

Begoña Román Maestre

Profesora de la Facultat de Filosofia (UB).
Presidenta del Comité de  tica de los
Servicios Sociales de Cataluña.
broman@ub.edu

Resumen

En este artículo explicitamos la importante tarea que la  tica debe desarrollar en el ámbito de los Servicios Sociales. La buena voluntad, que se da por supuesta, de socorrer al desvalido no hace fácil visualizar la complejidad de la acción social. Y la gestión de la complejidad (más conocimientos, más profesionales involucrados, en sociedades multiculturales y vertiginosamente cambiantes) obliga a pensar más sobre qué valores, qué acciones y qué consecuencias hay que tener en cuenta, lo que siempre se hace mejor si se piensa en órganos colegiados, dialógicos y deliberativos, que es habitual en  tica, y no tanto en los Servicios Sociales. La  tica es importante no sólo en los Servicios Sociales en el nivel directo de la asistencia, también lo es en el de la gestión y la investigación.

Palabras clave

 tica, servicios sociales, empoderamiento, espacios de reflexión  tica, comités de  tica

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

La importancia de la  tica en los Servicios Sociales

1. Servicios Sociales y  tica: a modo de introducción

Mostrar la importancia de la  tica, poder mostrar su aportación en cualquier ámbito, supone conocer la especificidad de este ámbito. Y aquí ya encontramos la dificultad, especificar qué corresponde propiamente a los Servicios Sociales. Si partimos de una antropología que define a la persona humana como «individuo en relación», la dimensión social lo inunda todo: el yo no es ni se constituye sin el nosotros, y un yo situado en su entorno social lo es como individuo, es decir, como un todo integrado, no compartimentado.

con la consciencia social de que son personas con dignidad y de que no se abandona a nadie a su suerte.

Tenemos dificultades para hacer  tica en Servicios Sociales por muchas y variadas razones: por una parte, contrariamente a lo que pasa en salud, donde la persona va más o menos voluntariamente a pedir ayuda, ya que sabe que sola no puede hacerse cargo porque le falla la salud, a menudo en Servicios Sociales hace falta intervenir en contra de la voluntad de las personas atendidas, que son personas con historias vitales de inestabilidad, exclusión, falta de vínculos o vínculos patológicos (es decir, no generadores ni de estabilidad

La importancia de la  tica se basa en poner pensamiento a la acción, porque los profesionales de los Servicios Sociales deciden sobre la vida de las personas, lo que siempre implica alto riesgo

Seguramente es más fácil contestar la pregunta sobre qué no entra en los Servicios Sociales que acotar lo que les toca y especifica. En efecto, bajo la categoría de «Servicios Sociales» se juntan colectivos y temáticas tan diferentes como infancia y adolescencia, personas mayores, personas con dependencia, con diversidad funcional, mujeres, pobreza, violencia de género, sida, salud mental, inmigración. Lo que comparten estos colectivos es su condición de vulnerabilidad, fragilidad, precariedad, juntamente

ni de capacidades) que genera desconfianza en todo y en todos.

Y a eso se añade la profesionalización y especialización de los Servicios Sociales: educación y trabajo social son profesiones relativamente jóvenes en su periplo universitario.¹ Son profesionales muy centrados en la práctica y, en cambio, la vertiente de reflexión compartida, investigación y publicaciones, es relativamente escasa.

La importancia de la  tica se basa en

poner pensamiento a la acción, porque los profesionales de los Servicios Sociales deciden sobre la vida de las personas, lo que siempre implica alto riesgo,² y no sólo por equivocarse en el diagnóstico social, sino también por suplantar a la persona y su opción de vida, por el modelo de vida que la sociedad considera «saludable» y respetable, o bien por resolver problemas generando dependencias y cronicación.

La historia de la atención a las personas, también en Servicios Sociales, es una historia asistencialista, maternalista pero hoy existe un amplio consenso en superar este modelo

La historia de la atención a las personas, también en Servicios Sociales, es una historia asistencialista, maternalista. Pero hoy existe un amplio consenso en superar este modelo demasiado proteccionista, que lo hace todo para las personas vulnerables pero sin contar con ellas, ni con su participación, con la nefasta consecuencia de que atendiendo la dependencia no se aumentan sus capacidades, ni la autonomía ni la corresponsabilidad. Más allá de la moral de una sociedad, en la ética se parte del reconocimiento de la interlocución válida de la persona, de potenciar sus capacidades, así como su corresponsabilidad proporcional a su competencia. Hay también el deseo de ir más allá de la usual donación de pensiones económicas o en especie para pasar a la dotación a las

personas de capacidades, estabilidad y mejores vínculos inclusivos. Por eso se pone a la persona y su entorno en el centro de todos los servicios profesionales y recursos, no creando ni estigma, ni autoestigma, ni cronicidades evitables.

