

La importància de l'Ètica en els Serveis Socials

Begoña Román Maestre

Professora de la Facultat de Filosofia (UB).
Presidenta del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya.
broman@ub.edu

Resum

En aquest article explicitem la important tasca que l'ètica ha de desenvolupar en l'àmbit dels Serveis Socials. La bona voluntat, que es dona per suposada, de socórrer el desvalgut no fa fàcil visualitzar la complexitat de l'acció social. I la gestió de la complexitat (més coneixements, més professionals involucrats, en societats multiculturals i vertiginosament canviants) obliga a pensar més sobre quins valors, quines accions i quines conseqüències cal tenir en compte, la qual cosa sempre es fa millor de pensar en òrgans col·legiats, dialògics i deliberatius, cosa que és habitual en ètica, i no gaire en els Serveis Socials. L'ètica no només és important en els Serveis Socials en el nivell directe de l'assistència, també ho és en els àmbits de la gestió i la recerca.

Paraules clau

serveis socials, apoderament, espais de reflexió ètica, comitès d'ètica

Abstract

This article portrays the task that ethics have to perform in the Social Services field. The good will that we take for granted of helping the one in need deceives how complex the social action is. Thus, handling this complexity (more knowledge, more professionals involved, in multicultural and constantly changing societies) leads us to think more about which values, which actions and which consequences we have to bear in mind, picturing collegiate, dialogic and deliberative bodies, which is more a thing of ethics rather than the Social Services. Ethics are not only important in the Social Services in terms of assistance but also in the management and the research fields.

Keywords

social services, empowerment, ethical spaces of thought, ethics committees

1. Serveis Socials i ètica: a mode d'introducció

Exposar la importància de l'ètica, poder mostrar la seva aportació en qualsevol àmbit, suposa conèixer l'especificitat d'aquest àmbit. I aquí ja trobem la primera dificultat: especificar què correspon pròpiament als Serveis Socials. Si partim d'una antropologia que defineix la persona humana com a «individu en relació», la dimensió social ho inunda tot: el jo no és ni es constitueix sense el nosaltres, i un jo situat en el seu entorn social ho és com a in-dividu, és a dir, com un tot integrat, no compartimentat.

Segurament és més fàcil contestar la pregunta de què no entra en els

Tenim dificultats per fer ètica en Serveis Socials per moltes i variades raons. Per una banda, contràriament del que passa en salut, on la persona va més o menys voluntàriament a demanar ajut, ja que sap que sol no pot fer-se'n càrrec perquè li falla la salut, sovint en Serveis Socials cal intervenir en contra de la voluntat de les persones ateses, que són persones amb històries vitals d'inestabilitat, d'exclusió, i amb manca de vincles, o bé amb vincles patològics (és a dir, no generadors ni d'estabilitat ni de capacitats) que generen desconfiança en tot i en tots.

I a això s'hi afegeix la professionalització i l'especialització dels Serveis Socials: educació i treball social són

La importància de l'ètica rau a posar pensament a l'acció, perquè els professionals dels Serveis Socials decideixen sobre la vida de les persones, la qual cosa sempre implica un alt risc

Serveis Socials que no pas acotar allò que els pertoca i especifica. En efecte, sota la categoria de «Serveis Socials» s'hi apleguen col·lectius i temàtiques tan diferents com infància i adolescència, gent gran, persones amb dependència, amb diversitat funcional, dones, pobresa, violència de gènere, sida, salut mental, immigració. El que comparteixen aquests col·lectius és la seva condició de vulnerabilitat, fragilitat, precarietat, juntament amb la consciència social que són persones amb dignitat i que no s'abandona ningú a la seva sort.

professions relativament joves en el seu període universitari.¹ Són professionals molt abocats a la pràctica i, en canvi, la seva vessant de reflexió compartida, de recerca i de publicacions és relativament escassa.

