ACTES

1a Jornada sobre Serveis Socials d'Atenció Primària

Dilemes ètics en la nostra pràctica:

Entre el control i la inserció

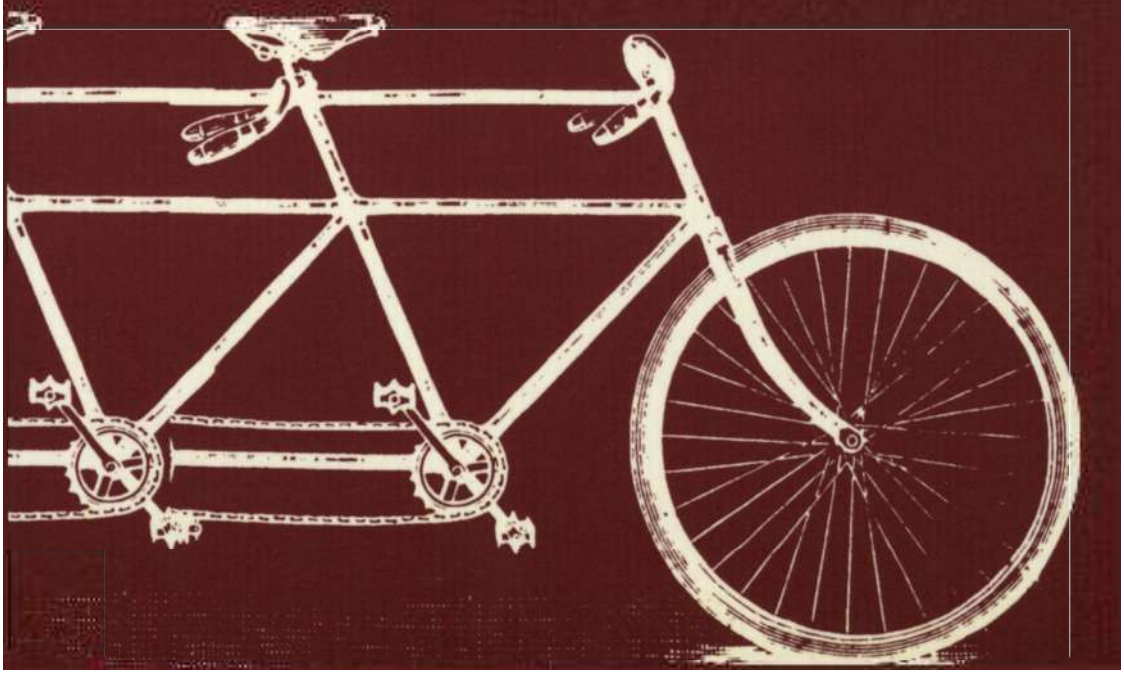
Barcelona, 17 d'octubre de 1997

CONVOCANTS

Col.legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya

COL·LEGI OFICIAL DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL I ASSISTENTS SOCIALS DE CATALUNYA

CEESC
Col.legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya



©
Col.legi Oficial Psicòlegs Catalunya
Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya
Col.legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Edició
Barcelona, abril 1998

Tirada: 1.000 exemplars

ISBN
84-88647-02-6

Dipòsit legal
B-16.718-98

Disseny i composició
COPC

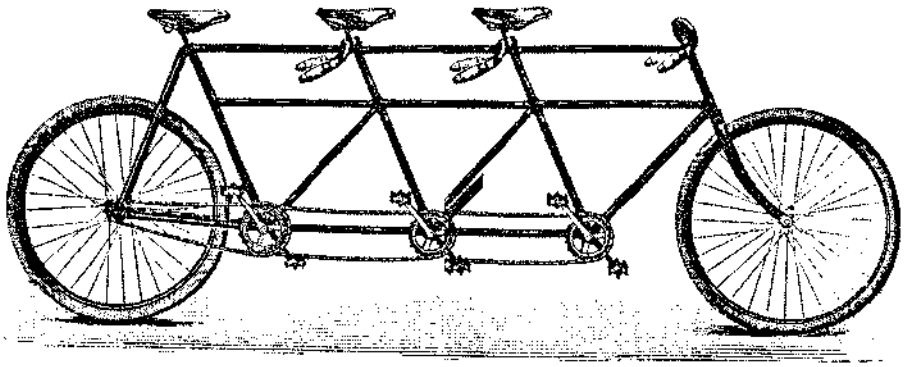
Impressió
Cevagraf, SCCL

1a Jornada sobre Serveis Socials d'Atenció Primària

Dilemes ètics en la nostra pràctica:

Entre el control i la inserció

Barcelona, 17 d'octubre de 1997



Agraiments

Voldríem, en primer lloc, agrair el suport de les institucions que han col·laborat: Conselleria de Benestar Social (Generalitat de Catalunya), Comissionat per a Universitat i Recerca (Departament de Presidència. Generalitat de Catalunya), Àrea de Serveis Socials (Diputació de Barcelona), Àrea d'Afers Socials (Ajuntament de Barcelona).

En segon lloc volem agrair la confiança i el suport que hem rebut per part de les Juntes de Govern del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya i del Col·legi Oficial d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya.

Voldríem també agrair el suport administratiu de Montse Herrero, Isabel Clemente i Mercé Pérez, i finalment volem agrair el treball de tots aquells col·legiats i col·legiades que ens han donat el seu suport.

Agraïm també, l'esponsorització del Banc de Sabadell.

INDEX

pàg.

Pròleg 7

Il·lma. Sra. M. Teresa Arqué.
(diputada-presidenta de l'Àrea de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona)

Introducció 9

Comissió organitzadora *(Anna Casanova, Teia Fàbrega, Helena Ferrer, Sergi Gómez, Adelaida Navarro, José R.Ubieto, David Ventura)*

Presentació 11

José R. Ubieto *(president de la Comissió de Psicologia Social -COPC)*

Conferència inaugural: Ètica i Benestar social 13

Fernando Savater *(escriptor i professor Universidad Complutense de Madrid)*

Taula Rodona: Dilemes ètics en la intervenció social 25

Teresa Fuentes *(professora d'ètica i treball social EUTS-ICESB)* 25
José Leal *(psicòleg, psicoanalista, docent del CIFA)* 32
Carlos Sánchez-Valverde *(educador social)* 41
Síntesi: Silvia Navarro *(diplomada en Treball Social)* 49

Taula Rodona: Ús i abús de la informació 51

Teresa Aragonés *(assistent social i supervisora SSAP)* 51
Araceli Làzaro *(pedagoga i educadora social)* 53
Montserrat Mestres *(cap Departament SS. Aj. de Manresa)* 56
Josep Vilajoana *(psicòleg SSAP Aj. de Barcelona)* 59
Síntesi: Carmina Català *(psicòloga. staff Serveis Personals Aj. Barcelona)* 61

Taula Rodona: Límits ètics del contracte 63

Cristina Seoane *(psicòloga SSAP Aj. de L'Hospitalet)* 63
M. Pau Cugat *(diplomada en Treball Social Ajuntament de Lleida)* 65
Antoni Julià *(educador social)* 69
Mercé Palencia *(vicepresidenta de l'As. Treballadors Familiars de Catalunya)* 71
Síntesi: Sra. Helena Ferrer *(psicòloga SSAP Aj. de Mataró)* 73

Cloenda 75

Carme Alòs *(presidenta CDTSAASSC)* 75
Rafel López *(president, CEESC)* 76
Rosa Martí-Sensat *(degana COPC)* 77

Conclusions finals 79

Pròleg

M. Teresa Arqué

Diputada-presidenta
de l'Àrea de Serveis Socials de la Diputació
de Barcelona

L'Àrea de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona té com un dels seus objectius donar suport i treballar conjuntament amb col.legis professionals, preferentment en aquelles actuacions que aportin eines innovadores als professionals vinculats a l'Atenció Social Primària, atès que suposa una bona cooperació local al servei dels municipis.

La relació establerta amb els Col·legis Professionals de Psicòlegs, Diplomats en Treball Social i Educadors Socials ve marcada per doble via: per la consulta que la Diputació els fa per conèixer les seves prioritats, i perquè també els mateixos col·legis siguin coneixedors de les inquietuds de l'Àrea, principalment en el camp de la formació i la supervisió, entre altres.

Amb aquesta clara voluntad de diàleg i suport, creiem que es pot emmarcar la **Primera Jornada sobre Serveis Socials d'Atenció Primària: Dilemes ètics en la nostra pràctica**, de la qual tenim la present mostra escrita i certament acurada.

La jornada va ésser tot un èxit de convocatòria. Aquest fet ens anima a donar continuïtat a l'aposta conjunta, sobretot perquè els continguts continuïn aportant als professionals tant a nivell individual com col·lectiu: debats tècnics i polítics, entesos des de la política d'intervenció; nous camins de la participació; canals per fer-se escoltar quan l'estratègia d'intervenció que proposa el poder polític té conseqüències greus per al benestar de la ciutadania; garantia dels principis d'igualtat, d'equitat, d'inserció, de solidaritat, i un llarg reguitzell de situacions, expectatives i propostes que sens dubte tothom té al pensament.

Amb aquestes condicions, també volem afegir que el fòrum que ens aplegui haurà de procurar donar continuïtat a un ampli debat i repàs de les lleis, plans, programes i projectes d'actuacions, així com incorporar formes més crítiques als seus continguts i actuacions, i, com podria ser altrament?, insistir en la major i imprescindible implicació de polítics i tècnics a la praxi respectiva.

Des d'aquesta perspectiva, estem segurs que la conjunció del treball pot esdevenir un element de futur, de suport i d'impuls a l'activitat política i tècnica necessària per reforçar propostes de polítiques de progrés.

Introducció

COMISSIÓ ORGANITZADORA:

Anna Casanova, Teia Fàbrega,
Helena Ferrer, Sergi Gómez,
Adelaida Navarro, José R.Ubieto, David Ventura

A les darreries del segle, el debat sobre les polítiques socials i sobre la pervivència de l'Estat del Benestar abasta amplis sectors polítics, socials, econòmics, culturals, etc. És, doncs, un moment propici per participar en aquesta discussió, des del nostre àmbit d'actuació, els Serveis Socials d'Atenció Primària, i amb una voluntat de debat col·lectiu i interdisciplinari. És per això que aquesta *1a Jornada sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària*, que ara convoquem els Col·legis professionals d'Educadores i Educadors socials, de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials i de Psicòlegs de Catalunya i que volem tingui una freqüència anual, pretén ser aquell fòrum per debatre i reflexionar sobre els temes d'actualitat que conceme ixen la nostra pràctica professional.

Per iniciar la sèrie hem triat un tema de força actualitat: els dilemes ètics en la nostra pràctica. I en destaquem un parell que ens semblen significatius: l'ús i abús que fem de la informació i les dades, tant relatives als usuaris com a la nostra pròpia activitat, i les condicions en què establim els contractes d'intervenció amb els usuaris, grups i/o entitats.

Dilema suposa l'oposició de dues tesis, de tal manera que si una és veritat, l'altra haurà de ser considerada com a falsa, i viceversa. En el nostre cas, es tracta de veritables o falsos dilemes? és la nostra una funció exclusiva de control, o hi ha també afegida una aposta decidida per la inserció?

Aquests dilemes estan molt condicionats per les circumstàncies actuals, hereves del culte a l'empresa que, a la dècada dels vuitanta, ha estat decisiu en l'organització tant de les iniciatives privades com de la mateixa administració. La idealització d'allò privat amb el significant màgic de l'eficàcia està present a tots els àmbits de l'organització i per tant també dels Serveis Socials. Potser ara ens toca passar de la fascinació al qüestionament, ja que no sembla pas que estiguem en el temps de les solucions "màgiques".

En realitat, per què no hauríem de dir-ho, l'èmfasi en el funcionament (el com i el quant) encobreix la pregunta bàsica sobre el per a què i per a qui? Aquesta és la qüestió que ens remet a la posició ètica de cadascú. Informar, exigir contraprestacions a canvi de prestacions, amb quina finalitat, per a què? L'objectiu de mesurar la nostra eficàcia (allò que té efectes) com a professionals ens interessa a tots -polítics, gestors i professionals-, i l'ús de la informació amb la voluntat d'avaluar, planificar i programar és una necessitat que compartim. Però no podem oblidar que, en el nostre àmbit de treball, la informació mai és neutral i en la seva obtenció ja està implicada una actuació i una relació amb l'usuari. Per tant el seu maneig mai es pot desliurar de les finalitats d'aquell procediment.

D'altra banda, quan la utilitzem amb la finalitat d'avaluació de les tasques professionals, no po-

dem restringir l'avaluació dels efectes a la verificació estadística, que és una de les modalitats d'avaluació però no pas l'única, perquè cap dada pot explicar, per si mateixa, un fenomen complex com són les situacions en què intervenim. Hi ha efectes que són raonables però no mesurables quantitativament.

La crisi de l'Estat del Benestar ha suposat l'arribada de nous usuaris als SSAP, molts dels quals no presenten cap patologia social, psicològica i/o educativa. Es tracta de persones que han sofert una davallada ocasional a causa de la precarietat del món laboral i que plantegen nous reptes a la nostra intervenció. D'altra banda les prestacions que ofereixen aquests serveis es troben lluny, de vegades, de resoldre mínimament les seves mancances. Quina pot ser la nostra posició davant de situacions que transgredeixen el marc contractual? Fins a quin punt la nostra exigència no encobreix, a vegades, una disfunció institucional? Com cal evitar una complicitat amb l'usuari que podria afavorir la seva cronificació en lloc de la inserció? Com podem endegar veritables projectes solidaris que ajudin a trobar sortides reals i no confirmin la posició marginal de molts dels seus participants?

Es tracta, doncs, d'un debat polític en l'ampli sentit de la paraula: de la política de la nostra intervenció. És per això que ens volem remetre a la nostra praxi de cada dia: a les nostres estratègies professionals i a les nostres tàctiques d'intervenció per extraure conclussions i mirar de respondre aquests interrogants.

Presentació

José R. Ubieto

President de la Comissió de Psicologia Social del COPC

La resposta massiva que ha tingut aquesta convocatòria és ja una bona mostra del desig dels professionals dels SSAP per sostenir un debat sobre l'actualitat de la seva praxi. Un debat que, per la naturalesa del nostre objecte d'intervenció, forçosament ha de ser interdisciplinari i plural respecte als enfocs i orientacions presents. Volem també que aquesta iniciativa tingui la continüitat que es requereix per fer progressar la discussió i produir noves idees i noves maneres d'abordar les dificultats del dia a dia. En qualsevol cas aquesta continuïtat és una decisió, creiem, que ens correspon a tots, i és per tant responsabilitat de cadascú, i no només de les entitats convocants.

És cert, com algú ens ha assenyalat, que aquesta no és una jornada totalment oberta i plural, ja que hi manquen professional (juristes, sociòlegs, metges...) que també col·laboren als SSAP. I en manquen també altres que porten a terme tasques de gestió, a més dels responsables polítics d'aquests serveis. És cert i voldríem aclarir que no ha estat un oblit, més aviat ha estat intencionat. Ho hem volgut així perquè ens ha semblat que, per començar, ens calia un espai limitat, acotat als que són els professionals de base: treballadors socials, educadors socials, treballadors familiars i psicòlegs. Tenim, això no obstant, la disposició de continuar aquest debat, amb un altre marc, on també participin altres professionals i responsables de servei. De fet és tracta d'una disposició que confirmem en la pràctica quotidiana dels col·legis professionals quan acceptem i col·laborem amb totes les iniciatives que rebem, tant per part de l'Administració (projectes de llei, comitès assessors), com de les entitats privades (projectes, debats...).

L'esperit d'aquesta iniciativa ha estat, doncs, col·legial, i això que ens permet una independència i una llibertat per a la discussió, també ens comporta alguns deures i algunes limitacions. La primera és que l'interès bàsic per a tots nosaltres és el debat sobre la nostra praxi professional, sobre allò que les nostres disciplines poden aportar al tema comú. És evident que no es tracta de qualsevol praxi; intervenim en un context institucional que ens condiciona de manera molt important i seria il·lús deslliurar la nostra intervenció de la realitat social i institucional que l'envolta.

Donar testimoni de quines són les incidències, en els usuaris, en les entitats i en la comunitat, de les polítiques socials, i fins i tot posar en evidència les possibles disfuncions d'aquestes polítiques, i suggerir canvis i proposar idees, també forma part de la nostra responsabilitat, i esperem fer-ho al llarg d'aquestes jornades. Dit això, també creiem que seria un error i una irresponsabilitat, per part nostra, anteposar l'examen i l'avaluació d'altres actuacions, ja siguin polítiques o de gestió, al que hauria de ser el nostre primer objectiu: la reflexió sobre la pròpia actuació. Resultaria irònic que en unes Jornades sobre ètica acabéssim fent moralismes sobre els altres.

Però, per què cal començar per aquest tema? No som els únics que parlem d'ètica, cada vegada els avenços científics van acompanyats del seu Comitè d'Ètica corresponent. Potser es tracta d'un símptoma social contemporani, segurament vinculat als canvis socials i culturals d'aquesta fi de segle, especialment pel que fa als ideals i conceptes tradicionals: família, estat, ocupació. Els SS, fins fa poc, s'ocupaven de subjectes fugits del món laboral per decisió pròpia o a conseqüència d'un greu trastorn (mental, alcoholisme...). La finalitat, llavors, de la intervenció social semblava clara: re-insertar-los.

Ara, cada vegada més, ens trobem amb usuaris que mai han format part del món laboral o que l'han hagut de deixar abans d'hora i sense que hi hagi, molts cops, cap patologia social o psicològica que els hi obligui. També ens trobem, sovint, factors culturals i ètnics molt diferenciats.

A més a més els recursos de què disposem moltes vegades són pal·liatius insuficients i inadequats, que afavoreixen la cronificació, allò que els sociòlegs anomenen "reinsertats permanents", és a dir, aquelles persones que, si bé no estan radicalment excloses socialment, tampoc disposen dels recursos necessaris per desenvolupar les seves potencialitats.

Nosaltres estem col·locats, com a professionals, al lloc del qui respon i això mateix ja ens dóna un poder. Quin ús fem d'aquest poder? Quina és, doncs, la finalitat de la nostra intervenció? Quines són les conseqüències de la nostra pràctica? Tenim prou cura de la informació que rebem dels usuaris, i de la que compartim amb els professionals o els mateixos familiars? Donar un recurs econòmic o social, de manera immediata, no pot resultar, a vegades, una estratègia per evitar el problema real que insisteix i retorna més enllà de la demanda i de la resposta assistencial? Com podem trobar vies que, apel·lant a la responsabilitat del subjecte i fugint de paternalismes benèfics, li permetin cercar sortides reals d'inserció?

Aquestes creiem que són les preguntes bàsiques que hauríem de respondre. Respostes internes a la pròpia disciplina i al propi professional -ja que ningú les respondrà per nosaltres-, però al mateix temps lligades a la nostra època i a aquests canvis que assenyalàvem abans.

Són qüestions ètiques i per això també tenen una dimensió política important que remet, en definitiva, a la praxi de cada professional però també a la funció de l'estat més enllà de l'estat tutelar que "ja no pot" o de les velles formes de beneficència -malgrat vulguin aparèixer com a noves- tan pròpies de les polítiques neoliberals.

Aquest és el repte que tenim tots: professionals, gestors i responsables polítics. I la resposta, segurament, és complexa. A nosaltres, com a tècnics, ens tocaria aportar les idees i les iniciatives professionals que contribuïssin a enfortir aquest rol dinamitzador que de ben segur han de tenir les polítiques socials públiques.

Finalment voldríem tenir un record, en aquesta Jornada, per a en Josep M. Rueda, que va morir fa poc més d'un any i que va dedicar bona part de la seva activitat professional als SSAP.

Conferència inaugural*

Fernando Savater

Escriptor i Professor
Universidad Complutense de Madrid

Buenos días, en primer lugar quiero agradecer a los organizadores de esta jornada, el haber pensado en mí para que me dirija a ustedes. Esperemos que no se arrepientan de ello.

A mí me han venido muy bien las palabras que ha dicho Eulalia Vintró, porque efectivamente yo, como nos suele pasar a los filósofos, no tengo soluciones, sino más bien dudas, inquietudes. Por eso aumentaré sus perplejidades, o sea que añadiré a las suyas las mías, más que resolver grandes cosas pero me parece importante el que haya un interés por este tipo de debates.

No tomar la cuestión de los valores, la cuestión de la ética, como algo obvio, como algo dado de una vez por todas, y suponer que todos sabemos de que estamos hablando es muy importante. Por ejemplo, la palabra TOLERANCIA, que se oye constantemente, es una palabra que no es tan clara, ni tan fácil de manejar. No está mal empezar a preguntarse que entendemos por tolerancia, cuales son sus límites, de donde viene, y porque de pronto nos la encontramos así, como una especie de fetiche, y habrá otras del mismo tipo: LIBERTAD, o las que ustedes quieran.