La gestión de la complejidad hace especialmente adecuada la reflexión ética. No es fácil hacer un buen diagnóstico social: a veces ponemos la acción (o el recurso sin más) antes de haber tenido un tiempo prudencial (siguiendo a Aristóteles, ni demasiado tarde ni demasiado temprano) para hacerlo. La cosa se complica cuando, por ejemplo, el tiempo de los niños corre más rápido que el de los padres o el de los equipos que trabajan para recuperar las habilidades parentales (ni que decir del tiempo de las sentencias jurídicas).

Si a esto añadimos que no intervenimos hasta que tenemos el problema delante, hay una gran dificultad para la tarea preventiva: pero conocemos los factores de riesgo a la cohesión social cuando hay mucha exclusión, pobreza y marginalidad.

Y un grado más de complicación viene dado por la cantidad de profesionales

y personas con las que se tiene que intervenir. No se trabaja sólo con el individuo, sino con sus circunstancias: hay que ponerse de acuerdo, si se puede, con la familia, la comunidad y con el resto de profesionales. Los Servicios Sociales pretenden una visión holística que obliga a trabajar ineludiblemente en equipo, en órganos colegiados deliberativos y reflexivos como son los Espacios de reflexión en ética o Comités de ética. Y a menudo esta manera de actuar no siempre se ve favorecida por la lógica gerencial y administrativa sobre cómo organizar estos servicios y hacer también tareas preventivas, anticipando los problemas para evitarlos.

En definitiva, la importancia de la ética en el ámbito de los Servicios Sociales se basa en la necesidad de poner a la altura de los tiempos cuál es la mejor manera de atender a la justicia y solidaridad sociales combatiendo las causas, influyendo en las dinámicas sociales: dado que la sociedad es dinámica, los Servicios Sociales lo tienen que ser más todavía.

2. Sobre la Ética en la acción social

A nivel de «trincheras» de Servicios So-



ciales, de atender en primera línea, hay que dar a los profesionales la posibilidad de disponer de espacios de reflexión ética donde deliberar, sospechar, dialogar precisamente por la complejidad —que mencionábamos antes— de los casos a tratar y las variadísimas circunstancias. Pero para hacerlo hay que organizar los Servicios Sociales de otra manera, donde el tiempo de informar, documentar y compartir sea conciliable con el de sentarse al lado de la persona.

Como ejemplo, citaremos algunas problemáticas que explicitan la importancia de la ética en la acción social. Por otra parte, la cuestión del multiculturalismo: qué aspectos, hábitos de las personas o grupos son respetables, aunque no sean los habituales en nuestra sociedad, y qué es, aunque sea diferente, un riesgo para la persona aunque ella ni se dé cuenta: cuestiones sobre machismo, discriminación racial, formas de educar a los niños, etc. Por ejemplo: ¿hablamos de una adolescente de 13 años, o más bien y refiriéndonos a la misma persona, de una mujer con capacidad reproductiva donde lo más propio es estar casada, como lo ha estado su madre? Discutir sobre los mínimos cívicos, sobre la mejor manera de proteger los derechos y basar los deberes de las personas y las sociedades acogedoras, no son temas que como sociedad tengamos del todo claro, y los profesionales de los Servicios Sociales deben trabajar desde este marco cívico de categorías éticas que van clarificando los casos a golpe de ir argumentando sobre las decisiones que se toman. Por eso la importancia de explicitar las categorías éticas que queremos que caractericen a los Servicios Sociales.

La otra problemática es la falta de evidencias y consensos en Servicios Sociales, producto de la escasa tradición de escribir y documentar, y de



A veces se acaba haciendo lo que los procesos, protocolos y tradición le mandan hacer y no lo mejor para la persona y su contexto

la breve historia académica de estas profesiones, aunque se va mejorando.³ Y ahora el riesgo recae en dejar al profesional que tome la decisión, bien según su ética personal, bien según la de la organización para la que trabaja. Y a veces se acaba haciendo lo que los procesos, protocolos y tradición le mandan hacer y no lo mejor para la persona y su contexto.

Para llegar a tales consensos y evidencias se tendría que hacer una mejor evaluación, y no podemos obviar la dificultad de establecer como «exitosa» una intervención social (dejando de lado la dificultad inherente a cualquier evaluación). De nuevo la comparación con salud nos puede ser de ayuda: el control de síntomas, la curación, la calidad de vida, la recuperación de la funcionalidad en los hábitos

de la vida cotidiana, etc. ayuda a los profesionales. En Servicios Sociales es un poco más «intangible»: hablamos de resiliencia, de la vida de una persona, de vínculos... Sabemos que tiene que generar entornos de estabilidad, de capacitación de personas para gestionar su día a día, labrarse un futuro (y no un destino adscrito a su pasado y a su lotería biológica-social) y de tener vínculos de acogida y de calidad de vida: el problema radica en que no disponemos siempre de un *feed-back* inmediato de cómo ha ido la intervención: al contrario, que esté en el sistema de Servicios Sociales, o que vuelva, es visto como un indicador de «fracaso», lo que desmoraliza al profesional, que a menudo pierde de vista a la persona y no tiene manera de saber si lo hizo más o menos bien.