La importància de l'ètica rau a posar pensament a l'acció, perquè els professionals dels Serveis Socials decideixen sobre la vida de les persones, la qual cosa sempre implica un alt risc,² i no només per equivocar-se en el diagnòstic social, sinó també per suplantar la persona i la seva opció de

vida pel model de vida que la societat considera «saludable» i respectable, o bé resolent problemes generant dependències i cronificació.

La història de l'atenció a les persones, també en Serveis Socials, és una història assistencialista, maternalista. Hi ha però un ampli consens avui en superar aquest model massa proteccionista, que ho fa tot per les persones

La història de l'atenció a les persones, també en Serveis Socials, és una història assistencialista, maternalista. Hi ha però un ampli consens avui en superar aquest model

vulnerables però sense comptar amb elles, ni amb la seva participació, amb la nefasta conseqüència que en atendre la dependència no s'augmenten les seves capacitats, ni l'autonomia ni la coresponsabilitat. Més enllà de la moral d'una societat, en l'ètica es parteix del reconeixement de la interlocució vàlida de la persona, de potenciar les seves capacitats així com la seva coresponsabilitat proporcional a la seva competència. Hi ha també el desig d'anar més enllà de la usual donació de pensions econòmiques o en espècies per passar a la dotació a les persones de capacitats, estabilitat i millors vincles inclusius. Per això es posa la persona i el seu entorn al centre de tots els serveis professionals i recursos, no creant ni estigma, ni autoestigma, ni cronicitats evitables.

La gestió de la complexitat fa especialment pertinent la reflexió ètica. No és fàcil fer un bon diagnòstic social: a

vegades posem l'acció (o el recurs sense més ni més) abans d'haver tingut un temps prudencial (seguint Aristòtil, ni massa tard ni massa d'hora) per fer el diagnòstic. La cosa es complica quan, per exemple, el temps dels nens corre més ràpid que els dels pares o el dels equips que treballen per recuperar les habilitats parentals (ja no cal dir del temps de les sentències jurídiques).

Si a això hi afegim que no intervenim fins que tenim el problema al davant, hi ha una gran dificultat per a la tasca preventiva: però coneixem els factors de risc de pèrdua de la cohesió social quan hi ha molta exclusió, pobresa i marginalitat.

I un grau més de complicació ve donat per la quantitat de professionals i persones amb les quals s'ha d'intervenir, ja que no es treballa només amb l'individu, sinó amb les seves circumstàncies: cal posar-se d'acord, si es pot, amb la família, amb la comunitat i amb la resta de professionals. Els Serveis Socials pretenen una visió holística que obliga a treballar ineludiblement en equip, en òrgans col·legiats deliberatius i reflexius com són els Espais de reflexió en ètica o Comitès d'ètica. I sovint aquesta manera de fer no sempre s'ha trobat afavorida per la lògica

gerencial i administrativa sobre com organitzar aquests serveis i fer també tasques preventives, anticipant-se als problemes per evitar-los.

Comptat i debatut, la importància de l'Ètica en l'àmbit dels Serveis Socials rau en la necessitat de posar a l'alçada dels temps quina és la millor manera d'atendre la justícia i la solidaritat socials tot combatent les causes i influint en les dinàmiques socials: com que la societat és dinàmica, els Serveis Socials ho han de ser encara més.

2. Sobre l'Ètica en l'acció social

A nivell de «trinxera» de Serveis Socials, d'atendre en primera línia, cal donar als professionals la possibilitat de disposar d'espais de reflexió ètica on deliberar, sospesar, dialogar... precisament per la complexitat —que esmentàvem abans— dels casos a tractar i de les variadíssimes circumstàncies. Però per fer-ho cal organitzar els Serveis Socials d'una altra manera, on el temps d'informar, documentar i compartir sigui conciliable amb el d'asseure's al costat de la persona.