Esa reflexión, ese intentar decir si realmente sabemos de que estamos hablando, o estamos utilizando las palabras simplemente como un arma arrojadiza, como un boomerang contra el enemigo, contra el adversario, o como una sustitución hace referencia a los temas éticos de otros ámbitos. Hay ahora en nuestra época una, a mi juicio peligrosísima, tendencia a sustituir las soluciones políticas por planteamientos éticos, se dice: "lo que hace falta en la política es más ética", pues no.

La política tiene también sus valores y yo creo que hay que resolverla con mejor política, reflexionando con buena política y la ética tiene su propio campo, su propia perspectiva. Evidentemente al final todo confluye, la verdad, la ética, la política, las leyes, pues vienen a ser lo mismo. Vienen a intentar defender esa autoafirmación humana, ese reconocimiento de lo humano por lo humano por el cual todas las sociedades nos movemos.

Cada perspectiva tiene su propio valor y no creo que se puedan resolver los problemas políticos a base de ética, es como intentar apagar un incendio con un hisopo de agua bendita. Aunque queda muy bien decir "hay que tener mucha ética" lo que hace falta es la política. Afrontarla desde el punto de vista político, y luego que todas las personas, dentro del marco creado por la política, tratemos de desarrollar la ética como el arte de dar sentido a nuestra libertad. Eso no resuelve todos los problemas pero también salva o rescata de la insignificancia nuestras vidas, cada una de nuestras vidas, lo cual yo creo que es un objetivo que tiene su interés.

Voy a darles, entonces, algunas reflexiones, quizá abiertas o deslavazadas, y después espero que en sus preguntas se oriente un poco lo que es-

tamos diciendo de la manera que pueda serles más útil, porque yo evidentemente conozco e imagino su trabajo, de una manera, pero ustedes lo conocen mucho mejor y pueden saber entonces cuales son las verdaderas inquietudes o los verdaderos problemas que desde este punto de vista ético les interesa.

En primer lugar voy a empezar con dos citas de dos autores, muy venerados y muy respetables, que me parecen significativas para ir situándonos. Una de ellas es de Martin Buber, el gran pensador judío, que en su libro sobre el Monoteísmo , una especie de ensayo teológico, dice: "No se habla, o no se puede hablar de Dios; si no a Dios". Yo de Dios no se nada, de modo que lo dejo a un lado, pero me parece un planteamiento muy válido respecto precisamente a lo que ocurre con el hombre, es decir, yo no creo que se pueda hablar de los hombres o del hombre como un objeto, como una cosa, que se puede ver desde fuera y que se pueda interpretar desde fuera, si no que se puede hablar a los hombres.

El principio ético fundamental es que mientras las demás áreas de conocimiento: la Sociología, la Economía, y no digamos la Biología o la Medicina, tratan a los hombres como cosas de estudio y hablan de su comportamiento, la ética habla a los hombres. La ética es la vocación digamos de interpelar y de sentirse interpelado por los otros, y no de simplemente estudiarlos, como si uno tuviera la ciencia y no fuera cosa más que de clasificar.

Ningún ser humano es un caso, lo que somos son historias. Cada uno de nosotros es una historia, y no un caso. Y por lo tanto, la ética lo que trata es de rescatar esa realidad narrativa de la vida de cada uno de nosotros, somos protagonistas de una historia, irrepetible y única. Puede ser que algunas historias sean muy trascendentes para muchos, quizás, como la de Shakespeare o Mozart y otras como la mayoría de nosotros son bastante menos importantes, pero en todo caso, todas son tan irrepetibles y únicas, unas como otras, y ese carácter biográfico de cada una de nuestras aventuras es lo que le da su peculiar interés.

Quizá efectivamente hacen falta estadísticas, quizá hacen falta también números y datos para juzgar las sociedades de masas, pero es importante que alguien siga recordando esa realidad histórica, biográfica de cada una de las personas, y no simplemente lo vea como un caso o un número dentro de un conjunto. Esa perspectiva es la perspectiva ética y quizá, supongo yo, que es la perspectiva que según se decía aquí antes, también ustedes buscan, al intentar reforzar aquello que en cada ser humano le hace específicamente humano, es decir, su autonomía y su posibilidad de relación armónica con los demás. Esas dos capacidades que son característicamente humanas son las que creo que tratan de reforzarse al asistir al otro, al servir de apoyo al otro, porque los hombres hemos nacido los unos para los otros.

Hace poco ha habido un debate, que probablemente llegará a España traducido antes o después, entre el pensador Umberto Eco y el cardenal Martini. Han tenido una discusión sobre todo tipo de problemas trascendentes, humanos, entre un creyente y un no creyente, entre un laico y un religioso y en un momento determinado el cardenal Martini, que por cierto tiene uno de los mejores apellidos desde que murió la reina Ginebra, preguntaba a Umberto Eco: "¿Que absoluto puede haber para hacer el bien,

en que tipo de absoluto puede, un laico o un no creyente, justificar su decisión de entrega en apoyo a los otros, ayudas etc..?. "

Yo no creo que exista ningún tipo de absoluto de ese orden, yo creo que el absoluto nunca nos es favorable a los finitos, a los mortales. Los absolutos nos abruman, no nos apoyan y el único apoyo ético que podemos encontrar es precisamente el sentido de nuestra condición de seres simbólicos, es decir de seres que necesitamos a los otros, porque los símbolos, sólo tienen sentido compartidos entre varios. En esa condición simbólica que nos relaciona unos a otros, que certifica que hemos nacido los unos para los otros, está la única base posible de la ética.

La ética no es más que el intento de reconocer lo humano desde nuestra humanidad, es decir de reconocer los otros, aquello que nos es propio y protegerlo y eso que no es un absoluto, sino que es un proyecto siempre renovable, siempre planteado, es la esencia, al menos desde el punto de vista laico que no es naturalmente el del cardenal Martini, de lo que podemos adoptar como perspectiva ética. Y me parece que se puede resumir diciendo que los humanos no vamos a hablar del hombre como un objeto de estudio, si no al hombre, es decir es importante antes de empezar a ayudar al otro, de un modo o de otro ,escucharle antes de que nos pase lo que aquel monitor conocidísimo del chiste de los boys scouts ,cuando llego el boy scout y le preguntó "¿Qué obra buena has hecho hoy?. He ayudado a un ciego a cruzar la calle, dice: ¿Hombre en todo el día no has hecho nada más que eso?. !Es que el ciego no quería cruzar la calle ni a tiros!". Creo, efectivamente, que es muy importante que antes de ayudar al ciego a cruzar la calle, preguntarle si quiere cruzar la calle, no vaya a ser que lo que se está haciendo como una supuesta ayuda se convierta en una imposición.

Yo creo que el paternalismo de los estados, entre otras cosas, es un poco el arte de ayudar a los ciegos que no quieren cruzar la calle a que crucen la calle y eso se evita precisamente preguntando o escuchando.

La otra cita que les iba a traer es de otro escritor que no hace falta también presentarles, Víctor Hugo, que en Los Miserables, en el diálogo entre el convencional y el cardenal, el convencional dice: "El hombre tiene un tirano: La Ignorancia". Creo que efectivamente una de las mayores tiranías que existen en nuestro mundo es la IGNORANCIA. Y la ignorancia no quiere decir la ignorancia de datos, no saber quien es el hijo de Cindasvinto, ni cual es la capital de Corea del Sur. No se trata de ese tipo de ignorancias fácticas que efectivamente se remedian con buena información y apelando a libros o a ordenadores que tienen los datos; ignorancia de cosas básicas que implica la relación humana, ignorancia de temas, de conducta, de comprensión de unos por otros, esa ignorancia a veces incluso del propio desarrollo emocional y de la forma de enfocar el desarrollo emocional.

Hoy está de moda, desde el famoso libro de D. Goleman, hablar de una Inteligencia emocional, es decir de una inteligencia que no es simplemente cálculo como se ha supuesto a veces de una manera muy poco racional. La ignorancia es ignorar ese sentido relacional, comunal, esa búsqueda conjunta de significados y de opciones que tiene la vida. Entonces la ignorancia, es más bien tener demasiadas

ideas preestablecidas en la cabeza, no demasiado pocas.

Yo creo que, a diferencia de lo que se suele creer, una persona ignorante se diferencia de un sabio, en que sabe o cree saber muchas más cosas. La mayoría de las personas que saben, lo primero que saben es que están en proceso de saber, que están siguiendo caminos, pero no saben tantas cosas, mientras que el ignorante tiene cosas clarísimas, tiene respuestas clarísimas y determinadas sobre como son los negros, que hay que pensar de las mujeres, hasta donde hay que hacer o que hay que dejar de hacer en cada caso de la vida.

Esa convicción de que se conocen todas esas cosas es un signo de ignorancia y en ese sentido, en su último libro, John Keneth Galbraith tiene una frase que también parece significativa y que coincide con Víctor Hugo, dice Galbraith: "Todas las democracias actuales viven bajo el temor a la influencia de los ignorantes". Yo creo que eso es un punto importante porque naturalmente los ignorantes son muchos y son presa fácil de la demagogia, presa fácil de los simplismos ideológicos de propuestas fanatizantes de tipo religioso, de tipo nacionalista de tipo lo que sea. El ignorante está siempre sujeto a fobias y filias irracionales, siempre dispuesto a entusiasmarse o odiar con pasión y eso puede ser manejado por las personas que sacan provecho de ese tipo de planteamiento, y lo malo es que los dirigentes, que por una parte están asustados de la influencia de los ignorantes, a veces les interesa mantener y perpetuar ciertos tipos de ignorancia.

No es muy esperanzador ver que en nuestro país hace unos años había, por ejemplo, debates en televisión que podían ser mejores, peores, o regulares, con personas que sabían o no sabían de las cosas, pero eran personas que hablaban de algo, trataban de temas de cierta importancia y acababan diciendo lo que opinaban en un tono relativamente normal y racional. Hoy, como habrán visto ustedes, los debates se han convertido en una especie de concurso, donde monstruos escapados de diversos zoológicos se aúllan cosas incomprensibles unos a otros, se tiran botellas, presumen de extravagancias varias, y realmente se ha perdido la dimensión de interés por un debate racional y eso forma parte de la ignorancia.

La ignorancia es creerse este tipo de debate, en los cuales todas las opiniones parecen igualmente respetables porque ninguna tiene que argumentarse, si no que cada cual dice: esta es mi opinión, y ya está. Eso forma parte también de la ignorancia, que yo creo que es parte del problema que tratamos de afrontar.

Hay una cuestión que creo hay que tomarse muy en serio en relación a los problemas sociales de nuestra época y es que en un mundo regido por el dinero, regido por el provecho económico, la POBREZA es el signo nefasto por excelencia. La pobreza se convierte a ojos de la mayoría de la gente, en síntoma de una serie de cosas, por ejemplo, la pobreza es síntoma de locura, síntoma de peligrosidad social, síntoma de inferioridad racial, síntoma de incompetencia, síntoma de vicio, etc.

Es decir la pobreza, sobre todo en su extremo de la miseria, es el peor de los trastornos, y todos los pobres son vistos como trastornados, es decir como trastornados en el campo psiquiátrico, trastornados en el campo moral, trastornados en el campo racial. Lo que pasa es que son pobres, es decir la pobreza quizás no sea

un trastorno a curar, si no un problema social a remediar y quizás efectivamente la pobreza derive en una serie de trastornos, pero confundir la pobreza con los trastornos y a los pobres verlos ya siempre como sujetos a algún tipo de trastorno, eso me parece que es grave, y es una cosa muy común que se plantea cada vez más en nuestro mundo.

Se presenta siempre al pobre como un caso de algún tipo de trastorno de otro orden. Ahí hay algo sobre lo que reflexionar, me parece que la pobreza no tiene por que ser un trastorno. La pobreza es fuente efectivamente de trastornos, la pobreza va a crear otros tipos de trastornos en muchos campos, pero no hay que olvidar que es en si misma un problema social y no un problema exclusivamente de esa persona, es decir creer que la pobreza es un problema solo de esa persona y que por lo tanto indica un trastorno de esa persona y no de nadie más, eso me parece que es ya un planteamiento en si mismo discutible. Es verdad que a veces la pobreza puede ser índice de otros trastornos, pero en principio adoptar la pobreza como sinónimo general de problema de una persona y no de problema de una sociedad, ya me parece en si mismo algo discutible y que hay que saber, al aproximarse a remediar este tipo de males.

Al tratar estos temas se habla a veces de integración. La palabra misma INTEGRACIÓN es un palabra también interesante, de esas que yo les decía, ¿Qué quiere decir integrar a una persona?. Hay dos formas distintas me parece de integración, lo cual no quiere decir que sean contrapuestas o que sean excluyentes ni mucho menos, pero son dos cosas diferentes. Una cosa es integrar a una persona en la relación con los demás, es decir lograr que una persona sea capaz de relacionarse de manera positiva, creativa o por lo menos satisfactoria con los otros o con otras personas, integrar a la persona en la relación social.

Y otra cosa es integrar a la persona en una estructura social determinada, en una estructura social dada de una forma histórica concreta, porque puede haber personas que estén perfectamente integradas en su relación social con los otros, que sean capaces de relaciones perfectamente armónicas y sociales con los otros, pero que en cambio no estén integradas en la estructura social, quizás, no solamente por culpa de ellos, si no también por culpa, en buena medida, de la estructura. Quizás la relación con la estructura pueda ser una relación más polémica, más crítica, quizás, mantenerse con un pie dentro y un pie fuera de los valores de una determinada estructura social no perfectamente ideal como es la que vivimos, pues quizás, no sea un síntoma de trastorno, si no un síntoma de cordura.

Es más, creo que en las sociedades democráticas, relativamente desarrolladas y avanzadas como la nuestra, la estructura social tiene más aspectos positivos, aunque también tenga muchos negativos, pero son dos cosas distintas, formar a una persona no es conformarla, no es hacerla conformarse, entonces hay que saber formar, manteniendo también cierto inconformismo, no es obligatorio para que una persona esté formada el que este conforme, yo creo que eso, es un problema que tenemos todos los educadores.

Los educadores tenemos, por una parte, que formar, pero manteniendo el inconformismo, que claro se vuelve en primer lugar contra nosotros, que somos los que estamos más cerca del edu-

cando, en fin, el buen educador siempre tiene una dimensión suicida, porque está ayudando a los demás a pasarse de él, a pasarse de su ayuda, y yo creo que en el fondo todos los que ayudan socialmente a otros, están en cierta medida haciendo esa labor también suicida, es decir está uno ayudando a los demás, para que prescindan de uno. El educador educa para que el otro te olvide y viva por si mismo y la persona que ayuda a otro no le está ayudando para que el otro tenga que estar permanentemente dependiente de él, le está ayudando para que le pueda decir: !Adiós muy buenas y aquí te quedas!, y si luego le manda una postal por Navidades, bien y si no, pues nada.

El educador que se dedica a fascinar y a hipnotizar a sus oyentes con su magia y su prestigio, y les hace depender eternamente de él no les ayuda. Al contrario yo creo que el buen educador debe ser olvidado antes o después, luego quizás, con el tiempo, se acuerdan y piensan: "no estaba mal aquello, me ayudó"... pero después.

Formar es formar para ese inconformismo y para la separación, tenemos que formar para que los otros vivan o vayan por su propio camino y no exclusivamente por el nuestro y eso es difícil. Admitir que hay planes de vida diferentes dentro de un marco común me parece que es una cosa muy complicada.

Las sociedades evolucionan hacia el individualismo, Oscar Wilde decía: "todo lo que progresa, progresa hacia la individualidad", es verdad que todo lo que evoluciona, evoluciona hacia el individualismo lo cual no quiere decir hacia la insolidaridad, o el !Ahí te pudras! etc...sino al hecho de que el sentido de la sociedad repose en cada uno de sus miembros y cada uno de sus miembros se responsabilice de alguna manera de ese sentido del conjunto, aunque mantenga su propio plan de vida.

Los planes de vida pueden ser distintos dentro de un marco necesariamente común y entonces es arte del político, y por eso la perspectiva del político es distinta a la del moralista, porque el político tiene que crear el ámbito dentro del cual sean posibles las conductas morales. El político no es en si mismo, no está realizando en si mismo una conducta moral, está realizando aquel marco objetivo dentro del cual son posibles las conductas morales y los planes de vida de los individuos, por eso digo que no se puede remediar una cosa con otra, porque yo creo que son dos aspectos diferentes.

Hay que fomentar entonces un determinado control de uno mismo, que las personas aprendan en el camino de la madurez a controlarse a si mismas o si no la policía nos tiene que controlar a todos a palos. Cuestionar este mundo en el cual el paternalismo ha creado esta idea a la vez de dependencia permanente, de disculpa permanente de cualquier tipo de conducta.

El Estado tiene disculpas para todo tipo de conductas nefastas, malas, pero inmediatamente ofrece sus servicios como, !Yo llevaré la culpa! !Y usted sométase y no de la lata! !Y yo le quitaré a usted el peso de su culpa! La libertad o la autonomía personal es algo que se demuestra cuando lo que hacemos nos puede sentar mal, nos puede llevar por mal camino. Si lo que hacemos es siempre necesariamente ir hacia lo bueno lo próspero etc.. entonces no somos libres, entonces hay algo que está dirigiéndonos y nosotros no hemos podido tener un tipo de visión autónoma. Cuando uno verdaderamente está desarrollando una actividad

y una aptitud desde una cierta autonomía, sabe que lo está haciendo a sus expensas, es decir que eso puede tener malas consecuencias para uno.

El Estado inmediatamente ofrece su ayuda diciendo: !No te preocupes que yo te defenderé de tí mismo! por ejemplo prohibiendo determinadas cosas para que no las hagas, para que no las tomes, para que no las veas, etc.. José Antonio Marina ha escrito un libro, que yo creo que va a ser muy interesante, sobre la sustitución de la expresión VOLUNTAD, que ahora tiene mala prensa, eso de la voluntad suena así demasiado competitivo y decisorio, por motivación. Ahora lo que cuentan son los motivos, es decir no la decisión de uno que elige entre unos motivos y otros, si no los motivos que en si mismos te los ponen delante y son como las piedrecitas en una balanza, si te ponen 5 de un kilo aquí y sólo una plumita, pues la balanza se desequilibra.

Entonces los motivos son lo que cuentan y cada vez más estamos sustituyendo la voluntad, que es parte de mi plan de vida. Las decisiones las tomo eligiendo, entre motivos, a unos que obligadamente e irresistiblemente se imponen. ¡Si me pone usted delante eso, yo ya no puedo hacer nada!

Hace unos meses iba yo en un autobús de estos en que no dejan fumar, pero que tienes que ir oyendo los cuarenta principales durante todo el viaje y entonces en uno de los pequeños lapsus de tiempo en los que no se oían los cuarenta principales, quizás, para coger aliento los cantantes, había un diálogo, un diálogo de gran valor humano, entre el periodista y una señora que era según decía, ludópata. Era ludópata y se le notaba, esa cosa tan rara, porque ella cuando entraba en el bar o en la cafetería, que había debajo de su casa, y veía la maquinita ésta de monedas, pues entonces se jugaba su dinero, el de su marido, el de la chacha y el de todo el mundo y no podía resistir, oía la musiquita y allá iba y decía claro, porque es que ahí están y entonces una pues va y juega, y entonces, el locutor le daba la razón, y decía: diga usted que sí, que hay que quitarlas, en vez de decirle: Señora no debe usted jugar. ¡Ah! pero se daba por hecho que una maquinita de éstas, que la mayoría de las personas pasan por delante sin hacerles ningún caso especial, o echan cinco duros sin preocuparse de más, en sí misma era algo tremendamente peligroso porque a esa señora le producía ese efecto, vete tú a saber que otras cosas le producirán a esa señora efectos dramáticos que no los cuenta.

Hay que aceptar que en cuanto hay una persona a la que le sienta irresistiblemente mal algo, la culpa es de la cosa, y no de ella, y el Estado entonces lo tiene que estar quitando de en medio, cosa que hace muy generosamente, porque naturalmente le pone en sus manos una serie de mecanismos de control, todas aquellas cosas que molestan o que crean un problema a la gente.

Hace también un año y pico hubo una polémica en torno a esas salas discotecas o salas de juventud como se llaman ahora, a las cuales van los chicos y que están abiertas día y noche, sábado, domingo y lunes. Los niños se van de su casa el viernes y vuelven el lunes en un estado comatoso si es que vuelven y había un discusión sobre que eso había que prohibirlo, que no se podía admitir que las tuvieran abiertas. Yo estuve en una discusión con varios padres que decían: "Claro yo no puedo estar controlando a mis hijos y lo que tienen que hacer es

cerrarlas, poner un guardia" o sea que les parecía perfectamente normal a ellos no poder controlar a sus hijos, pero que el Ministro del interior controlase a los hijos de todos los españoles, eso era una gran ayuda, porque claro cuanto más renuncian los padres a ser padres más paternalista tiene que ser el Estado y más padre de todos tiene que ser ya que padre tiene que haber siempre.

Con lo cual, o es uno el papá y tienes que aceptar que eres más viejo, estas más desengañado, todas estas cosas, lo cual nadie quiere, porque queremos ser jóvenes, rutilantes y la moda de primavera del Corte Inglés y todo esto permanentemente, o sea que, o uno admite que tiene que tener el papel senior o el Estado generosamente hará de papá de todo el mundo, por la fuerza claro, por la medicina, o por lo que ustedes quieran, y a eso es a lo que lleva de alguna manera la renuncia de un control propio.

