones amb "discapacitat" intel·lectual o l'educació afectivosexual, més enllà de la merament anticonceptiva. Les pressions de familiars sobre com ha de ser el tracte que les institucions fan d'aquest tema topa de vegades amb el parer de la persona atesa o amb el dels mateixos professionals.

També hi trobem conflictes que tenen a veure amb les contradiccions entre els diferents professionals que intervenen: uns perceben més l'aspecte jurídic, altres el social, altres el psicològic, i sovint, davant la gran proliferació de professionals, no sempre se situa la persona al centre de la intervenció. Altres vegades el conflicte sorgeix pel mal tracte institucional degut a la manca de comunicació, a les maneres de fer i seguir els protocols, els *tempos* assignats a algunes tasques en detriment d'altres, o l'obediència a un ordenament jurídic que pot augmentar la injustícia, etc.



El tema de la malaltia mental, i més quan no està diagnosticada, genera també molts conflictes sobre com procedir: si respectant l'autonomia de la persona (ho és d'autònoma? Té competència, o la informació necessària? Li retirem els fills?), si sancionem d'alguna manera l'incompliment de pactes o compromisos socioeducatius, etc.

Altres temes que es discuteixen als ERESS són el tractament del final de vida, tant de persones en entorns residencials (el tracte adequat, sense trasllats hospitalaris excessius o precipitats que no redunden en el seu confort) com la preparació de persones amb "discapacitat" intel·lectual o nens o adolescents per la pèrdua d'un familiar, etc.

Una altra mena de conflictes gira al voltant de les persones que volen la cronificació i la dependència: volen ser "objecte" d'atenció, s'instal·len en el victimisme que el sistema de Serveis Socials, conscientment o inconscient, ha fomentat. La qüestió rau en com treballar la creació de capacitats. I és clar que moltes controvèrsies les tenim amb el sexisme i amb la gestió complexa del multiculturalisme.

Hi ha una darrera problemàtica més interna que també preocupa els ERESS i gira al voltant de l'avaluació de les intervencions: què significa una bona intervenció i per què; la discussió sobre com generar indicadors per avaluar els programes i les organitzacions va més enllà de la consideració sobre quina era la demanda i quina la resposta. Es tracta també de mesurar l'eficiència de la resposta i, preventivament, de no atendre només la demanda sinó d'anar més enllà i eradicar les causes de la precarietat i la vulnerabilitat. Sabem que només quan es treballa en xarxa, compartint criteris, mesures d'avaluació i, per tant, en equip i amb transparència, qui surt guanyant són les persones ateses.

En totes aquestes deliberacions mai no es perd de vista que tractem amb persones i les seves circumstàncies, que la mirada del servei ha de ser atenta (de respecte), que parteix del reconeixement de l'altre que pateix, amb compassió. I això obliga a tenir professionals no només amb capacitat dialogicodeliberativa, no n'hi ha prou amb explicitar els valors i institucionalitzar el diàleg, cal un pas més: per anar forjant caràcter, *ethos*, també cal forjar virtuts (Dueñas, 12), maneres de ser, més enllà de fer.

### Bibliografia

- CANIMAS, J. *Ètica aplicada a l'educació social*. Barcelona: UOC, 2012. ISBN 978-84-9029-945-6.
- CEBOLLA, O. "La objeción de conciencia en el Trabajo Social: ¿realidad o sueño?", en *Revista de servicios sociales y política social*, núm. 95 (2011). Pàg. 137-162. ISBN 1130-7633.
- DUEÑAS, J. *Blanques juguen i guanyen. Reflexions ètiques d'un educador social*. Barcelona: Setzevents, 2012. ISBN 978-84-15349-28-0.
- VILAR, J. *Cuestiones éticas en la educación social*. Barcelona: UOC, 2013. ISBN 978-84-694-3296-9.
- <http://www20.gencat.cat/portal/site/dixit/menuitem>
- <http://www.cssbcn.cat/index.html>