A tall d'exemple, citarem algunes problemàtiques que expliciten la impor-



tància de l'ètica en l'acció social. Per una banda, la qüestió del multiculturalisme: quins aspectes, hàbits de les persones o grups són respectables, malgrat que no siguin els habituals en la nostra societat, i què és, malgrat que sigui diferent, un risc per a la persona tot i que ella ni se n'adoni: qüestions sobre masclisme, discriminació racial, formes d'educar els nens, etc. Per exemple: ¿parlem d'una adolescent de 13 anys; o bé, i referint-nos a la mateixa persona, d'una dona amb capacitat reproductiva per a la qual el més habitual seria estar casada, com va ser el cas de la seva mare? Discutir sobre els mínims cívics, sobre la millor manera de protegir els drets i fomentar els deures de les persones i les societats acollidores, no són temes que com a societat tinguem del tot clars, i els professionals dels Serveis Socials han de treballar des d'aquest marc cívic de categories ètiques que van



decisió, o bé des de la seva ètica personal o des de l'ètica de l'organització per a la qual treballa. I a vegades s'acaba fent el que els processos, els protocols i la tradició li manen de fer, i no pas el millor per a la persona i el seu context.

ma de Serveis Socials, o que retorni, és vist com un indicador de «fracàs», la qual cosa desmoralitza el professional, que sovint perd de vista la persona i no té manera de saber si ho va fer més o menys bé.

A vegades s'acaba fent el que els processos, els protocols i la tradició li manen de fer, i no pas el millor per a la persona i el seu context

clarificant els casos a cops d'anar argumentant sobre les decisions que es prenen. D'aquí la importància d'explicitar les categories ètiques que volem que caracteritzin els Serveis Socials.

L'altra problemàtica és la manca d'evidències i consensos en Serveis Socials, fruit de l'escassa tradició d'escriure i documentar, i de la breu història acadèmica d'aquestes professions, tot i que es va millorant.³ I ara el risc rau a deixar que el professional prengui la

Per arribar a aquests consensos i evidències caldria fer una millor avaluació, i no podem obviar la dificultat d'establir com a «reeixida» una intervenció social (deixant de banda la dificultat inherent a qualsevol avaluació). De nou la comparació amb salut ens pot ser d'ajuda: el control de símptomes, la curació, la qualitat de vida, la recuperació de la funcionalitat en els hàbits de la vida quotidiana, etc. ajuden els professionals. En Serveis Socials és un xic més «intangibles»: parlem de resiliència, de la vida d'una persona, de vincles... Sabem que cal generar entorns d'estabilitat, de capacitat de persones per gestionar el seu dia a dia, per forjar-se un futur (i no un destí adscrit al seu passat i a la seva loteria biològicossocial), i de tenir vincles d'acollida i de qualitat de vida: el problema rau en el fet que no disposem sempre d'un *feed-back* immediat de com ha anat la intervenció: ans al contrari, que estigui en el siste-

3. Ètica en la gestió i recerca en Serveis Socials

L'interès general, considerar que res humà ens és indiferent, fa que apareguin els Serveis Socials com un deure de justícia, de no desatendre la fragilitat. Però la multitud dels agents que fan tasques socials és tan variada, que no és només una qüestió de governs, ni d'arribar com a societat civil allà on no arriba l'Estat: perquè no són vasos comunicants⁴ on més Estat significa menys societat civil, i on si es retira l'Estat, retorna la societat civil. La lògica i l'ètica dels Serveis Socials aconsellen gestionar millor des del principi de complementarietat i subsidiarietat. Es tracta de reflexionar sobre qui fa millor què, per competència, per proximitat, per eficiència, i segons els territoris.

La cultura de la confidencialitat en els àmbits professionals, la quantitat de professionals que hi intervenen, gene-

ren també mal tracte institucional (en persones que ja són maltractades en la seva vida quotidiana): per duplictat de processos, per manca d'informació, per «silencis administratius».

Avui, amb la crisi de l'estat de benestar, la reflexió sobre l'organització dels Serveis Socials i la distribució flexible de les competències encara és més pertinent, precisament, entre d'altres, per l'obsolescència de determinats abordatges, per la manca de dades per poder fer avaluació de les polítiques públiques en serveis soci-

per les seves organitzacions, però no milloren.