Las drogas, por supuesto son el mito por antonomasia de las sustancias irresistibles, es decir una sustancia que causa, por si misma y de por sí, daños irreparables, cosa que entonces naturalmente nos obliga a admitir que la humanidad está condenada, porque ustedes comprenderán que en el siglo de mayor desarrollo de la química, que es el nuestro, no van a desaparecer las drogas. Si suponemos que en todas las épocas han existido, en una época precisamente en que con muy pocos elementos se puede fabricar alteradores de la conciencia humana, euforizantes, calmantes, etc... la suposición de que vaya a desaparecer la droga es simplemente ridícula y por supuesto naturalmente nadie la cree de verdad. La prueba es que desde que las drogas se prohibieron no ha hecho más que aumentar el número de personas que las consumen, unas veces unas, otras veces otras, pero siempre va aumentando y el problema de las drogas, surge a partir naturalmente de que su prohibición las convierte en el gran negocio del siglo.

En 1905 cuando la fórmula de la Coca-Cola incluía coca y la heroína se vendía como una cura para morfinómanos en la farmacia, pueden ojear el periódico y no verán casos de trastornos públicos por las drogas, ni países saqueados, ni no se qué, y en cambio a partir de su prohibición no ha dejado de crecer el número. Pero claro naturalmente también ha seguido aumentando el número de personas que viven de esa prohibición, que viven de esa persecución, de la curación de los que han caído, etc.. es un negocio y ahora sería cruel despenalizar las drogas y privar de su sustento a tantas personas que viven de ellas, empezando por los narcotraficantes, por los que persiguen a los narcotraficantes etc..,

En fin pongo el ejemplo de la droga porque no es más que el síntoma, o el caso extremo de ese paternalismo general. La televisión es otro de los temas predilectos, cuando se afirma que la televisión crea la violencia y no se que más. La gente piensa que uno ve en la televisión una violación y sale corriendo a la esquina a buscar, cosa que sólo ocurre cuando la cosa de la televisión es mala, es decir cuando uno ve la película "Gandhi" no sale a la calle predicando el pacifismo. O sea, los buenos ejemplos no producen ningún efecto, solo lo producen los malos, y es una lástima porque si fueran las dos cosas, podríamos proyectar un día a "Gandhi" y otro día "La vida de San Francisco" y así íbamos tirando, pero desgraciadamente no funciona.

Entonces, en las discusiones sobre estas cuestiones yo siempre pregunto ¿ Pero el niño ve la televisión solo ? porque entonces todos los programas son malos, porque lo que es malo es que esté solo, aunque sea la vida de San Francisco de Asís, y si se pasa la vida, nada más que viendo la televisión solo y sí la televisión es lo que sustituye a las personas que deberían estar con él o que podrían estar con él, entonces todos los programas de televisión son malos, representen la inicua vida de las plantas o sevicias espeluznantes. En cambio los programas vistos en compañías de los padres, de los adultos, de las personas responsables, no tienen por que ser malos, pueden ser motivo de risa, de controversia, de discusión, de educación. Lo que es malo es la televisión en sí misma, tomada como un sustituto de la relación humana que debería existir y que no hay, o que se ha suspendido o que no se quiere aceptar, o no se qué.

La solución de cambiar la programación y quitar las películas violentas no va a resolver los problemas, lo mismo que no ha resuelto el problema de la droga, lo mismo que no resuelve los problemas el prohibir que se digan por ejemplo aquellas cosas que pueden causar equivocación o que pueden digamos llevar por mal camino a alguien. Las cosas hay que combatirlas en su plano, si sale un libro que dice cosas perversas no hay que encarcelar a su autor y quemar el libro, hay que combatirlo con otros libros que no digan cosas perversas, y esa es la única forma. Si concedemos a un libro la capacidad de pervertir, hay que conceder también a otro libro la capacidad de borrar esa perversión o de sacar a las personas de ese error, y si no estamos perdidos porque no hay peor perversión que no confiar en los mecanismos de educación, de razonamiento, etc., etc., más que para lo negativo, y no para lo positivo.

Esto nos lleva también a un tema importante que es el tema de la "ENFERMEDAD" otra de esas cuestiones que yo les decía que tendríamos que plantearnos. ¿En qué consiste la enfermedad, en qué consiste el trastorno? ¡Qué es realmente un trastorno patológico no es tan obvio! Yo creo que podemos hablar de que de alguna manera la salud es la expansión o la evolución, la ampliación de uno mismo, mientras que la interrupción, el impedimento o la regresión de esa expansión sería la enfermedad. La salud sería lo que nos amplía, nos ensancha y nos diversifica, y la enfermedad lo que nos cierra, lo que nos involuciona y lo que nos constriñe en un punto nada más.

El dolor, por ejemplo, es una de las cosas que más nos cierra en un solo punto de cada uno de nosotros, se lo digo ahora con conocimiento de causa, porque he venido con una contractura artrítica que me tiene la espalda y todo este brazo verdaderamente destrozado, y cada vez que muevo así la mano, me pega un calambrazo espantoso, y desde hace siete o ocho días no pienso más que en el hombro y en el brazo, quiero decir estoy centrado y limitado cada vez más a ese tipo de dolor, y el dolor en general, el dolor de todo tipo nos cierra y nos condensa, mientras que la salud es la que nos abre, y la que nos amplia.

Claro, eso son cosas difíciles de calibrar, pero que tienen una importancia muy grande para la ética, porque la ética con lo que más tiene que ver, es con la higiene, con el intento de conservar la salud. Para que una persona esté sana, no solamente tiene que estar sano en el sentido biológico del término, como a veces se piensa,

si no que tiene que estar sano también en su forma de concebir y de simbolizar su vida. Para conocer a una persona y su salud es imprescindible saber que perspectiva de futuro cree que existe para él, que cree que va a ser de él o que quisiera que fuera de él, todo eso forma parte necesaria de la salud. La ética creo que está mucho más relacionada con la higiene, con la medicina, en el sentido higiénico del término que con otras cosas como, por ejemplo, la economía o la política.

Creo que la ética está mucho más relacionada con la pregunta: ¿Qué me conviene, qué me sienta bien? y que me sienta bien sin exclusión de los otros, porque a los seres sociales y simbólicos, nunca nos sienta bien prescindir de todos los demás. La idea de que vamos a estar más a gusto sin nadie, es decir sin tener un vínculo positivo necesario con otro, es una falta de reflexión sobre esta cuestión. Yo creo que cuando uno reflexiona sobre lo que le sienta bien, lo primero que nos sientan bien son los demás, nada nos puede sentar bien si prescindimos totalmente de nuestra relación con los otros.

Podríamos intentar precisar que consejos se podrían dar, aunque la fórmula como tal no existe, pero a veces es bueno intentar hacer como una especie de decálogo, de conjunto de ideas, aunque sea para ver hasta que punto la cosa no funciona y romperlas, pero ¿cómo haríamos ese tipo de decálogo? Yo por ejemplo les digo: el decálogo de la psicoterapia Gestaltista, una psicoterapia más bien de género humanístico, puede ser uno de ellos. Claro que en cuestiones psicológicas y en cuestiones morales uno no puede imponer la salud. El bien no se puede imponer, cuando se impone deja de ser bien, es decir puede imponerse el sentido político, pero claro a uno no le puedes imponer el bien, porque si no es el bien que él acepta como bien se portará de una manera que no creará problemas a los demás, pero eso no significa ningún tipo de bien moral para él.

El bien tiene que proponerse, no imponerse y convertirse en algo sugestivo para el otro. Los gestaltistas hacen esta especie de decálogo, naturalmente en homenaje a otro muy conocido:

1. Vive ahora.
2. Vive aquí.
3. Responsabilízate de tus pensamientos, sentimientos y acciones.
4. Cesa de imaginar fantasías de evasión y no de individuación, es decir experimenta, o atrévete a experimentar.
5. Cesa el influjo de pensamientos superfluos, autodestructivos como sea.
6. Evita lo desagradable, lo que te desagrada a tí, no lo que le desagrada a cualquiera.
7. Expresa.
8. Enfréntate a lo que eres.
9. No aceptes un debe o no debe salvo los tuyos propios. Es decir no porque tú debe o no debe sea una invención tuya, que nada tenga que ver con lo de los demás, si no porque cualquier debe o no debe, debe de haber pasado por tu propio control racional, de tal manera que se convierte en algo tuyo.
10. Presta atención a lo que hay, a lo que existe, es decir a lo real.

Yo creo que esto último es importante, no se puede vivir constantemente poniendo objeciones a lo real. Lo real se puede intentar enmendar en algunos aspectos, se puede intentar paliar en otros, pero siempre hay que conocerlo, lo que no se puede es vivir en la idea de que si esto es la realidad no me gusta. El Universo no tiene libro de reclamaciones, la sociedad sí. Las sociedades tienen libro de reclamaciones, y uno puede reclamar y debe reclamar cosas y protestar, pero el Universo, o si se quiere la condición humana en general, no tiene libro de reclamaciones, por lo tanto es inútil que nos enfademos y de ahí el hecho de la constante aptitud apocalíptica que por otra parte tanto vende, porque siempre el mayor reproche que se le puede hacer a uno, es decirle: usted es un optimista!. Que quiere usted que diga, yo seré lo que usted quiera, pero si me dice que el pesimismo tiene alguna ventaja, ¿que saca usted, a parte de tener una excusa para descansar? El pesimista, después de todo, tiene ya una excusa para descansar, los optimistas en cambio no, porque tenemos que hacer cosas, puesto que las cosas sirven para algo hay que hacerlas, en cambio el pesimista, como no sirven para nada, no necesita hacerlas, lo cual es una ventaja.

Entonces el conocimiento de la realidad, aceptar esa realidad es algo fundamental dentro de cualquier marco de cordura. Seguro que a todas esas diez cosas les encontramos cuarenta mil cojeras ya que este tipo de decálogos son decálogos permanentemente revisables y no son de ese absoluto que busca el cardenal Martini, son algo revisable porque estamos hablando a la vez de una dimensión psicológica, de una dimensión de autonomía personal, de una dimensión de plan de vida propio y de una dimensión social que está imbricada intrínsecamente con ella.

A veces al individuo se le hacen los reproches que deberían ir a la sociedad y en otras ocasiones, en cambio, se la convierte en culpable de cualquiera de los aspectos que a veces son fruto de las libertades y de las opciones individuales. Entonces hay esa perversión de que los vicios de la persona se excusan diciendo "víctima del sistema" "la genética" "sus padres" y no se qué y la persona entonces queda diluida en lo que no es, y en cambio a la persona a veces se la culpa de cuestiones que en las cuales realmente no hace más que padecer una estructura social, como es el caso de la pobreza, de la propia ignorancia, o de la falta de educación, o falta de medios.

De modo que ahí, en esta dialéctica entre la autonomía y la necesidad de una conformación con la relación social y en parte con la estructura, está me parece la vía del planteamiento, desde una perspectiva moral, de nuestra relación con el otro, una relación que puede tener un nivel elemental, un mínimo común denominador que es la búsqueda de ese reconocimiento de lo humano por lo humano. Eso de que la humanidad del otro, lo irrepetible, lo único, lo asustado, lo dolorido, lo menesteroso, etc. no nos sea indiferente, no tanto por una especie de bondad o de altruismo, si no porque eso es lo que certifica nuestra propia humanidad, o sea yo soy humano porque descubro la humanidad de los otros, no por otra cosa, los melocotones, son melocotones sin necesidad de preocuparse por los otros melocotones y las panteras probablemente nacen programadas para la panteridad sin necesidad de esforzarse en alcanzarla, pero los humanos nacemos con una capacidad de lle-

gar a ser humanos, pero no con la certeza, nos hacen humanos los demás

Nos hace humanos el descubrimiento de la humanidad de los otros, y su confirmación desde la nuestra es lo que crea y funda a la humanidad, es el mínimo común denominador si se quiere de cualquier relación ética, luego hay algo superior, algo que Nietzsche, con una de sus fórmulas habitualmente acertadas, llamaba la estética de la generosidad. Hay un momento en que la ética se alza desde ese mínimo común denominador imprescindible que es el reconocimiento de lo humano y por lo tanto la protección y no violación de la humanidad del otro, a una estética de la generosidad, es decir a un ir más allá de la pura protección o del puro interés para convertir el símbolo humano que nos une con el otro en nuestro verdadero interés y por lo tanto trascender nuestra individualidad en algo más rico y más esforzado.

Por mi parte esto es lo que quería plantearles y sobre esto, si les interesa y si les parece sugestivo, podemos hablar un poquito, en cualquier caso muchas gracias por su atención.

(*) Versión establecida por José Ramón Ubieto y autorizada por el autor.

Taula rodona:

Dilemes ètics en la intervenció social

M. Teresa Fuentes Caballero

Professora d'ètica i treball social EUTS-ICESB

INTRODUCCIÓN

Hablar de ética y trabajo social desde la perspectiva de una profesora de la materia, significa tener que asumir algunos prejuicios y ciertas reticencias por parte del público a quien una se dirige, pero sobre todo si ese público está inmerso cotidianamente en los problemas prácticos y tiene irremediablemente que enfrentarse a ellos. Ciertamente, puede parecer muy fácil hablar desde la tarima de una clase o en lugares como éste sin tener que afrontar situaciones reales ni tomar decisiones, con la seguridad del que puede equivocarse y perjudicar a un tercero. Eso es lo que se puede pensar sobre mi cometido, ya que como profesional me muevo en el campo de la teoría.

Porque desde siempre he sido sensible a esa realidad, he procurado investigar sobre la experiencia de los profesionales, para no quedarme en la mera especulación o en las declaraciones de principios, tan habituales en este campo. Así pues, lo que voy a decir tiene una base empírica y está dentro de una línea aplicada y no únicamente teórica de la ética. Así mismo debo aclarar que mi enfoque de la Ética Profesional quiere alejarse lo más posible, tanto de los discursos moralistas que sólo encuentran aceptables las conductas heroicas e impecables, como de aquellos que opinan que en un mundo pluricultural y tolerante con todo tipo de valores, cualquier cosa es aceptable y nadie está legitimado para orientar sobre qué es lo CORRECTO éticamente hablando. En otras palabras: ni las éticas de PRINCIPIOS RÍGIDOS, ni el RELATIVISMO del todo vale, me parecen posturas adecuadas cuando se trata de enfrentarnos a situaciones reales y buscar soluciones que afecten lo menos posible a los implicados.

Por lo que conozco a través de mi contacto con algunos profesionales y por la investigación que estoy llevando a cabo, los problemas morales tienen una enorme COMPLEJIDAD y casi siempre són AMBIVALENTES desde el punto de vista de su solución, de ahí la necesidad de buscar una perspectiva adecuada y alejada de esquemas demasiado rígidos. Sin embargo eso no significa que debamos inhibirnos o renunciar a buscar caminos, métodos y procedimientos que ayuden a la COMPRENSIÓN de una realidad que nos afecta personal y colectivamente. Debe quedar claro, por tanto, que como persona dedicada al estudio de este tipo de problemas, he centrado mi interés, no tanto en los errores o las malas intervenciones profesionales, como en la DIFICULTAD que implica la acción diaria de éstos. En este sentido el DILEMA explica muy bien en qué consiste esta dificultad y es el primer paso para intentar tomar conciencia de las situaciones éticamente dudosas y a partir de ahí empezar a trabajar con ellas.

Una vez clarificada la perspectiva desde la que voy a hablar, quiero adelantar en qué consistirá mi aportación a la mesa:

En primer lugar introduciré de forma breve algunas reflexiones sobre los cambios que se están produciendo en la ética de las profesiones y cómo los trabajadores sociales no son ajenos a estos cambios.

En segundo lugar intentaré dar una definición de dilema y explicar qué implicaciones tiene para la ética profesional situar las cuestiones en esa perspectiva.

Por último voy a elegir uno de los principios éticos más defendidos históricamente, no sólo por los trabajadores sociales, sino por muchos otros colectivos profesionales, e ilustraré a través de él las dificultades que encierra la toma de decisiones ante situaciones conflictivas. En este mismo apartado señalaré de una forma muy esquemática algunas actitudes y conductas que personalmente considero inadecuadas para un abordaje de los dilemas.

LA ÉTICA PROFESIONAL EN UN MUNDO EN TRANSFORMACIÓN

En los últimos años, tanto en los medios de comunicación, como en amplios sectores sociales, la referencia a la ética es continua; parece existir una verdadera preocupación por los temas relacionados con la moral social. Se dan conferencias, se organizan cursos para profesionales de empresa, se publican artículos de opinión en donde se apela a la ética y se critican actitudes y conductas inaceptables. Sin embargo, a poco que prestemos atención, los discursos que se emiten no pasan de expresar juicios o acusaciones hacia los comportamientos ajenos, declaraciones de principios y buenas intenciones para legitimar los propios y referencias retóricas a valores como un modo de quedar bien ante el público. Atentos a esta realidad, algunos moralistas y filósofos están intentando buscar caminos que acerquen la teoría ética a las realidades humanas de este fin de siglo. Parece que ni a los propios especialistas les convence un discurso ético centrado en cuestiones abstractas y empiezan a interesarse por los verdaderos conflictos con los que las personas tienen que vérselas en su quehacer cotidiano. Este cambio en la reflexión ética ha corrido paralelo a algunas transformaciones fundamentales que desde principio de siglo están haciendo que nuestra visión de la moral vaya cambiando paulatinamente.

Se habla de crisis de los valores tradicionales, se constata la pérdida de influencia de la religión en la mayor parte de países occidentales, aparecen nuevos y graves problemas como el SIDA, y la tecnología nos sitúa ante nuevos retos y dilemas éticos aún sin resolver -eutanasia, técnicas reproductivas y bioética en general-. Todos estos factores están propiciando una reflexión menos académica sobre las cuestiones éticas y por el contrario, un interés creciente por los problemas reales, que ayude no sólo a reflexionar sobre ellos, sino a buscar métodos que faciliten su resolución en la práctica. En este sentido, la ética aplicada, se está revelando como uno de los enfoques con más futuro dentro de la reflexión sobre moral social y, desde luego, para la ética de las profesiones.

Tradicionalmente, los profesionales que han tenido que trabajar con problemas cuya solución afecta muy directamente a la vida o los derechos de las personas, como es el caso de médicos o abogados, han contado con sus propios códigos deontológicos. El código deontológico constituye una de las señas de identidad que cada grupo profesional se otorga a sí mismo, pero además es un instrumento que permite en situaciones de duda, tomar decisiones orientadas en torno a ciertos principios consensuados por el colectivo profesional en cuestión. Ahora bien, los códigos no

son estáticos, sino que van siendo modificados a medida que las nuevas realidades así lo exigen. Tal es el caso de la profesión médica. Mientras hace unos años se aceptaba que un especialista de la medicina tenía capacidad casi absoluta de decisión sobre el tratamiento a un paciente, cada vez es más habitual encontrar médicos y personal sanitario que apelen al PRINCIPIO de AUTONOMÍA de los clientes a la hora de aplicar ciertos tratamientos o de decidir sobre la salud de la población. En realidad se trata de una nueva cultura que está dejando de considerar a los usuarios de servicios como menores de edad, pero ese cambio implica una actitud distinta de los profesionales que van a tener que adaptarse a una realidad que exige de ellos algo más que competencia técnica. Un ejemplo de lo que estoy diciendo se ha dado en Catalunya, donde el Colegio de Médicos ha modificado su código, adaptándolo a una nueva realidad tecnológica, social y cultural para la que el anterior había quedado obsoleto.

Estoy tratando de establecer un símil entre vuestras profesiones aún jóvenes, y otras que tienen detrás una larga tradición. Mi intención no es otra que la de llamar la atención sobre los cambios que se están produciendo en el mundo profesional y la importancia de que colectivos como los vuestros se propongan reflexionar conjuntamente sobre problemas comunes derivados de realidades nuevas.

A mi entender, los profesionales de lo social tienen que ejercer su actividad en un contexto social, político e ideológico cambiante y cada vez más complejo. Las nuevas situaciones de marginación y pobreza están ampliando el campo social de intervención a colectivos hasta ahora fuera de su competencia; las políticas sociales restrictivas pueden afectar a algunos derechos básicos de la población, usuaria de los servicios. El desarrollo de los sistemas de información que desde hace algunos años había puesto sobre la mesa el límite del acceso a los datos de las personas, ahora parece agravarse con el avance espectacular de la tecnología en ese campo, pero también con las posibles intromisiones de los medios de comunicación de masas, que amparándose en el DERECHO a la información nos han sorprendido en los últimos tiempos con la publicación de un INFORME SOCIAL con nombres y apellidos. Estos y otros cambios que, a lo largo de esta jornada, podemos analizar entre todos, nos enfrentan con problemáticas nuevas que exigen respuestas éticamente justificables y para las que el código deontológico se revela insuficiente.