3. Ética en la gestión e investigación en Servicios Sociales

El interés general, el considerar que nada humano nos es indiferente, hace que aparezcan los Servicios Sociales como un deber de justicia, de no desatender la fragilidad. Pero la multitud de los agentes que hacen tareas sociales es tan variada, que no es sólo una cuestión de gobierno, ni de llegar como sociedad civil allí donde no

llega el estado: porque no son vasos comunicantes,⁴ cuanto más estado eso significa menos sociedad civil, y si se retira el estado, vuelve la sociedad civil. La lógica y la ética de los Servicios Sociales aconsejan gestionar mejor desde el principio de complementariedad y subsidiariedad. Se trata de reflexionar sobre quién hace mejor qué, por competencia, por proximidad, por eficiencia y según los territorios.

La cultura de la confidencialidad en los ámbitos profesionales, la cantidad de profesionales que intervienen, genera también maltrato institucional (en personas que ya son maltratadas en su vida cotidiana): por duplicidad de procesos, por falta de información, por «silencios administrativos».

Hoy, con la crisis del estado del bienestar, hacer la reflexión sobre la organización de los Servicios Sociales y la distribución flexible de las competencias todavía es más adecuado, precisamente, entre otros aspectos, por la obsolescencia de determinados abordajes, por la falta de datos para poder hacer una evaluación de las políticas públicas en servicios sociales, y por las inercias que dificultan la interdisciplinariedad e interdepartamentalidad que dividen al individuo en sectores y en departamentos, cada uno obedeciendo a un ritmo y a unas políticas (Salud, Educación, Servicios Sociales, Justicia penal, etc.). Lo importante es no abandonar a nadie y ser eficiente en el objetivo de crear cohesión social y capacidades, y hacer posible la investigación de la calidad de vida de cualquier persona con independencia de su condición.

El día a día, con las angustiosas circunstancias con las que se encuentran muchas de las personas atendidas por los Servicios Sociales, obliga a menudo al profesional a tomar decisiones

urgentes, con unas expectativas exageradas por parte de todos sobre la verdadera capacidad, y sin dejar claro qué pone y hace cada uno: por eso llegamos a veces a la contradicción de que las personas atendidas cumplen los planes de mejora, definidos por los profesionales impulsados por sus organizaciones, pero no mejoran.

No se ha hecho buena pedagogía sobre qué son los Servicios Sociales y qué se puede esperar de ellos. Y la gestión del rendimiento público de cuentas (responsabilidad y transparencia) forma parte esencial de la ética. Otras veces los profesionales esperan empoderar a las personas atendidas para que lleven una vida autónoma, y las personas atendidas esperan una cronificación de la ayuda estrictamente económica. La ética recuerda los importantes cambios que hacen falta en estas formas de intervenir. La gestión ha pensado en las políticas, en los medios, en los protocolos, sin que haya una planificación basada en la reflexión ética y en la clarificación de objetivos y fines claros y compartidos.

La falta de criterios compartidos para hacer investigación en Servicios Sociales, que siempre es sobre personas, es otro tema que hace patente la importancia de la ética en los Servicios Sociales, y ese aspecto en nuestro país no se ha desarrollado. En investigación social no se es consciente de la dimensión ética: la buena voluntad del investigador/a para mejorar con el conocimiento la intervención social, hace que se olvide la legitimidad o adecuación de los medios. Tendrá que pensar éticamente en criterios, desde el punto de vista social, a la hora de permitir o desaconsejar investigaciones, creando conciencia de tener que someterse a la evaluación de algún comité de ética en investigación social.

Hay un aspecto que sí especifica los Servicios Sociales y tiene repercusiones éticas: aquí nadie viene a hacer carrera, son profesionales de alta vocación,⁵ y si bien eso comporta otros riesgos (de autocomplacencia, de confundir la buena voluntad con la buena intervención), tiene magníficas consecuencias: disponer de gente profesional que cree en la primera persona del plural, en el nosotros, que somos muchos y diferentes. En efecto, los profesionales son gente dispuesta a ver continuamente la parte menos amable de la vida, la del margen, la del desamparo, la desesperación; y a pesar de eso confían en que no será en vano, aunque sólo sea la acogida por parte de un profesional que mira atentamente (con *respeto*) a alguien que un tipo de sociedad había vuelto invisible; un profesional que *reconoce* al otro como uno de los nuestros (altruismo y no alienación); y un profesional que asume el encargo de crear capacidades, haciendo creer a aquella persona en ella misma y en una sociedad acogedora que quiere cuidarla.

Referencias bibliográficas:

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.