No s'ha fet bona pedagogia sobre què són els Serveis Socials i què es pot esperar d'ells. I la gestió del rendiment públic de comptes (responsabilitat i transparència) forma part essencial de l'ètica. Altres vegades els professionals esperen apoderar per dur a terme una vida autònoma, i les persones ateses esperen una cronificació de l'ajut estrictament econòmic. L'ètica recorda els importants canvis que calen en aquestes maneres d'in-

Hi ha un aspecte que sí especifica els Serveis Socials i que té repercussions ètiques: aquí ningú no ve a fer carrera, són professionals d'alta vocació,⁵ i si bé això comporta altres riscos (d'autocomplaença, de confondre la bona voluntat amb la bona intervenció), té magnífiques conseqüències: disposar de gent professional que creu en la primera persona del plural, en el nosaltres, que som molts i diferents. En efecte, els professionals són gent disposada a veure contínuament la banda menys amable de la vida, la del marge, el desemparament, la desesperació; i malgrat això confien que no serà en va, ni que sigui l'acollida per part d'un professional que mira atentament (amb *respecte*) algú que un tipus de societat havia tornat invisible; un professional que *reconeix* l'altre com un dels nostres (altruisme i no alienació), i un professional que assumeix l'encàrrec de crear capacitats fent que aquella persona cregui en ella mateixa i en una societat acollidora que vol cuidar-la.

Allò important és no abandonar ningú i ser eficient en l'objectiu de crear cohesió social, capacitats, i fer possible la recerca de la qualitat de vida de qualsevol persona amb independència de la seva condició

als, i per les inèrcies que dificulten la interdisciplinarietat i la interdepartamentalitat i que divideixen l'individu en sectors i en Departaments, cadascú obeint a un ritme i a unes polítiques (Salut, Educació, Serveis Socials, Justícia penal, etc.). Allò important és no abandonar ningú i ser eficient en l'objectiu de crear cohesió social, capacitats, i fer possible la recerca de la qualitat de vida de qualsevol persona amb independència de la seva condició.

El dia a dia amb les angoixants circumstàncies amb les quals es troben moltes de les persones ateses pels Serveis Socials obliga sovint el professional a prendre decisions urgents, amb unes expectatives exagerades per part de tots sobre la veritable capacitat, i sense deixar clar què hi posa i que fa cadascú: per això arribem a vegades a la contradicció que les persones ateses compleixen els plans de millora, definits pels professionals impel·lits

tervenir. La gestió ha pensat en les polítiques, en els mitjans, en els protocols, sense que hi hagi una planificació basada en la reflexió ètica i en la clarificació d'objectius i fins clars i compartits.

La manca de criteris compartits per fer recerca en Serveis Socials, que sempre és sobre persones, és un altre tema que fa palesa la importància de l'ètica en els Serveis Socials, i aquest aspecte al país no està desenvolupat. En recerca social no s'és conscient de la dimensió ètica: la bona voluntat de l'investigador/a per millorar amb el coneixement la intervenció social, fa que s'oblidin la legitimitat o l'adequació dels mitjans. Caldrà pensar èticament en criteris, des del punt de vista social, a l'hora de permetre o desaconsellar recerques, tot creant consciència d'haver de sotmetre's a l'avaluació d'algun comitè d'ètica en recerca social.

Referències bibliogràfiques:

1. Vilar J. Cuestiones éticas en la educación social. Barcelona: UOC; 2013.
2. Canimas J. Ètica aplicada a l'educació social. Barcelona: UOC; 2012.
3. Alonso E [et al.]. El Consell assessor d'ètica professional. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2010. 166 p. (Monogràfic; 6).
4. Comín A. Cómo ser juez y parte y no morir en el intento. El paper del Tercer Sector en les polítiques socials. Revista de Treball Social. 2011;193: 3-16.
5. Dueñas J. Blanques juguen i guanyen: Reflexions ètiques d'un educador social. Barcelona: Setzevents; 2012.