Así pues, cuando de lo que se trata no es tanto de SERMONEAR o FILOSOFAR, sino de resolver dudas morales de la vida real, se hace necesario: señalar problemas concretos, analizar responsabilidades y saber valorar las distintas alternativas y lecturas que tienen las situaciones conflictivas, en definitiva, buscar caminos que ayuden a los profesionales en la toma de decisiones. En mi opinión, esa debe ser la tarea de la ética aplicada y los aspectos a tratar en esta jornada, que tendría que convertirse en el punto de arranque de todo un proceso, en el que las cuestiones éticas sean abordadas de un modo más realista, aunque no por ello menos crítico y comprometido.

EL DILEMA ÉTICO: Una vivencia, un método y una posibilidad de autocrítica.

El hecho de que esta jornada tenga el DILEMA como eje alrededor del cual se puede reflexionar sobre la ética de la profesión, me parece muy acertado. Desde mi punto de vista la constatación de una realidad profesional DILEMÁTICA, no sólo responde a la forma cómo muchos profesionales viven los problemas morales en la prácti-

ca, sino que además permite tratar estos problemas con un cierto método, aspecto que considero necesario si no queremos quedarnos en los discursos teóricos y las grandes declaraciones de principios, como ya he señalado.

Que los profesionales tengan una vivencia conflictiva de su actividad, y que así lo expresen, lo considero del todo esperanzador. En todo caso sería preocupante la falta de toma de CONCIENCIA sobre algo tan evidente como que las situaciones cotidianas con las que se trabaja en los servicios sociales, tienen un carácter COMPLEJO y AMBIVALENTE, es decir, no son SIMPLES desde el punto de vista de su abordaje, ni tienen una única lectura en cuanto a los valores que se ponen en juego, cuando se han de tomar decisiones, de ahí la inseguridad que provocan y los dilemas que plantean.

Pero antes de seguir me gustaría proponer algunas definiciones de DILEMA, que sirvan para una utilización adecuada del término y ayuden a que todos hablemos de lo mismo.

Podríamos definir el concepto como "Una situación real que presenta un conflicto de valores y la necesidad de tomar una decisión en uno u otro sentido". También podríamos hablar de una situación problemática que parece negar una resolución satisfactoria. En realidad se trata de una situación conflictiva en la cual, quien decide, ha de escoger entre dos o más opciones, igualmente valiosas éticamente hablando, aquella que le parezca la más adecuada y ha de poder justificarla.

Aunque actualmente se suele utilizar este concepto, en la ética tradicional ya se habla de CONFLICTO en el mismo sentido, como colisión de deberes, refiriéndose a cuando una misma persona se encuentra sujeta simultáneamente a varias obligaciones que en principio o en una circunstancia dada se excluyen mútuamente y que sin embargo pueden ser igualmente vinculantes para el sujeto (HÓFFE OTFRIE, *Diccionario de ética*. Barcelona, Crítica, 1994).

Así pues, cuando hablamos del dilema ético, hablamos de una realidad que en el campo moral es bastante habitual, y no nos referimos únicamente a una forma lógica de ordenar la experiencia y de enfrentarse a ella.

Pero, ¿qué implicaciones tiene plantear la ética profesional desde el DILEMA? En primer lugar, aunque para algunos el dilema puede aparecer como excesivamente simplificador de la realidad, y que efectivamente no siempre las cosas se presentan de forma dilemática, tanto en la vida personal como profesional, se dan situaciones que tienen este carácter. Estas situaciones ponen a prueba algunas concepciones morales y éticas sobre todo las de tradición kantiana- que defienden la aplicación de principios universalmente válidos a cualquier tipo de circunstancia. Aunque los principios y normas de los códigos deontológicos profesionales no tengan esa voluntad universalista, sí presentan la misma dificultad en la práctica, es decir, al aplicarlos es fácil encontrar situaciones en las que cumpliendo con una obligación, se puede estar incumpliendo otra, para esa circunstancia y esa persona concreta. El resultado es que el profesional se pregunta qué debe hacer en ese caso, o dicho de otro modo: qué PRINCIPIO debe aplicar, teniendo en cuenta que ambas posibilidades tienen igual importancia. Naturalmente, después de un análisis sistemático de la situación, que tenga en cuenta no sólo los principios en juego, sino otro tipo de consideraciones como los FINES de la profesión o las CONSECUENCIAS que se van a derivar de la decisión, el DILEMA se diluye, pero eso no elimina la vivencia primera que efectivamente suele aparecer como una DISYUNTIVA difícil

y ante la que el profesional se siente muchas veces desorientado y sobre todo RESPONSABLE.

Entiendo que en el caso de los trabajadores sociales, se producen DILEMAS, entre otras cosas, porque vivimos en un mundo en el que hay que hacer coincidir los IDEALES y la REALIDAD y eso resulta prácticamente imposible. Idealmente se defienden toda una serie de derechos que asisten a las personas usuarias de los servicios, pero la realidad cotidiana es tan cruda, como que existen situaciones en las que algunos de estos derechos se quedan en papel mojado y resulta prácticamente imposible su cumplimiento, lo cual no evita que sobre los profesionales recaigan las exigencias de la población y la RESPONSABILIDAD de ciertas decisiones que les provocan verdaderos DILEMAS. Por otro lado, por la posición que ocupan, los profesionales están ligados a una serie de OBLIGACIONES respecto a instancias tan dispares como USUARIOS/CLIENTES, la INSTITUCIÓN contratante y la propia PROFESIÓN, sin olvidar las CONVICCIONES personales que muchas veces entran en contradicción en la práctica con alguna de estas instancias. Ahora bien, a pesar de ello, tienen que decidir y casi nunca es posible que todas las partes salgan igualmente beneficiadas y satisfechas.

El respeto a la AUTONOMÍA: Entre lo ideal y lo posible.

Quiero referirme a uno de los DERECHOS contemplados en el CÓDIGO DEONTOLÓGICO de los Trabajadores Sociales y que tiene más dificultades a la hora de ser aplicado: se trata del DERECHO a la AUTONOMÍA de los usuarios. Voy a utilizar este ejemplo para ilustrar lo que yo entiendo por dilema y porque además plantea la cuestión del CONTROL, presente en el título de la jornada.

Tanto en el Código Deontológico de los Trabajadores Sociales de Catalunya, como en la Declaración Internacional de Principios Éticos del Trabajo Social, se especifica claramente la obligación de los profesionales de respetar la Autonomía y por tanto las decisiones de cualquiera de los usuarios o clientes. Se entiende, asímismo que en sus intervenciones, tanto individuales como comunitarias, los trabajadores sociales han de procurar que la población desarrolle al máximo sus potencialidades, deseos, necesidades o aspiraciones, independientemente de que estos no estén dentro de lo que consideramos la "REGLA" o no coincidan con nuestros planteamientos sobre lo que es adecuado o deseable. Así, idealmente, las decisiones de los usuarios son valiosas en tanto en cuanto proceden de ellos. Otra cosa es si nos parecen LÓGICAS, MORALMENTE aceptables o entendemos que van a PERJUDICARLES personalmente.

Este tipo de consideraciones con las que solemos justificar nuestras dudas acerca de si hemos de respetar ese derecho, ponen de manifiesto la existencia de otros valores tan importantes como el de la AUTONOMÍA, por ejemplo: el SENTIDO COMÚN, LA MORAL SOCIAL, o el BENEFICIO del CLIENTE que, en según qué circunstancias, parece que deberían prevalecer en las decisiones. Entiendo que lo problemático de los grandes principios y derechos que los profesionales han de respetar, es el carácter IDEAL de éstos y el choque que se produce en las situaciones en que se han de aplicar: la VIDA REAL, caracterizada justamente por lo contrario: la vida no es ideal, sino de una CRUDEZA y un REALISMO que exige del profesional algo más que buenas intenciones.

En las intervenciones cuyos protagonistas son ancianos, niños o personas con sus facultades

psíquicas disminuídas, es habitual encontrarse con las limitaciones del PRINCIPIO que estamos analizando. Los trabajadores sociales viven estas situaciones límite con la sensación de que han de proteger a estos colectivos especialmente vulnerables. En la mayoría de ocasiones esa protección pasa por la institucionalización y otras por tomar decisiones importantes que les afecta en su integridad física o moral, considerando que de esa forma van a contribuir a su bienestar. Ahora bien, el DILEMA aparece cuando el profesional, que efectivamente cree de buena fe que debe proteger a esa o esas personas, ha de prescindir de alguno de los derechos fundamentales, que también siente debe proteger o respetar: en concreto el derecho de cada persona a orientar su vida de la forma que considera más conveniente a sus valores, creencias o deseos, o el derecho a que la dignidad inalienable de cada ser humano sea tenida en cuenta.

En el área de familia-infancia, uno de los problemas que he podido constatar, a través de mi investigación sobre dilemas, es el de la DESPROTECCIÓN de menores afectados por situaciones familiares de marginalidad o pobreza. Esta problemática no aparece siempre con la claridad que el profesional desearía para poder tomar una decisión firme respecto a la institucionalización. A menudo ocurre que los trabajadores sociales se encuentran con el deseo y la voluntad de muchos padres de mantener a sus hijos en el núcleo familiar, a pesar de que aparentemente no están en condiciones de ejercer esa responsabilidad de forma adecuada.

Aquí parece claro el derecho que asiste a estos padres a conducir su vida dentro de ciertos límites de normalidad, que para ellos son aceptables, pero al mismo tiempo se pone de manifiesto la RESPONSABILIDAD que tienen los profesionales de proteger a las personas indefensas. Lo cierto es que a veces se ha de vulnerar ese derecho si se quiere proteger al niño de males mayores que el que su institucionalización provocaría.

Pero también es cierto que en otros casos podemos incurrir en errores fundamentales si siempre consideráramos en primer lugar la PROTECCIÓN del niño de supuestos peligros y despreciáramos los derechos de los padres o la posibilidad de existencia de modos de vida, cultura y valores diferentes a los mayoritarios. Sería deseable, por tanto, no incurrir en excesivas simplificaciones que irremediablemente llevan a intervenciones de CONTROL, bajo el ropaje de la protección de los débiles. Claro que también se puede pecar de todo lo contrario: una excesiva PERMISIVIDAD, justificada con el derecho de AUTODETERMINACIÓN, que a veces puede rayar en la IRRESPONSABILIDAD.

En este sentido, tener CONCIENCIA de lo que es un DILEMA resulta de mucha utilidad. Plantear las situaciones en términos de dos VALORES o DERECHOS de igual jerarquía, de los cuales hay que decidir cual de ellos hay que privilegiar en cada situación, al menos es un antídoto contra la PRECIPITACIÓN, el FUNDAMENTALISMO o la excesiva SEGURIDAD sobre lo que conviene al prójimo.

¿Cómo abordar las situaciones dilemáticas en la práctica?

Ahora me gustaría entrar en una cuestión nada fácil como es el abordaje de situaciones que aún siendo difíciles obligan a tomar decisiones. Como podréis suponer no voy a dar recetas, entre otras cosas porque la ética no sirve para eso, pero creo que puedo aportar algunas ideas que sirvan al debate posterior.

Un autor clásico y demasiado olvidado en los últimos años -me refiero a Erich Fromm-, afirmaba en una de sus obras sobre ética, que algunos dilemas son irresolubles, en el sentido que no permiten hacer ninguna elección que pueda ser considerada perfecta en cuanto a su justeza o bondad absoluta. El autor se refería con ello a la importancia del contexto en el que se desarrolla la acción, en el cual las decisiones personales no siempre pueden ser moralmente INTACHABLES. En su opinión, el orden social nos coloca demasiadas veces ante situaciones en las que ninguna solución puede ser satisfactoria y quizás sea necesario entonces no llevar demasiado lejos nuestros planteamientos más allá de lo que el contexto donde hemos de actuar lo permita.

No obstante, este planteamiento exige del sujeto algún tipo de intervención para la modificación de las condiciones que dificultan mantener una cierta integridad moral a la que como personas y como profesionales no debemos renunciar.

Por lo que respecta al Trabajo Social en la Atención Primaria, es bastante evidente la cantidad de condicionantes políticos, legales, sociales y, por qué no, personales, que hacen que la intervención profesional transcurra siempre en esa línea, no siempre perfectamente clara, entre lo que es éticamente correcto. Ahora bien, justificar las malas intervenciones por esos condicionantes, nos llevaría a una descarga de la propia responsabilidad, cosa que un buen profesional, creo yo, debe evitar. Así pues, no podemos llegar más que a una conclusión: actuar moralmente no resulta nada fácil.

Y si no, veamos algunas de las preguntas que en la práctica se hacen los profesionales: ¿Dónde situar el límite de los encargos y la normativa institucional, cuando éstos están en contradicción con la atención a ciertas situaciones que el profesional considera urgentes y que afectan a los usuarios y clientes de los servicios?, ¿está obligado el profesional a poner en peligro su estabilidad laboral para defender los valores profesionales frente a los intereses legítimos de mantener su trabajo?, ¿cómo resolver dilemas que vienen provocados por deficiencias institucionales ajenas a su control?, ¿dónde acaba la RESPONSABILIDAD personal y empiezan las RESPONSABILIDADES POLÍTICAS y/o COLECTIVAS?.

Lo difícil, en mi opinión, es determinar en qué consiste exactamente ese término medio que haga posible no vulnerar derechos y libertades de la población a la que nos debemos, y al mismo tiempo mantener un cierto acuerdo con la política del organismo contratante, sin olvidar los propios principios. Aquí sí que me gustaría aclarar que la ética no da soluciones, no dice qué se ha de hacer, sobre todo cuando tenemos que situarnos más allá del discurso y referirnos a algún asunto práctico; en las situaciones prácticas hay que ser muy cautos con lo que se ofrece como ayuda por parte de los llamados "expertos". En todo caso, encontrar ese término medio, corresponde a los propios profesionales, no sólo del trabajo social, sino de éstos, en diálogo con sus compañeros de otras disciplinas con los que trabajan cotidianamente en los diferentes servicios de Atención Primaria. En esta tarea de todos, la ética aplicada sirve de referente y puede aportar los conocimientos que le son propios -parafraseando a Adela Cortina-, estos conocimientos se limitan al diseño de valores, principios y procedimientos que, en los diferentes casos, deberían tener en cuenta los afectados.

En otras palabras, la ética ofrece métodos sistemáticos de análisis para orientarnos en la acción.

Hablar de alguno de estos métodos escapa al objetivo y el tiempo que se me ha dado en esta mesa y por eso lo único que me queda por señalar sobre el particular, es la necesidad de un trabajo profesional riguroso y sistemático, que haga posible la IDENTIFICACIÓN de áreas problemáticas para llevarlas a foros de discusión y formación, que ayuden a avanzar en ese terreno tan dejado de lado, hasta ahora.

Para finalizar, señalaría algunas actitudes y conductas que, en mi opinión, están reñidas con un abordaje RESPONSABLE y, por tanto, éticamente aceptable de las situaciones dilemáticas.

En primer lugar, habría que evitar los esquemas cerrados (prepotencia, grandes seguridades, valores absolutos). Los profesionales que tienen este tipo de actitudes no se encuentran con dilemas, porque enseguida creen saber qué es lo correcto y simplemente lo imponen a los demás.

En segundo lugar, ser críticos con las actitudes relativistas del todo vale porque cada cual tiene su ética. En mi opinión existe una especie de ideología que bajo la defensa del pluralismo y la tolerancia radical, puede llevar a un desinterés por la reflexión y el debate sobre lo que realmente merece ser respetado en cada situación.

En tercer lugar, estar atentos al discurso cientifista y aséptico de los que defienden un tipo de profesión pretendidamente libre de valores. Aquí se trata de una huida de la propia RESPONSABILIDAD moral, bajo la justificación de estar cumpliendo leyes, normas o aplicando criterios científicos en una determinada situación.

Soy consciente de que mis palabras han podido sonar de forma algo contundente, sin embargo, he de confesaros que son más mis dudas e incertidumbres en este campo, que mis seguridades. Así pues, confío en que mi aportación sea entendida más como un intento de dar forma a algunas reflexiones y experiencias acumuladas en mis años de docencia, que como un discurso acabado y con vocación de verdad. ¡Muchas gracias!

José Leal Rubio

Psicòleg, psicoanalista. Docent del CIFA

INTRODUCCIÓN

En primer lugar quiero agradecer la invitación para participar en estas Jornadas y felicitar a los compañeros e instituciones que han facilitado este encuentro. Es una buena ocasión para pensar juntos, hecho del que nuestras profesiones están muy necesitadas, atrapados -como estamos tan frecuentemente, en quehaceres que tienen difícil límite.

Entiendo que son unas Jornadas para cuestionar y también cuestionarnos sobre la puesta en juego de nuestras profesiones en un campo tan complejo como es "lo social", en un momento de una no menor complejidad.

El cuestionamiento sobre los criterios y los fines que han de regir nuestras acciones es de naturaleza fundamentalmente ética y no sólo técnica. Una reflexión ética que surge de nuestros ideales humanos y que implica a nuestros conocimientos científicos, nuestras técnicas y los efectos deseados e indeseados que las mismas puedan producir.

Yo creo (1) que la intervención, y la ética, de todo profesional está forzosamente influida por al menos tres factores:

1.– Su historia personal, los modos aprendidos de entender el mundo. En la práctica profesional uno se mueve, sin un propósito explícito, según parámetros que aprendió en el entorno familiar y en los espacios primeros de socialización: el respeto a las personas, la protección de sus derechos, la solidaridad, la sinceridad, la justicia, la prudencia, la comprensión, el cuidado de lo que es público y compartido, la responsabilidad, la tolerancia, el respeto a las personas, la buena educación, etc.(2)

2.– Un segundo grupo o fuente de influencia sobre la práctica profesional procede de las transmisiones de los profesores en el aprendizaje universitario.

3.– Un tercer grupo de actitudes proceden de los primeros aprendizajes profesionales, en mi caso, muy prontamente marcados por el psicoanálisis (3) y por los psicoanalistas que me ayudaron a descubrir una teoría liberadora y socialmente comprometida. De ellos aprendí que cada sujeto tiene su verdad, que detrás de los síntomas hay sufrimiento y goce, que el sujeto psíquico es sujeto social porque se construye en los vínculos y que conocer y respetar su historia es muy importante. Aprendí también que la práctica debe estar sustentada en una teoría para evitar caer en la ideología o en el voluntarismo pero también que no hay teoría completa y que ésta no puede convertirse en instrumento de poder y dominación y, por tanto, que deben ser respetados otros marcos conceptuales con los que hay que coexistir en las instituciones.

4.– Una cuarta fuente en mi reflexión sobre la ética profesional la reconozco en mis compañeros psicólogos y de otras profesiones colindantes con los que he compartido y comparto inquietudes y experiencias.

No es posible, en nuestro campo de intervención, llevar a cabo prácticas profesionales que no estén atravesadas por la reflexión y tensión éticas ya que permanentemente estamos confrontando nuestro saber, nuestro saber-hacer en el campo de lo humano donde las seguridades están casi siempre en entredicho. Unas prácticas, las nuestras, de las que procuramos obtener unos efectos producto siempre de nuestra interrelación con sujetos y grupos.

La tensión ética, en mi criterio, no se juega predominantemente en el terreno de los dilemas. También en el de los conflictos y problemas. Yo he pensado más en estos términos para evitar el riesgo de caer en un pensamiento restrictivo, sintomático del que tengo bastante conocimiento por mi trabajo en y con instituciones.

Siguiendo a Bleger (4) en el **problema** se presentan variables o disyuntivas de una situación que requieren ser orientadas o dirigidas en alguna dirección; cuando grupos distintos asumen las diferentes orientaciones (las encarnan), el problema se transforma en **conflicto**.

En el dilema se plantean opciones irreconciliables que han dejado de estar dinámicamente en interjuego, como en el caso del conflicto, y ya no existe ninguna interacción sino sólo la posibilidad de eliminación. El dilema "es la forma defensiva extrema de los problemas o conflictos".

Reconozco que con mucha frecuencia se plantean situaciones dilemáticas ya sean en los niveles de relación entre direcciones (políticas y/o técnicas) y los profesionales o entre los profesionales miembros de un mismo equipo e institución. Cuando tal situación dilemática se produce el pronóstico de solución es malo y la tarea a realizar por el profesional al que se acude, como

es el caso del supervisor institucional, es muy ardua porque los dilemas encubren, en última instancia, situaciones de mucha confusión y ambigüedad.

A lo largo de los años hemos podido observar dinámicas grupales e institucionales en las que con demasiada frecuencia se han producido y se producen situaciones cargadas altamente de tintes emocionales y de certezas excluyentes que se presentan como dilemas. (5)

Y es que posiblemente la ideología dominante haya estado marcada en los últimos tiempos por contraposiciones y una forma de pensamiento en cierto modo dicotómico, que enfrenta colectividad/individuo, solidaridad/competencia, igualdad /meritocracia, público/privado, prevención/asistencia, cantidad/calidad, atención grupal/atención individual, voluntarismo/profesionalización, hacer/pensar, etc. Ese modo de pensamiento también se ha instalado en los diversos servicios que desde las administraciones públicas fueron creados a partir de la instauración de la democracia y que forman parte de las llamadas políticas del Bienestar.

Políticas del Bienestar que hemos visto emerger de un modo decidido y cuyo declive o, al menos importante recorte, estamos presenciando en lo que viene desde hace tiempo llamándose la Crisis del estado de Bienestar.

Son desde esas políticas que se sustentan fundamentalmente los servicios e instituciones en las que trabajamos y de donde surgen nuestras reflexiones.

Crisis del modelo de Estado de Bienestar que según Paolo Flores (6) desde el punto de vista económico viene a significar que "el Estado se ve incapaz de proveer de forma eficiente el número cada vez mayor de bienes y servicios que pide la población, a la vez que surgen problemas cada vez mayores de burocracia y descompensación fiscal." Pero, continua Flores, "el problema del Estado de Bienestar no radica en reducir la complejidad o el gasto público siguiendo la receta de los neoliberales y los funcionalistas sino en inventar innovaciones institucionales tales que el grado de libertad y de participación puede aumentar efectivamente para cada individuo".

A medida que el campo de intervención de los profesionales, entre ellos los psicólogos, se hace mayor es más evidente nuestra preocupación e interrogación por el qué hacer y cómo debe ser hecho. Tenemos muestras sobradas de nuestra preocupación por la gravedad de los problemas y de la necesidad de comprometerse colectivamente en la defensa de unos valores éticos en la práctica profesional. No hace muchos meses la Comisión Deontológica del Col·legi Oficial de Psicòlegs organizó un conjunto de interesantes actividades sobre las preocupaciones éticas de los psicólogos en los distintos sectores y campos de nuestra actividad.

Yo voy a organizar mi intervención en tres apartados:

1.- ¿A que se debe en este momento nuestro interés por la ética en el ejercicio de nuestra profesión? En este apartado me referiré muy especialmente a las prácticas de los psicólogos.

2.- Posibles singularidades del cuestionamiento ético de los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria: asistentes sociales, educadores sociales y psicólogos.

3.- Algunos comportamientos profesionales que evidencian actuaciones no éticas.

1.– En la medida en que nuestro conocimiento y, a la vez, nuestra influencia se consolidan so-

mos más conscientes de que el saber de que disponemos y el poder que tenemos o que se nos supone no puede distanciarse sino que ha de sujetarse al deber. A un deber hacer públicamente expresado y colectivamente acordado. En este sentido cobra interés la existencia de los Códigos Deontológicos.

Fue a mitad de los años ochenta que se publicó el código deontológico de los psicólogos en España, elaborado con una amplia participación de profesionales de todo el Estado y de las diversas ramas de ejercicio de la profesión. Tuve ocasión de participar en la elaboración de aquel código y posteriormente en la del Código Deontológico de los Psicólogos en Catalunya que fue aprobado en la Junta General de Colegiados el 2 de Noviembre de 1989. Desde entonces tenemos un instrumento consensuado sobre los principios éticos que deben regir la acción profesional.

La necesidad, en su momento, de elaborar los citados Códigos, fue posiblemente debida a la implantación cada vez mayor de la profesión en la sociedad, en los campos de la salud, los servicios sociales, la educación, la justicia, las organizaciones, etc.

Yo creo que en este momento asistimos a una creciente preocupación por la dimensión ética de nuestra práctica. No parece que estemos en un momento de alto desarrollo de la profesión, (tampoco de otras profesiones), pero es evidente que desde hace tiempo la práctica de los psicólogos goza de un reconocimiento y, consecuentemente, de un aumento de la confianza y las expectativas en ellos depositadas.

Junto a ello hay que decir que, posiblemente, cada vez más somos más conscientes de los límites de nuestras disciplinas para hacer frente a situaciones de tan alta complejidad con que nos encontramos. El padecimiento de los individuos y de los grupos está, con gran frecuencia, desencadenado por persistentes circunstancias, la modificación de las cuales está bastante lejos de nuestras posibilidades. En el campo concreto de los servicios sociales, pero también en el campo de la salud mental, la justicia juvenil, la educación, etc., nos vemos demandados a resolver o a reducir las tensiones causadas, casi siempre, por la injusticia y la política de la desigualdad. Aliviar el sufrimiento mientras se siguen reproduciendo las situaciones que lo provocan plantean no pocas veces un dilema ético que hace cuestionar legítimamente el sentido de nuestra función.

Pero, por otro lado, el aumento de confianza y expectativas a las que me referí con anterioridad va acompañado de un aumento de "recelo" de los usuarios frente al poder "tecnológico" de los profesionales. Ello es más evidente en las prácticas psicológicas que se producen en los ámbitos públicos y a instancias de la autoridad.

En las instituciones es muy frecuente que las personas acudan a un psicólogo derivadas para encontrar ayuda o para recabar la información de éste y obtener, tras su informe, indicación sobre la conveniencia o no de una "prestación". El sujeto puede sentir que el poder del psicólogo puede ser utilizado en contra de sus intereses, hecho que no hay que atribuir a una predisposición paranoide sino a la legítima desconfianza respecto al cada vez mayor poder de los profesionales y a la utilización de estos como dilucidadores de la pertinencia o no de una determinada ayuda. Razonablemente los sujetos pueden sentir que (7) "cada vez más amplias parcelas de decisiones que afectan a su destino son dejadas en manos de los que poseen el saber. A medida que los psicólogos, y también otros profesionales, han ido

aumentando sus ámbitos de intervención se ha acrecentado el margen de la sospecha de que su saber pueda ser utilizado en contra de los derechos del individuo".

Es un tema que va más allá de la reflexión ética sobre las prácticas de los psicólogos y que afecta a todos los profesionales de la ayuda. Con su característica radicalidad, I. Illich (8) ha expresado que "los cuerpos de especialistas que hoy dominan la creación, adjudicación y satisfacción de necesidades constituyen un nuevo tipo de *cártel* o agrupación de control."

Creo que de la conciencia de dicha situación y de nuestra sensibilidad ante la misma da cuenta el hecho de que en los Códigos Deontológicos y en su tal vez necesaria revisión haya una especial preocupación por los medios de obtener información, por el uso de ésta, por la confidencialidad de los datos, el derecho del sujeto a ser informado de los resultados de exploraciones que vayan a ser transmitidos a instancias que los hayan solicitado en el ejercicio de su legitimidad, etc. (Art. del 39 al 45 del Código Deontológico del COPC).

Hay que decir también que nosotros mismos somos conscientes del peligro de que nuestro saber sea instrumentalizado y sirva como coartada para el cumplimiento de fines en cuyo diseño no hemos participado y a cuyo cumplimiento pondríamos nuestros medios. Cada vez más los profesionales son más sensibles a esta situación que, para muchos, puede ser una importante fuente de sufrimientos y tensiones. (9)

Posiblemente entre nuestros retos éticos haya de estar el hecho de reivindicar una mayor participación en las decisiones que afectan a nuestra tarea así como la participación de la población en las mismas.

2.- El trabajo en los Servicios Sociales de Atención Primaria presenta algunas singularidades en la reflexión ética debida a varios factores.

En primer lugar debido al hecho de hallarse dedicados, más que otras profesiones, a la gestión directa de los efectos de la injusticia y de la desigualdad. Tal situación lleva a los profesionales a estar permanentemente confrontados al afloramiento de su posición ante dichas situaciones; y en ocasiones, muchas, al permanente esfuerzo de hacer escisiones operativas sin las que difícilmente podría intervenir.

El desarrollo económico desigual, el reparto tan exageradamente injusto de los bienes, las condiciones tan precarias a las que muchos sujetos son lanzados tiene efectos devastadores sobre el psiquismo y la inserción social de los mismos.

Cada vez más los profesionales de los servicios Sociales, también los de otros sistemas, están más obligados a prácticas asistenciales "reparatorias y/o paliativas" que al fomento de modificación de las situaciones que provocan los problemas. Marc Richelle en su obra *"Pourquoi les psychologues?"* (10) alerta del riesgo de lo que él llama una psicología de consumo o una psicología de huida. Y dice valientemente: "uno se pregunta si el desarrollo de las ciencias psicológicas, hoy en día tan extendidas entre el gran público, ha vuelto al hombre más útil en el examen de la propia persona, ha afinado sus tomas de conciencia, ha hecho más profundo el conocimiento sobre sí mismo, o, por el contrario lo ha habituado a no molestarse en escudriñarse, lo ha convertido en un consumidor satisfecho de escapar al deber de tomarse a sí mismo en consideración".

Si nuestra tarea no sirve para acompañar al sujeto en profundizar en la libertad y en la asunción

de la propia responsabilidad corremos el riesgo de ser un instrumento al servicio de la alienación y del fácil bienestar.

Otra fuente de la reflexión ética en los SSAP procede de evidente constatación de que los sujetos tienen variadas modalidades de sentir sus necesidades y de responder ante las mismas. Cada sujeto siente su carencia de un modo siempre singular de manera que no hay una respuesta inequívoca frente a ella. Es más, lo que tal vez sea específico del trabajo del psicólogo no es tanto la cobertura material de la necesidad sino la atención a la precariedad, el dolor, la impotencia, la huella profunda que deja en el sujeto; siempre es subjetiva. Tal vez haya dos necesidades iguales pero su impacto en cada sujeto es distinto. De ahí la importancia de una práctica siempre innovadora, creativa, singular que se oponga al riesgo de prácticas estereotipadas que se alejan del necesitado para afrontar la necesidad. Que afronte la satisfacción, cuando es posible, de necesidad pero también los efectos de esta sobre el sujeto.

No es extraño nuestro interés por la ética en nuestra práctica toda vez que estamos permanentemente confrontados a la necesidad, a la obligación de elegir sin que tengamos referencias exactas de certeza objetiva. Hasta la percepción de necesidad es subjetiva como subjetivo es el campo en que se mueve la relación profesional-usuario. Porque siguiendo a Bleger :"nos oponemos a la vieja ilusión, tan difundida, de que una tarea se realiza mejor cuando se excluyen los llamados factores subjetivos y sólo se la considera objetivamente. Por el contrario, afirmamos y sostenemos operativa, prácticamente, que el más alto grado de eficiencia en una tarea se logra cuando se incorpora sistemáticamente a la misma al ser humano total".

Los mayores problemas o interrogantes éticos no se producen en los grandes enunciados porque tenemos unos principios consensuados en los que sujetarnos sino en la concreción de los mismos en las situaciones particulares de cada sujeto.

La formación (11) abierta, rigurosa a la vez nos será de gran ayuda porque sabemos que toda práctica sin teoría es ciega y toda teoría sin práctica es vacía.

El sufrimiento del otro interpela siempre y cuestiona nuestra posición y nuestra distancia. El lugar del profesional está siempre entre el cumplimiento de un encargo y la satisfacción de una demanda. Difícil lugar. Algunos profesionales evitan la reflexión crítica apelando al carácter técnico de su intervención y a su inexorable dependencia del nivel político de decisión. Pero eso no es verdad, o no debe serlo. Hay un nivel de decisión que no es político. Tal posición defensiva lleva a la adhesión satisfecha al modelo tecnocrático de práctica profesional uno de cuyos síntomas podemos encontrarlo en la demanda de formación centrada en cómo hacer y no en cómo pensar para poder diversificar y reinventar el hacer.

Nuestra práctica debe ser permanentemente reinventada con cada sujeto; de lo contrario impregnaremos nuestra intervención con homogeinismo devastador, desubjetivador y empobrecedor, insostenible éticamente. Es lo que pasa cuando el sujeto pasa a ser suplantado por su necesidad (PIRMI, una PNC) o por su síntoma (una psicosis) o por su condición administrativa.

Trabajar con las necesidades de las personas y las vías de solución es sumamente difícil. De aquí se deriva un conjunto de reflexiones éticas que afectan a la formulación del contrato de trabajo con cada persona, tema que ocupará una parte de estas jornadas.

Una tercera situación singular en los profesionales de atención primaria de los servicios sociales es la cercanía de los servicios con la instancia política. De los políticos o de los cargos de dirección, profesionales a su vez, atrapados, algunas veces, en obediencias contradictorias.

Los servicios han sido creados y los profesionales varios contratados en base a una decisión política. Las prácticas de los profesionales en las instituciones viene sobredeterminada por los designios políticos que las legitiman. Lo expresa muy bien Pilar Fuxet (12):"Los encargos institucionales, las directrices para su desarrollo y los recursos disponibles para llevarlos a cabo sujetos a las políticas de salud mental (o de servicios sociales), van relacionadas a la ideología política dominante."

Igualmente sabemos que (7) "la selección de problemas la determinación de las áreas a las que se dedican recursos humanos y materiales, y hasta la propia difusión y éxito de que gozan las teorías y escuelas están estrechamente condicionados por los valores dominantes en una sociedad, esto es, por los valores del poder dominante".

En el trabajo público la articulación entre políticos y profesionales de los servicios es muy importante pero, al parecer, muy difícil. Difícil porque, aunque guiados por un objetivo compartido, los tiempos son distintos. Es verdad que la política debe mirar el medio, corto y largo plazo pero en realidad lo que más apremia y lo que más fácilmente se aprecia es el corto plazo. Nosotros sabemos que las situaciones estructurales, y son aquellas con las que más frecuentemente nos encontramos, tienen escasa solución en el corto plazo.

Los profesionales recelan del poder de los políticos y éstos del saber de los profesionales. Es muy posible que los políticos hayan esperado de nuestra práctica soluciones que no llegan y que hacen pensar sobre la productividad de los profesionales y de los servicios.

El legítimo cuestionamiento respecto a los efectos que produce o deja de producir nuestra práctica, afecta al narcisismo de las profesiones que tienden a pensar que la valía de su saber es incuestionable. Pero el furor, en algunos casos, puesto en los últimos años en la gestión como panacea, ha llevado a una cada vez mayor ruptura entre los participantes en los procesos de atención, mediante el establecimiento de innecesarias e ineficaces barreras entre quienes piensan-deciden y quienes obedecen y hacen. Sus efectos son el desánimo y la desafección cada vez mayor de los profesionales respecto a sus instituciones y, muy frecuentemente, la instalación en prácticas cuyos síntomas lo son también de dejación de unas exigencias éticas, de lo que más adelante hablaremos.

En un reciente artículo publicado en el nº 5 de la Revista del **CIFA** (13) sobre el impacto de los modelos conceptuales de los servicios sobre la acción de los profesionales señalé como uno de los males actuales de los servicios públicos la ruptura del contrato simbólico entre políticos, técnicos y comunidad que sostenía la propuesta de trabajo comunitario y de participación.

En este punto he de señalar que el mayor riesgo de perversión de nuestra práctica está en que genere efectos incapacitantes sobre los sujetos generando en ellos una mayor precariedad de la que ya portaban. "El problema aún no resuelto -dice Harris (14) desde un planteamiento muy claramente conservador pero en este punto aceptable- continúa siendo como diseñar un programa de ayuda a las personas ("pobres" en su texto) sin dañar de forma desproporcionada los incentivos para que se ayuden a sí mismos y a sus familias".

Ivan Illich, desde otra posición ideológica, dice que "los servicios sociales crean incapacidad, los organismos legales injusticias, hay una educación que atolondra y una medicina que hace enfermos. Nuestras principales instituciones han adquirido el misterioso poder de subvertir los auténticos propósitos originarios para los que han sido fundadas y financiadas. Bajo la dirección de nuestras más prestigiosas profesiones, nuestros instrumentos profesionales tienen como principal resultado una paradójica contraproductividad: la sistemática incapacitación de los ciudadanos".

Cuando la capacidad de definir el problema se convierte en prerrogativa profesional, los ciudadanos dejan de existir. Esa prerrogativa impide que el ciudadano defina sus problemas, y más todavía que los resuelva. Traduce funciones políticas en problemas técnicos y tecnológicos.

Es claramente inhabilitante que a uno le digan que no puede decidir si tiene un problema ni como abordarlo. También lo es cuando las profesiones de los servicios adquieren el poder de definir unilateralmente el remedio y la necesidad, y controlan todo el proceso de ayuda".

A tales prácticas profesionales las ha llamado contraproductivas e inhabilitantes a las profesiones que las llevan a cabo, de modo consciente o inconsciente. También Goffman (15), Ulloa (16) y otros han hablado de los riesgos de efectos perversos de las instituciones sobre los sujetos.

La participación de la comunidad sigue siendo un objetivo político, técnico pero también ético. Maud Mannoni (17) ha señalado que "sin voluntad política las instituciones se esclerosan". Podemos añadir que sin esfuerzo técnico esa tarea es más difícil y hasta imposible.

3.- Algunos comportamientos profesionales evidencian actuaciones no éticas.

No todas las vicisitudes de la ética en la acción profesional proceden de las dificultades o sobredeterminaciones institucionales. No hay que tener temor a decir que muchas veces las instituciones, las organizaciones sobredeterminan y condicionan en exceso la práctica de los profesionales, tema al que podríamos dedicar mucho tiempo. Pero también es verdad que la sobredeterminación que ejerce la institución puede ser aminorada o exagerada en función del carácter de los sujetos y los grupos sobre los que se ejerce.

Las condiciones institucionales fuerzan, queriéndolo o no, los criterios éticos de los profesionales. Pero tal forzamiento de lo ético no procede sólo de la institución, también de las características de los sujetos que en ellas participan. Y también esa reflexión desde nosotros mismos y no desde nuestras instituciones debe ser abordada.

Muchos de los síntomas que se observan en los equipos son claras infracciones éticas.

Lluis Maruny (18) en una reciente mesa redonda en el COPC señalaba dos; la progresiva sustitución del análisis de las necesidades reales de nuestros clientes por el análisis de nuestros derechos laborales y la tendencia a la renuncia progresiva de la propia responsabilidad profesional en favor del cumplimiento de las normativas hasta perder el sentido del acto profesional.

Podemos señalar (19) algunos más como son la exagerada toma de distancia con los usuarios que puede llevar a un trato despersonalizado, más preocupado por el encasillamiento categorizador que en la ayuda cuyo más alto riesgo sería la negación del usuario como sujeto; o al contrario el exceso de identificación que llevaría a la instau-

ración de una vida profesional parasitaria de manera tal que necesite más el profesional al usuario que éste a aquel; la tendencia al inmovilismo y resistencias exageradas a los cambios y la burocratización en su más peyorativo sentido; la disociación de los saberes y quehaceres en compartimentos estancos; la inhibición o postergación en la toma de decisiones (altas de pacientes, cierre de expedientes, etc.); o la delegación en niveles superiores de decisiones que no deben ser tomadas en tal lugar o de la facultad de pensar; y en última instancia el atrapamiento en espereotipias y actitudes acomodaticias en las instituciones que como dice Illich (20) "crean certezas y no bien se las acepta, el corazón se apacigua y queda atada la imaginación".

Aunque sólo sea de pasada no quiero dejar de señalar como un serio problema ético las tensas relaciones que se producen en el seno de los equipos o los muy a veces manifiestos desprecios respecto a profesiones que confluyen en el espacio multidisciplinar. Hay que señalar, una vez más, que la atención a la población ya no es posible desde una disciplina, que la composición multidisciplinar de los equipos es una necesidad y que el modo de rentabilizar la acción de los diversos profesionales es a través de una práctica interdiciplinar (21) que crea cada equipo en movimiento.

Quiero señalar también que nuestras prácticas no siempre pueden sustraerse a la existencia actual, y posiblemente de todos los tiempos, de una escandalosa ruptura entre la moral y los derechos consagrados oficialmente y la moral efectiva dominante. No tenemos ninguna garantía de llevar a cabo una práctica que nos libere del cuestionamiento consecuente al hecho de estar confrontados siempre con opciones entre las que optar. Dicha opción es de naturaleza ética, como lo señala Savater, (22) "por la convicción revolucionaria y a la vez tradicionalmente humana de que no todo vale por igual, de que hay razones para preferir un tipo de actuaciones a otro".

En el momento del acto profesional uno está siempre solo. No obstante el trabajo en equipo puede ayudar a aminorar los efectos de la tensión ética que dijimos consecuente a nuestra práctica.

Y ahora ya sí, para terminar, quiero felicitar a los organizadores de este encuentro por la valentía de convocar estas Jornadas con un tema tan comprometido, tan actual como son Los Dilemas Éticos de nuestra práctica y por el modo interdisciplinar de organizar las mismas. Llevan razón cuando señalan en el folleto de presentación de las jornadas la actualidad del debate sobre las Políticas Sociales y del estado del Bienestar. No podemos pensar sobre la ética de nuestras prácticas sin poner a punto el compromiso en las mismas. Compromiso que ha sido una seña de identidad de nuestros colectivos profesionales, educadores sociales, asistentes sociales, psicólogos y otros en la lucha por la justicia, la libertad y la igualdad. "El estado del Bienestar, en palabras de Paolo Flores, constituye el lógico desarrollo del individuo tomado en seriedad; es decir, una sociedad proyectada de modo tal que todos puedan vivir en ella como individuos. Y con dignidad, es decir, en la igualdad de unos respecto a otros, siendo uno de sus más deseables resultados la igualdad de oportunidades". Muchas gracias.

BIBLIOGRAFIA

1. LEAL,J.(1997): *"Aspectos éticos en las intervenciones institucionales"*. Participación en la mesa redonda organizada por la Comisión Deontológica del COPC el 07.05.97. (En prensa)
2. CAMPS,V.:(1990) *Virtudes privadas*. Espasa Calpe. Madrid
3. LEAL, J. (1996) *"El psicoanálisis y los servicios asistenciales públicos"* Rev. Anuario de Psicología nº 67. Facul-

tad de Psicología, Universidad de Barcelona

4. BLEGER, J., (1972) *Psicohigiene y psicología institucional.* Buenos Aires, Paidós.
5. LEAL, J.: *"El lugar del sujeto en el discurso comunitario"* Quaderns de Serveis Socials. nº1 Diputació de Barcelona, 1991.
6. FLORES,P.(1989): *"El eclipse del ciudadano"* en Mir i Bagó, J. "Crisis económica y estado del bienestar". Instituto de Estudios Fiscales. Madrid.
7. CHACÓN, P.: *El conflicto ético en la psicología clínica.* En "Clínica y Salud" vol. 5 nº 3, 1994)
8. ILLICH, I.(1981) *Profesiones inhabilitantes.* Blume Ed. Madrid.
9. LEAL, J., (1993) *Diálogo con Valentín Barenblit acerca de la supervisión institucional en los equipos de salud mental.* Revista de la A.E.N. Monográfico sobre Formación, pág. 41-55. Madrid.
10. RICHELLE, M. *Pourquoi les psicologues?* Citado por P. Chacón en el artículo antes citado.
11. LEAL, J., (1992) *Formarse, formar, ser formado.* Revista del CIFA nº 8, Barcelona.
12. FUXET, P. (1997) *"Elementos de tipo ético en las intervenciones profesionales"*, en Leal, J. coord. "Equipos e instituciones e salud (mental); salud (mental) de equipos e instituciones". AEN. Madrid.
13. LEAL, J.(Mayo, 1997) *Impacto del modelo conceptual de servicios personales en los modelos de intervención profesional.* En Revista de serveis personals locals.
14. HARRIS,R. (1989) *Mas allá del estado de Bienestar.* Instituto de estudios Económicos. Madrid.
15. GOFFMAN,E (1970) *Internados.* Amorrortu.
16. ULLOA, F.: *Revisión de diez años de experiencia en psicología institucional.* Rev. Clínica y Análisis grupal nº 5 Madrid, 1977
17. MANNONI, M (1990) *La educación imposible.* México. Siglo XXI
18. MARUNY,LL. (1997) *Aspectes ètics de la intervenció a l'educació.* Participación en la mesa redonda organizada por la Comisión Deontológica del COPC el 07.05.97. (En prensa)
19. LEAL, J.:(1997) *Aproximación a una lectura institucional de los servicios de Salud (mental),* en Leal, J. coord. "Equipos e instituciones e salud (mental); salud (mental) de equipos e instituciones". AEN. Madrid.
20. ILLICH, I.(1971) *"Libérer l'avenir".* Ed. du Seuil.
21. LEAL, J. y ROIG, M.(1990) *Interdisciplinariedad, ¿paradigma o ficción?* Revista del CIFA nº 5, Barcelona
22. SAVATER, F.(1986) *Invitación a la ética.* Ed. Anagrama. Barcelona.

Carlos Sánchez Valverde

Educador Social

1. INTRODUCCIÓN

Antes de nada agradecer a la comisión organizadora la invitación a participar en esta mesa, invitación que se que ha estado orientada por el Colegio de Educadoras y Educadores Sociales, pero que aún no acabo de considerar merecida.

Soy Carlos Sánchez-Valverde, Educador Social con algunos años de ejercicio tanto en intervención primaria (como educador de calle) como en la especializada. De formación mi título dice que soy Historiador, es decir que también a mi me tocará pasar por la habilitación para seguir haciendo de educador. También he estudiado, de manera más informal, cuestiones de pedagogía social. Y desde hace años intento llevar a buen término una tesis sobre historia de la educación social relacionada con la Junta de Protección de Menores.

No sé si es un elemento a mi favor o en mi contra, pero yo no puedo presentar un currículum docente académico amplio y respetable como el de alguno de los oradores que me han precedido. De todas formas, ello no ha de significar que las ideas que defenderé no sean fruto de una reflexión intensa. Una reflexión, que la mayor parte de las veces ha estado y está, más implicada con la intervención profesional del día a día, más cercana a los problemas prácticos y a la respuesta que a ellos dan los educadores y educadoras. Una reflexión pues, sobre la práctica y la intervención profesional, pero que tampoco desdeña la proyección social, política, filosófica o moral de esa intervención.

Mi intervención quiere ser además muy personal. Quiero decir con esto que mis palabras no intentan representar ni el discurso de un colectivo pro-

fesional, ni la voz de una institución, etc. Sólo quiere ser una aportación desde la experiencia y desde la biografía personales al tema que hoy nos ha reunido aquí. Aunque es seguro que será también una intervención que recogerá alguna de las preocupaciones que la educación social encuentra en su intervención como acción social elaboradora.

Para terminar esta introducción, que ya es demasiado larga, recordaros que intervenir en último lugar suele tener ventajas e inconvenientes. Ventajas porque posibilita aterrizajes en la temática más centrados en los matices y en las precisiones. Pero también, y este es uno de los inconvenientes, y ello dicho desde la buena intención de no resultar muy pesado, todos sabemos que llamar y mantener la atención de todos vosotros y vosotras después de haber escuchado otras intervenciones, resulta mucho más difícil. Lo intentaremos.

2. EL MARCO

Trataré de hacer primero, un enmarcamiento somero de los temas sobre los que estamos hablando, siguiendo los items de la Jornada y mediante un elemental procedimiento de aproximaciones a los contenidos de algunas palabras o ideas. Ninguna de ellas se proponen como definitorias ni definitivas. Tan sólo quieren actuar instrumentalmente como la fijación de posiciones de partida del discurso de quien os habla y como herramientas de comprensión del tema.

DILEMAS ÉTICOS

Qué es un dilema?– Podríamos decir que los dilemas son situaciones en las que se plantea la posibilidad de elección entre dos diferentes opciones, propuestas, soluciones, conductas, etc..., que son disyuntivas o excluyentes entre sí.

La vida no suele plantearnos generalmente grandes situaciones en formas de dilemas. Sólo algunas cuestiones relacionadas con las opciones vitales o biográficas fundamentales, o con algunos momentos políticos o sociales... se nos aparecen así planteadas. Quizás esto sea de esta manera porque las elecciones no acostumbran a ser excluyentes y en la práctica integramos en la resolución elementos de las diferentes opciones.

A qué se refiere la ética?– Por otro lado, entendemos y hemos convenido que las cuestiones de carácter ético son aquellas que afectan al ámbito de la obligación del hombre para consigo mismo y para con el grupo humano con el que compartimos la experiencia vital y social.

Son aquellas cuestiones, desde otro acercamiento, seguro que para muchos de los presentes discutible, que afectarían al respeto y ejercicio de los derechos humanos.

Las situaciones de dilema ético.– Siguiendo el mismo camino, propongo que entendamos como situaciones de dilema ético aquellas en las que se nos plantea una necesidad de elección en la que una de las dos posibilidades puede afectar a situaciones de derechos humanos tanto de quien realiza la elección como de quien recibe las consecuencias de esa opción.

INTERVENCIÓN SOCIAL Y PROFESIONAL

Intervenir en lo social.– La intervención social en sentido amplio, deberíamos entenderla como toda acción que tiene como objetivo modificar el medio social o las interrelaciones que se dan en ese medio entre los sujetos o personas intervinientes. (1)

(1) No entraré aquí en la cuestión de las diferencias semánticas entre "actuar" e "intervenir" y en las consecuencias que la utilización de uno u otro vocablo puede tener en los resultados de nuestrohacer, porque no resulta significativas para lo que se quiere plantear.

Ahora bien, yo creo que todos los que estamos aquí convendremos que, aunque todavía existan problemas de índole social injustificables, que serían solucionables desde una acción política dirigida a las causas de los desequilibrios que los provocan, no nos estamos refiriendo a ese tipo de intervención social.

De hecho, cuando hablamos de servicios sociales solemos referirnos a las situaciones de problemática social que tienen que ver con las habilidades o las dificultades de algunas personas en su interacción con el entorno social que les rodea. Y como intervención social nos referimos a aquella que actúa sobre esas situaciones.

Estamos hablando de medio y de relaciones sociales, es decir de aquellas situaciones en las que la participación de personas afectan a un ámbito diferente del meramente personal.

No estamos hablando pues de todas las relaciones interpersonales (algunas de las cuales también quedan dentro del campo de acción de algunos de los trabajadores sociales, pero en otras de sus articulaciones profesionales) sino sólo de aquellas que tienen contenido y transcendencia social.

Cómo intervenir? La profesión.– Pero es que además aquí estamos hablando de intervenciones profesionales, es decir de aquellas intervenciones: intencionadas, que no son casuales, *que son fruto de la aplicación de un saber*, porque poseen un discurso paradigmático propio, *mediante metodologías y técnicas específicas y enmarcadas en un contrato remunerado dignamente que esté reconocido socialmente como valioso.*

Acciones que tengan transcendencia social hay muchas. Pero no todas podrían considerarse como intervenciones profesionales. Unas porque se realizan desde otros ámbitos e intenciones: el económico, el político, el de los medios de comunicación..., otras porque no son intencionadas: las que se suceden de manera informal en la interacción social amplia, etc. Sólo aquellas que sean intencionadas y enmarcadas bajo un contrato social útil resultarán profesionales.

LA ATENCIÓN PRIMARIA

Deberíamos hablar también sobre ¿qué entendemos por atención primaria?

En primer lugar el concepto y el espacio que ocupa la atención primaria, vienen definidos por la regulación política-jurídica que, en forma de leyes, han acotado los diferentes niveles de intervención de los servicios sociales.

Los servicios sociales serían, a su vez, el sistema que desde la acción de la administración, entendida aquí como el gobierno de la sociedad, trata de dar salida a diferentes necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en su contacto y maniobra con la realidad social.

Desde esta regulación, y desde un acercamiento que también evoca sus raíces semánticas, la atención primaria sería el primer eslabón de esa intervención. Eslabón en el que la función de detección de las necesidades y una primera intervención sobre las necesidades detectadas en el mismo medio donde éstas aparecen, serían los elementos más destacables.

ENTRE EL CONTROL Y LA INSERCIÓN

Y bien: ¿para qué estamos los trabajadores sociales, los diferentes trabajadores sociales (2), en la

(2) Quizás podría utilizar, siguiendo la corriente que parece imponerse, la denominación de "operadores" en vez de la de "trabajadores". Pero no creo que este sea el lugar para abrir otro debate, para mi aún pendiente, sobre los límites profesionales del trabajo social.

arena de la intervención social? ¿Cuáles son los cometidos que se espera que cumplan nuestras profesiones? ¿Para qué nos contratan?

El lema que ha querido plantear la comisión organizadora como agrupador u orientador de las intervenciones y de la participación en esta Jornada -entre el control y la inserción-, ha querido ser inteligentemente planteado en forma de dilema.

Como una situación en la que parezca que nos encontremos a caballo entre dos opciones.

Una de las opciones parece provenir del contenido del mandato social o del contrato que está en la base de nuestra intervención profesional: el control social. En el otro polo, planteado como opuesto, parece surgir el contenido elaborador de nuestro saber y del resultado de nuestra práctica: la inserción (3).

Y ese parece ser el dilema fundamental, el padre de todos los dilemas, en la intervención social de los trabajadores sociales: el de los límites del contrato. Dilema que luego se manifiesta en diferentes niveles: el del tratamiento de la información a la que tenemos acceso, el de la limitación de nuestra intervención a aquella que se manifiesta desde la demanda (pervirtiendo aquel origen que nos ubicaba en el plano de las necesidades), etc.

(3) A mí no me acaba de gustar esta palabra. Inserción me recuerda demasiado a "injerto", a ese carácter de "inclusión de una cosa en otra" que el verbo insertar evoca, como si uno y su entorno fueran cosas diferentes... Siempre me ha gustado más el concepto adaptación que hace más referencia a la interacción, al diálogo que establecemos con el entorno social, como parte de nuestra identidad. Quizás la matización de que la inserción ha de ser "crítica" o la utilización de otro concepto, hubiera facilitado más la evidencia de encontrarnos ante un dilema.

3.- LA PRÁCTICA PROFESIONAL DEL EDUCADOR Y DE LA EDUCADORA SOCIAL EN LA ATENCIÓN PRIMARIA Y LOS DILEMAS ÉTICOS

LA SOLEDAD DEL CORREDOR DE FONDO

Hasta ahora he intentado aproximarme al contenido de la demanda que se nos ha planteado a cada uno de los componentes de esta mesa, es decir al objeto de nuestra intervención. Ahora le toca el turno al contenido de la intervención, al mensaje mismo.

Y quiero empezar a hacerlo planteando un elemento, para mí fundamental, a la hora de encarar la cuestión de las situaciones dilemáticas de nuestra práctica profesional. La referencia en el título de este apartado a ese título de película, *la soledad del corredor de fondo*, está buscada conscientemente. Sí, porque la mayor parte de las veces cuando se habla de deontología, de códigos éticos, de situaciones dilemáticas en la práctica profesional, parece que éste sea sólo un problema que aparezca, que se de, exclusivamente en el ámbito de la soledad de la intervención del profesional aislado: es al profesional y a su conciencia individual al que competen estos temas y sus soluciones, nos dicen.

Y yo creo que entender la intervención profesional aislada del sistema, del mandato social, del contrato en el que se desarrolla, como si de una acción aséptica se tratara, es una visión tan reduccionista como la contraria. Tomar consciencia de que existen diferentes intervinientes, diferentes responsabilidades, diferentes sujetos..., en las situaciones causantes de dilema o de conflicto ético, y sobre todo, que no todas las situaciones dependen en su solución, de nosotras y nosotros, así tomados de uno en uno, es elemental.

Algunas de las soluciones no están en nuestra mano, aunque eso no evite que la decisión individual, la opción frente al dilema manifiesto, tengamos que tomarla. ¿Obligatoriamente solos?

También puede ser que después de terminar mi exposición muchos y muchas de vosotros penséis que yo me he acabado colocando en un punto de vista en el que sólo el sistema sea el generador de situaciones de conflicto ético. Es un riesgo que asumo pensando además, que quizás no estaría del todo mal. Sobretodo, para compensar y para equilibrar la visión "única" que ubica las responsabilidades, las decisiones, las culpas, en el ámbito de lo individual.

Sólo comprendiendo que muchas de esas situaciones nos afectan a muchos y a muchas y que tienen causas identificables y solventables desde otros niveles de responsabilidad en la intervención social, podremos ofrecer y exigir soluciones colectivas. ¿Políticas?: ¡y por qué no!

¿Cuánto tienen que decir en este aspecto las organizaciones profesionales, como sujeto social colectivo?

EL EDUCADOR Y LA EDUCADORA SOCIAL EN LA ATENCIÓN PRIMARIA

Bien, dejadme hacer ahora algunas pequeñas referencias a lo que hacemos los educadores y educadoras en este ámbito y que creo necesarias. Hasta ahora hemos hablado de trabajadores sociales. Ahora, deberíamos aterrizar un poco más y identificar a los diferentes tipos de trabajadores sociales que desarrollan su labor profesional en el campo de la acción-intervención social primaria.

Pero no temáis, que no seré yo quien, como educador social, delimite o dibuje a otros profesionales, ni quien enuncie sus funciones. Esa es una tentación que, además de desconsiderada hacia la capacidad autónoma que tienen, que tenéis vosotras y vosotros de denominaros, de daros nombre y de definiros, seguro que caería en el error de hacerlo de una manera escorada, desde la aplicación de nuestro saber, el de la educación social. Saber que sólo es uno de los saberes y de los haceres que interdisciplinariamente y en situación de igualdad está presente en el campo social.

Los educadores y las educadores nos ocupamos de intermediar procesos educativos, que acrecienten los umbrales de los recursos individuales o grupales de contacto y de maniobra con la realidad. Cuando además llevamos el apellido o el adjetivo de social quiere decir que esa ocupación la desarrollamos en un espacio definido como social (modificando o creando condiciones de prevención en la aparición de determinadas situaciones) y con unas personas que demuestran dificultades en su relación con el entorno social.

Y la principal, que no la única, de las mediaciones que utilizamos es la relacional. Es decir, aquella que tiene que ver directamente con la situación que se da cuando dos personas, o grupos de personas, se ponen en contacto entre sí.

Nosotras y nosotros hacemos de la interacción relacional, de su intencionalidad, de su evaluación, de su elaboración en definitiva, el objeto fundamental de nuestra intervención. Otros elementos también están presentes, pero ésta sería nuestra principal aportación al concurrido campo de los profesionales sociales: nuestra mirada basada en lo relacional.

Y en el campo concreto de la atención primaria, esta interacción tiene lugar en el medio natural de aquellos que manifiestan esas dificultades: su

barrio, su calle, etc. Nosotros y nosotras, en la atención primaria, haciendo de educadores de calle, o de educadores de familia, etc. nos desplazamos hasta los escenarios donde suceden las situaciones que necesitarían la intervención social.

DETECCIÓN DE NECESIDADES: EL DERECHO

Es innegable entonces, que una de las ventajas que tenemos los educadores sociales y por extensión todos los trabajadores sociales que intervenimos en la atención primaria, es nuestra cercanía, nuestro contacto, por convivir en el mismo medio, con las necesidades sociales de esos colectivos de población.

Necesidades que unas veces son manifestadas desde la eclosión social, otras desde la demanda, individual o colectiva, organizada o no organizada (4). Y otras veces, más de las que desearíamos, no son manifiestas, están latentes, bien sea porque no son sentidas como tales, o porque no se sabe plantearlas como tales, o porque no se considera que se tiene derecho a que sean satisfechas...

Surgen aquí dos cuestiones en las que quiero detenerme un rato, y que yo creo que, con alguna licencia, sí que pueden considerarse como verdaderos dilemas de nuestra intervención profesional. Todavía no sé si éticos. Pero ya veremos entre todos. Éstos serían:

detección de necesidades ⟷ ***satisfacción de demandas y derecho*** ⟷ ***no derecho***

(4) Curiosamente cuando la demanda de la satisfacción de una necesidad social se hace de una manera organizada, pasa a sentirse como un problema político, como si la no existencia de una red social que articule a los grupos humanos no lo fuera. Parece además, que los trabajadores sociales, trabajáramos en un nivel inferior de resolución de los problemas, el de los niveles personales o del microgrupo... ¿O no será que a veces estamos ahí actuando como "límites" para que esas problemáticas no se conviertan en problemas "políticos"?

Necesidades: detección o demanda?– Del primer dilema, si así me permitís denominarlo, podremos decir que ha atravesado y que atraviesa el discurso de la intervención social desde hace años. La decisiones políticas, muchas de las veces disfrazadas de decisión técnica, de poner el énfasis en uno u otro polo, han acabado por configurar sistemas de intervención diferenciados. Para mí, poner todo el énfasis en la necesidad de que exista **la demanda explícita**, justificado a veces como la única manera de no caer en el asistencialismo, encierra una pequeña trampa: la de partir de asumir como verdad el que todos somos capaces de poseer el nivel de consciencia necesario para poder manifestarla. Y a mí personalmente, la práctica profesional, cuando no el sentido común, me dice que muchas personas no son capaces de llegar a esos niveles de consciencia.

Además nos repiten de manera machacona, desde ciertos niveles de responsabilidad institucional y política, que la detección genera demanda (¿pero, es que podría ser de otra manera?). A veces parece como si aquellos que deciden el contenido de la acción institucional y política sólo busquen la intervención mínima. Y aunque éste sea un objetivo deseable, por aquello del respeto ecológico y antropológico, por la "no interferencia", para no contaminar el medio, no es ésta la intervención mínima a la que se refieren, sino a aquella que cueste menos, en términos presupuestarios. Aunque sea a costa de la no elaboración de las causas que provoquen esas necesidades, o esas demandas.

Un educador, una educadora que se encuentre ante situaciones de necesidades que no sean urgentes, según la delimitación que haya hecho de la urgencia nuestro contratante, o que no entren en el plan de actuación político-institucional vigente, necesidades de las que se sabe que las consecuencias condicionarán la relación de las per-

sonas afectadas por esa situación con el medio social, ¿qué ha de hacer?: someterse al mandato social-contractual explícito y esperar que exista una demanda, o denunciar esa situación y proponer planes para su superación y elaboración?

Tengo o no tengo derecho?– Pero es que toda esa disquisición entre la demanda o la detección, seguro que no se daría de una manera tan evidente si este segundo dilema, el de tener o no derecho a una intervención, no se plantease.

Veamos: las articulaciones, los ensamblajes jurídicos, de los que se han ido dotando los diferentes sistemas sociales y políticos, en forma de Constituciones, de Leyes, etc. suelen tender, por lo menos eso dicen en los países de nuestro entorno, a recoger y trasladar las declaraciones de los derechos humanos. Pero esas traslaciones, así como el desarrollo de redes y sistemas de intervención derivados de las mismas, se han realizado de una manera dispar y con mucha casuística. Así, lo que en un espacio geográfico es un derecho consolidado, en otro no se recoge, o en otro se realiza como una contraprestación al pago de unas tasas...

La situación en nuestro país, en concreto, ha llevado a que los derechos humanos que tienen que ver con la actuación de los servicios sociales (y otros: por ejemplo el derecho a la vivienda), no hayan quedado recogidos como derechos fundamentales exigibles, sino como una expectativa de cumplimiento de un derecho relacionada con la voluntad política.

¿Quién se plantea en nuestra sociedad si para que exista escolarización y educación o atención y cuidados sanitarios ha de existir una demanda explícita?

¿O quién habla de contrato con los usuarios en los sistemas educativo y sanitario? Pudiera ser que esa necesidad que a nosotros se nos plantea de delimitar el universo de usuarios potenciales y de enmarcar nuestra actuación dentro de un contrato con los usuarios (¡contrato que a veces es hasta tangible físicamente, escrito y firmado!) sólo sean mecanismos de defensa que interponemos porque no está claro quién tiene el derecho. Y así intentamos salvar situaciones de dilema ético derivando la cuestión a otro nivel.

¿A quién, o a qué, nos deberíamos si los servicios sociales fueran un derecho individual exigible: al ciudadano o al grupo que tiene una necesidad o a los límites de las políticas institucionales de intervención social?

Para terminar este apartado, yo me pregunto: el mendigo que murió de pulmonía el pasado martes 7 de Octubre en Lleida y que estuvo tendido en la calle durante varios días, ¿tenía derecho o no? ¿O puede ser que como era de la República de Mali, sucediera que no supiera articular, hablar, o plantear la demanda?

EL IMPERATIVO LEGAL

Ahora me gustaría, mediante este juego de palabras, *el imperativo legal*, de claras reminiscencias kantianas, acercarme más a ese otro nivel del dilema, el de la toma de decisiones en el puesto de trabajo, a pie de calle, en lo cotidiano, desde nuestra responsabilidad individual o de grupo interdisciplinar.

Hasta ahora he intentado poner en evidencia como actuaciones que están en otro nivel que el de la decisión individual actúan como condicionantes, algunas de las veces definitivas, de situaciones que acaban planteándonos conflictos éticos en nuestra práctica profesional. Para com-

pensar un poco, dejadme que os ponga un doble ejemplo que evidencia como no todo se resume en ese condicionamiento y como en la práctica, la resolución de los conflictos éticos también ha de tener en cuenta a las personas como sujetos capaces de decisión.

Y lo quiero hacer desde la presentación de una situación que podría ser entendida como paradójica. La ley nos obliga a todos por igual. Nos dice cuando una cosa es considerada delito, cuando se ha denunciar, cuando nos hemos de negar a actuar... Pero eso no significa que actuamos igual ante todos los "imperativos legales". Depende mucho de las situaciones.

Si en nuestro trabajo en el barrio, o en el centro cívico, tenemos conocimiento de una situación de maltratos o de abusos sexuales, automáticamente iniciaremos un doble proceso de intervención sobre aquél que sufre el maltrato o el abuso, y de denuncia del abusador o maltratante. En muchos de los casos decimos que así nos lo obliga la ley y que no podemos sustraernos al protocolo obligado.

Sin embargo, si la situación que evidenciamos en nuestro contacto profesional, es la de descubrir una situación de emigración ilegal, nuestra reacción será, casi con toda seguridad, bien diferente (5) aunque el imperativo sea del mismo grado.

Y ello es así porque el imperativo no está ubicado en el plano de lo legal, sino en el de lo ético, lo moral... lo personal en definitiva. Y en ese plano solemos dejarnos llevar por el sentido común que nos conecta con un sentido y un sentimiento básicos de justicia. Sentido común que acostrumba a decirnos también, que el legislador y las consecuencias de su actuación, las leyes, no conectan tan a menudo con ese sentimiento básico de justicia.

LA INFORMACIÓN

Otra cuestión relacionada colateralmente con lo anterior y que seguro esta tarde será tratada con más amplitud, y de la cual aquí yo sólo quiero hacer un apunte, es la relacionada con el tratamiento de la información. Es decir, de la respuesta a la pregunta: ¿de quién es la información a la que accedemos como consecuencia de nuestra acción profesional?

Nuestra contraparte como contratante, es decir quién nos paga, dice muchas de las veces que la información es suya ya que la adquirimos como consecuencia de la intervención para la que hemos sido contratados y así pone en funcionamiento sutiles sistemas de acopio de esa información: expedientes, protocolos...(6)

Yo sólo quiero preguntarme ante vosotros y con vosotros y vosotras: ¿nos contratan para informar o para hacer valer nuestro saber profesional en la resolución de situaciones sociales?

(5) No hace muchos meses pudimos asistir a una campaña de diferentes colectivos profesionales e intelectuales franceses que se enfrentaron públicamente a coerciones de este tipo acogiendo en sus casas a emigrantes ilegales convirtiéndose así en "delincuentes" también ellos.

(6) Ultimamente parece que se ha desatado una competición un tanto curiosa entre diferentes adminsitraciones catalanas que están desarrollando, con la ayuda de la informática, programas de recogida y procesamiento de la información muy sofisticados que posibilitarán, según cuentan, hasta el acceso directo e instantáneo de los responsables políticos e institucionales a los ordenadores del puesto de trabajo de los trabajadores sociales. ¿Alguno me puede decir cómo se justifica esta barbaridad?

4.- PARA ACABAR

Tratando de resumir lo que he intentado plantear diría que las ideas fundamentales serían:
– La ética no sólo afecta a lo individual, atraviesa todo los ámbitos de lo humano: el sistema social, político, económico. Decisiones de estos otros ámbitos sociales están en la base de las causas de los dilemas éticos de nuestra intervención profesional.

– La soluciones a estas situaciones que generan algunos de los conflictos éticos de nuestra intervención profesional y social pueden pasar por una articulación jurídica que reconozca los servicios sociales como derechos exigibles. En esta demanda la voz colectiva de la profesión organizada, de los colegios, etc., es fundamental.

– Pero con la actuación en este nivel, y aún con la consecución de objetivos como el planteado, no conseguiremos evitar que se sigan dando situaciones en las que el dilema ético aflore en nuestra práctica profesional. Tener consciencia de ello y no tratar de evitarlo, encarándolas con sentido común, puede ser una de las maneras.

No sé si habré conseguido en esta larga y dispersa intervención compartir con vosotros el estado de mis reflexiones sobre estas cuestiones. Por lo menos creo que plantear algunas de mis dudas y de mis incertezas seguro que sí lo he hecho. Tampoco sé si lo que he querido decir os servirá de algo. Espero y deseo que sí.

¡Gracias por vuestra atención!

Sílvia Navarro i Pedreño

Diplomada en Treball Social

SÍNTESI

L'ampli enunciat d'aquesta primera taula rodona, "dilemes ètics en la intervenció social", va servir de marc per centrar els debats oberts posteriorment dins la jornada sobre dos dilemes ètics concrets referits al tema de la informació i del contracte en la intervenció professional.

A partir de l'exposició dels ponents i de les intervencions que es van suscitar per part dels assistents a la jornada vam poder reflexionar col.lectivament, des de la perspectiva de cadascuna de les nostres professions, sobre la complexitat i les contradiccions inherents a la nostra pràctica professional, en la qual sovint observem com entren en conflicte principis i valors ètics referits als drets i interessos de les persones amb les quals treballem davant dels objectius i deures dels professionals i de les institucions.

Parlar de dilemes ètics en la intervenció social ens porta lluny del que seria una pràctica professional asèptica, acrítica i desprofessionalitzada, i, indefectiblement, ens apropa al territori d'una pràctica professional conscient, reflexiva, crítica i responsable. I tot això, en un context de treball ben particular com és el de l'Atenció Primària, i en un temps, com tots sabem, d'incerteses i complexitats, de nebulositats variables i d'evidències relatives.

Al llarg del desenvolupament de la taula rodona, tenint ben presents aquestes peculiaritats del

moment actual i del nostre context de treball, vam poder "airejar" alguns dels fantasmes necessàriament i saludablement confessables que planen damunt el nostre camp de treball i que, en la mesura que ens incomoden, ens conviden a definir-nos i a posicionar-nos.

Vam poder constatar també que, més important que trobar respostes màgiques i infalibles, és ser capaços de fer-nos preguntes, moltes preguntes, que ens ajudin a prendre consciència de qui és i a on va l'Atenció Primària, i alhora, que ens aportin noves perspectives per avançar amb un nord, amb la garantia que no ens perdrem pel camí.

Una idea clau que podria servir de conclusió és el necessari matrimoni entre ètica i tècnica com a dues dimensions solidàriament inseparables de la nostra pràctica professional: l'ètica motiva l'acció i la tècnica li dóna contingut. Del divorci entre ètica i tècnica només podem esperar-ne sospitoses i perilloses parafernàlies moralistes o tecnocràtiques.

Aquestes dues dimensions en acció i sintonia, -la valorativa i la tècnica-, fan que ens demanem si no cal canviar els conceptes que es donen a termes tan de moda avui com "eficàcia" i "qualitat", sinònims d'estadístiques, expedients, circuits, protocols i "altres herbes estranyes",... per uns altres conceptes d'eficàcia i de qualitat que, sense por de ser acusats de poc riguorosos, tornen la seva mirada a la persona, la tornen a recuperar i a reivindicar com a protagonista i principal centre d'interès de l'acció dels professionals, de les institucions i dels dissenys de política social global.
Finalment, un altre repte que també es va apuntar és com des del nostre posicionament ètic els professionals que treballem a primera línia som capaços d'influir en la planificació i en els models organitzatius dels serveis socials de l'Atenció Primària per tal de fer-los més coherents i consistents. Aquest és un compromís i alhora una responsabilitat, és un recurs que ens pot ajudar a fugir de l'immobilista i sovint frustrant discurs de la queixa i de la delegació que fem en "altres" per justificar accions a vegades compulsives, altres vegades intuïtives i temeràriament febles des d'un punt de vista tècnic i ètic.

Ara només falta quelcom tan complex i arriscat com apassionant: atrevir-nos a traduir aquests reptes en possibilitats i en propostes veritablement transformadores, propostes ben argumentades i creatives que serveixin perquè les coses canviïn i, fins i tot, perquè canviem nosaltres mateixos.

Taula rodona:

Ús i abús de la informació

Teresa Aragonés i Viñes

Assistent Social i Supervisora SSAP

Quan anava pensant en l'encàrrec que se m'havia fet de participar en aquesta Jornada –i que agraeixo molt sincerament–, i en qué podíem estar entenent cadascú de nosaltres per allò que és la informació en el nostre àmbit de treball, vaig recordar la preocupació que una vegada em va plantejar un professional perquè tenia un cas a les seves mans i una de les persones afectades molt directament pel problema, es negava a facilitar una informació que al professional li semblava indispensable... En aquell cas, i avui, ara amb vosaltres, m'agradaria pensar en allò que, en els Serveis Socials, entenem per informació i des d'aquí, veure quin ús en fem. Aquesta reflexió vull fer-la bàsicament des de la perspectiva del compromís que assumeix tot professional de la relació d'ajuda amb aquelles persones que, les anomenem com les anomenem, ens col·loquen en el lloc de ser algú capaç de comprendre-les i ajudar-les a entendre els diversos aspectes que intervenen en el seu malestar, i que en conseqüència, dipositen la seva confiança –encara que a vegades escèptica– en nosaltres i en la nostra capacitat d'escoltar, de comprensió i de devolució d'allò que pensem, que entenem, que farem...

Quan parlem de la informació que tenim d'un cas, en què estem pensant? Podem distinguir la crònica, la descripció, la novel·la... tot un seguit de fets suposadament objectius i objectivables –molts cops parlem de "la realitat"– que omplen el nostre cap i tot sovint els arxius dels serveis assistencials. Podem arribar a creure que SABEM MOLT d'aquell cas, d'aquella família, d'aquell col·lectiu del qual coneixem trets de la seva història, problemes que han passat, serveis i informes dels serveis que hi han intervingut, ajudes que han rebut, resultats assolits... Però, què en sabem dels seus protagonistes: dels seus sentiments, de les seves pors, vergonyes, desitjos –molts cops inconfessables fins i tot per a ells mateixos...–

Em pregunto quin valor donem nosaltres, professionals de la relació d'ajuda, a allò que no es diu, a allò que s'expressa en gestos, en mirades, en silencis, a allò que en diem mentides, i que molts cops no és més que l'expressió de la dificultat de moltes persones i famílies de fer front al fracàs, al d'ara, i molts cops al que s'arrossega des de fa molt de temps i costa reconèixe'l un cop més. Fracàs que es pot sentir més gros quan la demanda d'ajuda pot ser viscuda des de la vulnerabilitat i el ressentiment que pot provocar la relació de dependència envers el professional i/o les institucions... i els seus PODERS.

En la mesura que nosaltres puguem valorar aquests aspectes com a formes de comunicació que és prioritari escoltar, que els donem el caràcter d'INFORMACIÓ PRIVILEGIADA, perquè donem compte del subjecte, del/s protagonista/tes viu/s, la nostra pròpia percepció de l'altre, i el que és més important, la seva pròpia percepció, queda "tocada" per aspectes que recuperen sen-

tit, comprensió, respecte, coneixement d'allò que és el més íntim i valuós...

És evident que estem parlant d'unes característiques que ens fan pensar en la base de l'autoestima, en la confiança necessària en les pròpies capacitats, en el reconeixement d'uns sentiments que són dignes de ser escoltats i valorats. I em sembla que estarem d'acord tots els que estem aquí, que aquest és el RECURS essencial per tirar endavant la nostra tasca.

Em preocupa generalitzar perquè es poden perdre de vista la riquesa dels matisos i de la diversitat, però acceptant aquest risc m'atreviria a dir que una part, crec que a vegades massa important de les persones i famílies que acudeixen als Serveis Socials, pot semblar que han perdut el pudor d'explicar i fer partícips de la seva intimitat, de les seves necessitats, de les seves carències, als professionals, als Serveis, a les institucions... –a vegades el professional és anònim, canviant, és un més...–. Expliquen una i mil vegades aspectes que afecten la seva vida, família, la seva privacitat, el dolor viscut, exhibint-los sense cap tipus de manifestació emocional.

Tots nosaltres sabem, i ho podem percebre en la nostra pròpia vida, que el tractament que la persona fa de la seva intimitat, dona compte de la seva autoestima, de la seva capacitat de contenció, de les possibilitats de diferenciar allò propi del que li és aliè, podent discriminar amb qui i què pot compartir... Acceptar, o millor dit, enganxar-se en aquest tipus de manifestacions que podríem anomenar "impúdiques", en les quals suposadament s'està escoltant una àmplia informació del cas, pot ser una confusió del professional, en no adonar-se que es troba més aviat davant d'una "actitud evacuadora" que impedeix PENSAR, que davant una autèntica formulació d'ajuda.

Aquest aspecte, que el situo en el terreny de les característiques d'alguns dels usuaris dels Serveis Socials, afecta a vegades també el tractament impúdic que porten a terme els professionals entorn la informació dipositada pels seus usuaris.

La gravetat de les problemàtiques tractades i el malestar que generen en el professional les dificultats per abordar-les, dificultats de tot ordre –tècniques, emocionals, de recursos humans, econòmics, de marc sociopolític...–, pot provocar actituds defensives que es manifesten amb un maneig frívol i poc respectuós de la informació, tant pel que fa en la relació amb l'usuari, donant una resposta poc adequada a aquestes actituds, com pel que fa a la transmissió de la informació a altres professionals o serveis.

Caldria reflexionar si no es pot haver produït una aliança (o mimetisme) en la relació professional-usuari, en la qual banalitzant ambdós allò que es diu, es constitueix un acord implícit en què no és possible canviar res...

Quin missatge estem transmetent a l'usuari quan en escoltar-lo, triem i selecionem determinats missatges, determinats codis de comunicació en detriment d'altres? Per què en determinats moments la informació que algú ha tramès fins i tot prèviament al primer contacte, pot tenir el PODER d'ofegar una escolta que permeti apropar-se a qui viu la situació en primera persona? Som conscient dels riscos que comporta l'etiquetament, la despersonalització del subjecte quan en apropar-nos-hi, el veiem des de la perspectiva del símptoma, de la problemàtica que pateix, d'allò que li passa...

Crec il·lustrativa una situació que es produeix amb freqüència: el malestar que generen en el professional les sospites d'abús de consum d'alcohol (alcoholisme, es diu), per part de qualsevol dels progenitors d'una família; amb molta facilitat la intervenció en el cas és polaritzada cap a una tasca d'investigació sobre si aquesta circumstància és veritat o no. Aleshores es cau fàcilment en la persecució, la desconfiança i la invalidació.

Crec que no és agosarat dir que habitualment l'usuari no sap "el que sap" el professional que l'ha d'ajudar; no vull fer una afirmació categòrica ni irresponsable dient que hem de ser transparents: tota intervenció és un procés en què cal valorar en cada moment què es treballa i en funció de quins criteris, tècnics i ètics. Però des de l'ètica, i també des d'alguns plantejaments teòrics, vull recordar la responsabilitat que tenim contreta amb aquelles informacions que pertanyen a la vida d'una altra persona, i el risc que un maneig inadequat d'aquestes col·loquin a les persones afectades –permeteu-me un símil– com si fossin peces estàtiques d'un escenari i d'una obra escènica, i en la qual els protagonistes acabessin sent exclusivament els professionals.

Segurament que us adonareu que estic evocant situacions que fàcilment es poden produir en comentaris de casos en les reunions d'equip, en comentaris entre serveis, etc., però m'aturaré un moment en el traspàs d'informació quan es fan derivacions, perquè em preocupen algunes qüestions:

Crec que tots estarem d'acord que s'ha de donar la informació estrictament necessària per a l'objectiu que requereix la intervenció de l'altre Servei. Però, pregunto, cal parlar-ho amb la persona afectada, explicant-li no sols que enviarem un informe, sinó llegint-li'hi el contingut...?

Un cop més vull defugir una resposta única i fàcil a allò que té múltiples arestes i és complex. Sí, però, que proposo el següent exercici: quan apareguin dubtes entorn la conveniència de compartir amb l'usuari una informació que es transmet, analitzem els motius que ens porten a decantar-nos pel sí o pel no, podent diferenciar aquells que parteixen de la nostra inseguretat, dels nostres temors a sostenir el que estem dient, d'aquells aspectes que estan en relació clarament amb els interessos i el benefici de l'usuari.

Acceptant que es produeixen situacions que cal cuidar per garantir la seguretat i protecció del professional o d'altres persones afectades, en la meva experiència m'he trobat força vegades, en situacions en que l'oportunitat d'una derivació m'ha permès, a través de la lectura de l'informe, o d'una entrevista conjunta amb el servei receptor amb la presència de l'usuari, reforçar la meva valoració, poder avaluar conjuntament el procés de treball fet, i donar un sentit més ajustat a la intervenció de l'altre servei.

En definitiva, treballar amb l'usuari tot allò que l'afecta, tot allò que li pertany, suposa reconèixer i respectar el seu lloc, únic, irreemplaçable en el procés d'intervenció, suposa poder contextualitzar els problemes, donant-los el lloc adequat per no confondre una part pel tot, emmarcant-los en una realitat personal, familiar, social, econòmica, política... Suposa que, quan estiguem treballant amb una persona per aconseguir un canvi, tinguem en compte la dificultat que representa tot canvi, les pèrdues i les renúncies necessàries per assolir una millora tot sovint imprecisa i incerta, suposa, en definitiva connectar amb els sentiments ambivalents que comporta tota expressió de sol·licitar ajuda, connectar amb el dolor de sentir que un no pot tot sol...

Araceli Làzaro Aparicio

Pedagoga i educadora social

Reflexions des de l'experiència de l'educador social

Constatar la preocupació interprofessional de l'ús i abús de la informació, significa assumir la responsabilitat dels professionals tant en relació al control intern, com al posicionament extern davant la utilització d'informacions que no pertanyen ni als professionals, ni als ciutadans en general, sinó a persones concretes, amb identitat pròpia i susceptibles de ser manipulades en lloc de ser ajudades.

Potser aquest estiu, ple d'abusos sensacionalistes en relació a la infància maltractada des de la premsa, ens fa més susceptibles a alguns dels implicats, però pot ser per això que crec necessari ubicar la reflexió entorn del marc estricte de la intervenció professional i les conseqüències que es poden derivar d'aquesta intervenció.

He volgut esquematitzar la meva exposició de forma diferenciada en relació a l'ÚS i a l'ABÚS, i al mateix temps, conjugar-los amb els grans *moments* seqüencials com són l'ABANS de la intervenció, el MENTRE intervenim i el DESPRÉS de finalitzar el nostre encàrrec.

D'aquest esquema es deriven les següents reflexions.

EN RELACIÓ A L'ÚS

Crec en primer lloc necessari classificar la informació amb aquests paràmetres: IMPRESCINDIBLE/NECESSÁRIA /ÚTIL i COMPLEMENTÁRIA. I conjugar-la amb els criteris d'eficàcia i eficiència. I no tant des de criteris individuals com des de criteris científics homologats per les diferents formacions i col·legis professionals.

Variables a controlar en relació a l'ABANS...

– Es fa imprescindible abordar la fase de recollida de dades bàsiques definint els límits de cada informació i les variables que han d'incloure. I és també important definir paral·lelament les variables d'avaluació. QUÈ avaluarem. QUI recollirà la informació. QUI la interpretarà...

En qualsevol proposta de treball en EQUIP hem de definir des del consens dels diferents agents implicats i consensuar el repartiment concret i específic de la globalitat.

Variables a controlar en el MENTRE...

– S'ha de definir la informació del procés d'actuació, i el paper dels agents implicats. USUARIS / PROFESSIONALS / INSTITUCIONS. De cada agent es derivarà una informació específica que ens obligarà a definir quin tipus d'informe es fa, què es traspassa i a qui, i qui signa els possibles informes.

– Si afirmem que la informació forma part d'un procés de COMUNICACIÓ -COORDINACIÓ I DERIVACIÓ, hem de *regular* l'ús i la guarda d'aquesta informació en relació tant als usuaris com als professionals i institucions implicades.

Però controlar l'ús i la guarda no és suficient si entre els diferents implicats conviuen conceptes diferenciats del que s'entén per *Comunicació, Coordinació i Derivació.* O si des de la pràctica pervertim el seu contingut operatiu i no es comparteixen uns mínims comuns.

Es fa necessari consensuar els límits tant conceptuals com operatius d'uns conceptes assumits des de diverses i múltiples disciplines.

I arribat el moment d'acabar la nostra intervenció directa, comença la fase del ***DESPRÉS DE...***

Què es fa amb els expedients? Qui els guarda i per què? Quant de temps? Qui i com els destrueix? Cal obrir un debat de consens, i sobretot, cal portar-lo a la pràctica.

Aspectes remarcables que necessitem, segons la meva reflexió d'un abordatge eticodeontològic:

En relació als PROFESSIONALS

- Aclarir les funcions i tasques individuals i col·lectives.
- Tenir temps i espais adequats per registrar i interpretar.
- Assegurar el secret professional.
- Controlar l'abús de poder.
- Preservar els informes.
- Controlar l'objectivitat. Evitar interpretacions personals.
- Treballar en EQUIP com a garantia de no subjectivitat.
- Posicionar-se com a professional davant les denúncies.

En relació als USUARIS

- No traspassar informació personal dels usuaris. Preservar la seva intimitat.
- Informar a l'usuari sobre els processos i propostes de la nostra intervenció.
- Evitar les derivacions repetitives i inútils.

En relació a les INSTITUCIONS

- Clarificar l'encàrrec i els circuits de la informació i la derivació.
- Controlar l'ús de la informació. Seleccionar QUÈ es passa i a QUI.
- Delimitar responsabilitats i concretar coordinacions sistemàtiques.

EN RELACIÓ A L'ABÚS...

Crec sincerament que les conseqüències de no definir i controlar *l'ús de la informació*, porten directament *a l'abús*, conscientment o inconscientment.

És per això que hem de valorar els EFECTES d'un mal ús en relació a professionals/usuaris i institucions i assumir la necessitat del CONTROL INFORMATIU en les fases descrites com a garantia dels drets no tan sols delsprofessionals i institucions, sinó dels USUARIS com a veritables protagonistes del procés d'actuació.

Paral·lelament cal remarcar l'abús que proporcionen les diverses interpretacions de la informació: el no-respecte a la intimitat i la salvaguarda del secret professional a nivell intern de cada professió. A nivell complementari caldria promoure un ampli debat entorn de:

- El paper de la premsa. Condicionaments i regulació.
- El control en la pràctica quotidiana de valoracions no contrastades.
- El paper dels avenços tècnics (fotocòpies, fax, etc.) i el seu paper en la difusió descontrolada de la informació.

Participar en aquest debat va més enllà d'assistir a debats i escoltar possibles "informacions" atraients sobre el tema.

Significa agafar el compromís educatiu de transformar allò que no funciona adequadament. I en aquest tema, en pensar en els nostres "enemics", hem d'assumir que un d'ells conviu amb nosaltres.

Montserrat Mestres

Cap Departament SS. Ajuntament de Manresa

DIFICULTATS ACTUALS EN EL MANEIG DE LA INFORMACIÓ PER PART DE L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA:

1) PRESENTACIÓ

Voldria, en primer lloc, situar la meva intervenció en relació al lloc de treball que ocupo actualment. Sóc diplomada en treball social i exerceixo com a cap del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa (ciutat de 64.000 habitants aproximadament). Això implica que en l'actualitat pràcticament no tinc contacte amb els usuaris atesos per part de l'atenció social primària, ja que em dedico bàsicament a les tasques pròpies del càrrec. Ara bé, a causa de les particularitats del nostre Ajuntament, tinc un estret contacte amb els equips d'atenció social primària i encara exerceixo algunes tasques directes de control i supervisió, especialment dels diplomats en treball social.

La meva intervenció és, doncs, una breu reflexió respecte a la pràctica professional actual vista des del punt de vista del mateix professional i de la institució que li fa l'encàrrec.

2) LA INFORMACIÓ. ELEMENT BÀSIC DE L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

Una de les tasques que la normativa vigent encomana a l'atenció social primària és la d'informació. Aquest és ja un principi que hem de tenir en compte. Però cal anar més enllà. Totes les altres funcions que se li atribueixen no poden realitzar-se sense un intercanvi d'informació entre la població atesa, de manera individual o col·lectiva, i els professionals que formen part del servei. El treball que es porta a terme no és de laboratori, sinó que està caracteritzat pel seu pragmatisme, a través de la comunicació i, per tant, en l'intercanvi constant d'informació. Sense informació, doncs, no podem treballar. Informació que ens arriba de forma natural i espontània a través de l'usuari, de grups o col·lectius del territori on centrem la nostra actuació. Informació que ens dóna l'observació, o que busquem, explorem, analitzem, a través de la prospecció, dels estudis o petites investigacions que puguem portar a terme. Informació que obtenim, busquem, ordenem, per atendre les necessitats de la població atesa. Informació que documentem, interpretem, donem, per tal de ser transferida a altres professionals, serveis o responsables tècnics i polítics... En resum, l'atenció social primària es situa en un lloc privilegiat en relació a la informació per conèixer la realitat social i donar resposta a les seves necessitats, així com ajudar al seu desenvolupament harmoniós. Això implica, doncs, una gran responsabilitat en el maneig d'aquesta informació de forma adequada per ser fidel als principis sota els quals actua.

3) DIFICULTATS ACTUALS DE L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA EN EL MANEIG DE LA INFORMACIÓ

La primera dificultat amb què ens trobem és contextual. Existeixen encara força desajustos i desequilibris en el sistema català de serveis socials, i força dificultats de coordinació amb altres sistemes de benestar social. Això dificulta d'una forma extraordinària l'atenció social primària per a un adequat exercici de les seves competències. Sense una dotació de personal i recursos satisfac-

tòria l'atenció social primària es converteix en el calaix de sastre on hi va a parar tot sense poder-se derivar, i amb dificultats per proporcionar una informació clara i concisa dels circuits, recursos i serveis disponibles. Se li atribueix una responsabilitat enorme, sense suficients mecanismes estructurals perquè pugui desenvolupar la seva tasca de forma òptima.

Aquest element contextual l'aboca a treballar amb un gran estrès i una enorme pressió social. A voltes això pot derivar en poc control sobre el maneig de la informació que rep i dóna alhora. A la primària, tothom li demana informació (l'usuari, professionals, institucions, col·lectius...) i alhora se li exigeixen solucions molt més enllà de les seves possibilitats. Però aquest element, que forma part de la seva pròpia idiosincràsia, no seria inconvenient si no fos pel ritme de l'exigència. Els professionals de la primària es troben pressionats, sense temps per a l'elaboració i anàlisi amb profunditat de la informació de què disposen.

Un segon element és que l'atenció social primària s'ha nodrit, fins ara, de professionals amb poca preparació, recent sortits de la universitat, amb escàs contacte amb la realitat social i, per tant, amb dificultats importants per saber desenvolupar-se professionalment en un context tan difícil.

No voldria desmerèixer aquests professionals, perquè molts d'ells s'han convertit en excel·lents tècnics, que han après a través de l'avaluació de les seves pròpies actuacions, amb una exigència professional que va més enllà del que l'organització per la qual treballen els ha demanat. No obstant això, em sembla important remarcar aquest fet, perquè cal tenir-lo en compte i preveure, si és possible, programes de supervisió especialment destinats a persones que comencen a treballar, i també a l'hora de configurar nous equips.

Un tercer element, també important, és que l'atenció social primària és un lloc on confluexen diferents interessos i alhora persones amb nivells d'instrucció i realitats culturals i socials diferents. Això implica disposar d'una gran habilitat a l'hora d'informar. Necessitem revisar escrupolosament el llenguatge que utilitzem per tal que s'adeqüi a les necessitats del nostre interlocutor. És diferent parlar amb una persona analfabeta, que amb una persona magribina, o que amb un polític. Cada un d'ells està posicionat d'una manera diferent, amb interessos i una manera de llegir el món de manera diferent. Per això cal tenir un mínim de formació en temes de comunicació, ja que d'altra manera la informació no arriba o no ens arriba de manera útil.

4) ALGUNES CONSIDERACIONS PRÀCTIQUES A TENIR EN COMPTE

Després d'aquesta breu reflexió voldria entrar a fer algunes consideracions pràctiques respecte a temes que, crec, preocupen l'atenció social primària. Insisteixo que són fruit de la pròpia reflexió i, que per tant, no necessàriament estaran en la línia de pensament de tots els presents:

La informació i l'usuari

Un dels dilemes ètics de la nostra pràctica professional es planteja en els límits del secret professional en relació a l'usuari i el deure vers la institució contractant. Jo no m'estendré en aquesta qüestió, ja que és el tema d'una altra taula rodona a les jornades. Però sí que voldria simplement pronunciar-me sobre el dret de l'usuari a estar informat en tot moment de les actuacions

que el professional porti a terme en relació a la seva persona i que, per tant, té dret a veure els seus informes socials. Només en casos excepcionals en què hi ha un comprovat risc que perilli la integritat física del professional (persones amb les quals no és possible un diàleg a causa de dificultats de tipus psiquiàtric, per exemple) es pot fer una excepció, sempre avalada institucionalment. Crec que si es deslliurés la primària de l'estrès al qual ens hem referit anteriorment, apareixerien menys casos d'alarma dels que hi ha actualment. El gran repte per retornar sempre la informació és tenir temps per pensar com se li dirà allò que és difícil, i adquirir habilitats en la comunicació per saber "traduir" de manera que s'entengui el nostre missatge. No implica, doncs, només voluntat, sinó formació i aprenentatge en aquest aspecte.

El treball d'equip

L'equip de treball, en un marc d'actuació tan complex, és essencial. Un bon treball d'equip de manera interdisciplinària, no solament garanteix eficàcia en la tasca que cal fer, sinó que per a la primària és un element clau per fer front a l'estrès professional i suportar de manera natural la pressió de la feina. És per això que si l'equip de treball és harmònic, és possible compartir algunes confidencialitats de les persones o grups atesos, compartint el secret professional. No crec que això hagi de ser una pràctica habitual (el secret professional existeix entre el professional i el seu client de manera unilateral), però a voltes pot donar-se aquesta necessitat en casos difícils, d'alt risc, que comportin al professional dipositari de la informació, una sobrecàrrega i una pressió excessives.

No obstant això, no és aplicable al traspàs d'informació en les coordinacions amb altres professionals que no són de l'equip de treball, o amb altres serveis, i que no tenen perquè compartir necessàriament els mateixos objectius.

La relació amb els polítics

L'atenció social primària es desenvolupa principalment a través de l'actuació dels ajuntaments. Això implica que la seva pràctica vindrà condicionada fortament per la voluntat política de cada un d'aquests i que, per tant, l'element polític és molt important. Els polítics són els que, per activa o per passiva, marquen directrius, i són les persones per a qui treballem. Expressen la voluntat majoritària de la col·lectivitat que servim, si bé molts dels nostres usuaris formen part de la minoria comunitària no representada. Segurament per això he observat, entre el col·lectiu de treballadors socials, moltes reticències a l'hora de dialogar amb ells i d'acceptar, fins i tot, la línia d'actuació que ens marquen. És natural. No obstant això, crec que val la pena reflexionar-hi i atorgar-los, sense cap mena de dubtes, la consideració que es mereixen.

Les tensions més fortes amb els polítics vénen quan volen o interfereixen en la pràctica professional. Evidentment hem d'emparar-nos en el secret professional, i evitar que ningú entri en la confidencialitat que implica la relació assistencial. Però alhora cal ser comprensius i col·laboradors amb la seva demanda d'informació, necessària perquè puguin conèixer la realitat social descoberta i puguin planificar i actuar. És un deure que tenim vers ells. La nostra actitud ha de ser, doncs, d'equilibri, coneixent els límits en el traspàs d'informació. Intentem, sempre que sigui possible (en els pobles petits és una dificultat) no estigmatitzar els usuaris i prescindir fins i tot de la seva identificació. La informàtica ha estat de gran ajuda per proporcionar dades sobre la realitat social tot respectant la confidencialitat.

Per últim cal dir que malgrat que ens pugui saber greu, no podem exigir als polítics el nostre códi ètic. Cada disciplina té el seu propi codi i no és aplicable a les altres disciplines. Hem d´exigir que respectin el nostre codi professional, però no podem evitar que manegin la informació de forma diferent des d'un punt de vista ètic a com ho faríem nosaltres.

L´avaluació

Una bona tasca professional exigeix ser programada de manera avaluable. És a dir, que a l´hora de marcar objectius cal preveure com n´avaluarem l´assoliment. Això comporta una reflexió seriosa sobre els sistemes de control que farem servir en relació a la pràctica professional, com recollirem de forma sistemàtica la informació necessària, i quins circuits establirem perquè ens serveixin per avaluar.

A voltes sabem que no podem demostrar evidències de la nostra pràctica per no haver previst una recollida sistemàtica dels resultats. Aquest és un repte de l´atenció social primària que no recau únicament en els professionals de primera línia, sinó també, i de manera especial, amb els responsables tècnics i polítics municipals. Ara bé, els professionals són decisius a l´hora de contribuir amb la recollida ordenada i rigorosa de dades i d´informació que serviran per avaluar i retroalimentar la planificació. No podem només queixar-nos dels imperatius als quals estem sotmesos, sense fer aportacions positives sobre la realitat professional i social alhora, sense fer propostes alternatives o innovadores que contribueixin a millorar el sistema català de serveis socials. Tenim el deure, doncs, d´informar no solament del que veiem, i descriure simplement la realitat social, sinó també de ser crítics de la nostra pràctica com a forma de donar resposta als reptes que aquesta tingui. Gairebé res!

Encoratgem-nos, però, en aquesta difícil tasca, dins un context tan complex i ric alhora com és l´atenció social primària. És una actitud coherent amb els seus principis.

Josep Vilajoana

Psicòleg SSAP. Ajuntament de Barcelona

La història clínica, l'expedient, la fitxa: aquests són diferents significants d'un instrument pensat per registrar, d'una determinada manera, la informació rellevant per a la intervenció que els professionals executem en relació a una demanda que s'expressa en un espai particular. L'estadística i la informàtica afegeixen nous significats a aquests instruments, i per tant ens qüestionen èticament el registre.

El registre és una elaboració del contingut d'una entrevista, entesa com una relació que no és mai neutra, entre un usuari, pacient o client, i un professional. A més, hi podem incloure hipòtesi, diagnòstic, pronòstic i altres interpretacions. És, doncs, un instrument suposadament útil al professional, que s'inscriu en el marc d'una relació d'ajuda dirigida a un subjecte demandant.

Assistim, en aquests darrers anys, presidits pel control, o més exactament pel desig expressat de control de la despesa, a un increment de les pressions que els professionals hem de suportar per tal de mantenir la confidencialitat d'aquesta relació assistencial.

Jutges, cossos de seguretat, instàncies administratives diverses, premsa, tothom "navega" en la necessitat, que en alguna ocasió s'expressa, de

«més» informació. Es diria que hem normalitzat la voracitat en l'ús de la informació. És freqüent atribuir a la manca d'informació la causa de moltes problemàtiques, oblidant que si bé la informació és important, n'és més l'ús que se'n fa.

Abans de continuar en aquesta direcció us vull posar alguns exemples que, si bé no són, segurament, representatius, sí que ens poden facilitar una reflexió sobre el que podríem denominar la fragilitat dels nostres codis ètics o deontològics.

Citaré gairebé de manera textual diversos titulars i peus de foto apareguts en la premsa comuna, en relació, per una part, a l'atenció de diversos usuaris dels Serveis Socials, i per l'altra a les diferents posicions que alguns professionals mantenen respecte de les desmesurades demandes d'alguns jutges.

Cada individu, i òbviament cadascú de nosaltres, dintre dels equips en què treballem, processa i interpreta la informació segons codis diversos. No només aquells coneixements formals i tècnics que en les facultats o escoles universitàries ens han ensenyat intervenen en aquest procés. Les creences personals, l'experiència, els nostres desitjos es posen en funcionament, massa sovint de manera automàtica, poc conscient, fàcilment impregnada de prejudicis.

La complexitat que suposa per a tots la qüestió de la interdisciplinarietat en els equips queda en realitat minimitzada en ampliar el cercle de professionals que en l'actualitat estableixen fluxos de comunicació bidireccional des d'òptiques, de vegades, fins i tot dissonants. És a dir, en el camp dels Serveis Socials intervenen a diari múltiples rols professionals. I no sempre la finalitat que per a ells té la informació és coincident. De fet, és possible que un/a professional de la inserció laboral li demani a un professional de la salut mental un informe per expulsar d'un centre un usuari. És difícil pensar quin pot ser el benefici que obtindrà aquell subjecte si ambdós professionals es posen d'acord en aquesta mateixa fita. I en definitiva, penso que encara estem obligats a buscar el benefici dels nostres usuaris, abans que el seu control.

Torno ara al moment inicial de la demanda que el professional fa sobre el demandant, en relació a la quantitat i significat de la informació que pretén obtenir. La constant ètica que al meu parer hauria de presidir aquesta relació gira al voltant de les següents qüestions:

Què pregunto? És a dir, quin és el text, el to i el context de les meves preguntes?

En quin moment ho faig? Respecto el ritme del meu interlocutor, marco jo els temps?

En relació a quina associació formulo les meves hipòtesis i com les presento a l'usuari? Sóc capaç de preveure les reaccions de l'entrevistat a partir del meu discurs? La rellevància de la informació que demano, està clara? Accepto bé les negatives de l'usuari a donar satisfacció a la meva voracitat?

Quina finalitat té la meva demanda? Li queda clara aquesta finalitat a l'usuari?

Aquestes i d'altres qüestions que segurament anirem plantejant al llarg d'aquesta taula rodona poden limitar l'ús que fem de l'interrogatori, però no resoldran encara tres moments de la nostra intervenció respecte de l'ús de la informació.

1. Quina informació guardem, com la guardem i on ho fem?

2. De quins sistemes ens dotem per preservar la confidencialitat de la informació que queda guardada?

3. Quant de temps pensem guardar-la? Quines modificacions som capaços de generar en la documentació, quan la realitat del subjecte és canviant i no en som informats? Fins i tot quan l'expedient o la història està tancada, i és possible que en un futur pròxim es torni a obrir.

PRIMER

Respecte a aquest primer punt jo voldria plantejar diferents qüestions. Per exemple, qui determina el contingut del registre? El professional que l'ha de materialitzar, un professional que forma part d'un *staff* o l'administració-empresa que els contracta? En quins termes es fa i es conserva, és a dir, qui determina la terminologia que s'ha d'utilitzar i en quin suport ens correspon treballar?

SEGON

En funció de les respostes al primer punt tindrem més o menys dificultats per aconseguir mantenir la confidencialitat. És a dir, si fem el nostre registre amb un codi específic, diferent d'uns professionals a d'altres, serà fàcil que les consultes que hi poden fer altres tècnics, no familiaritzats amb el nostre codi, quedin sense resposta.

No obstant això, la principal intrusió a la informació que nosaltres registrem pot arribar des d'agents externs a la pròpia organització. I aquí no em vull referir a les demandes excessives de determinades instàncies, sinó més aviat a aquells subjectes que, no vinculats a l'organització, en són pròxims per raó de la seva activitat: transport, neteja, etc.

TERCER

Per acabar. Haver estat usuari o usuària dels Serveis Socials en algun moment de la vida pot representar ser inclòs en un *mailing* «a perpetuïtat». El subjecte identificat en una determinada ocasió històrica pot passar a formar part d'un mapa de propietats marginadores, que en bona praxi diversos tècnics utilitzaran per planificar i avaluar, però que fora de control, qualsevol subjecte pot utilitzar de manera desviada i lesiva.

Carmina Català

Psicòloga. Staff Serveis Personals Aj. Barcelona

SÍNTESI

La informació sovint l'entenem com un fet extern a nosaltres i de primera línia, a voltes com una invasió que ens arriba a través dels mitjans de comunicació. Per contra altres vegades, quan parlem de demanar informació, es considera com un fet banal, formal i sovint neutral.

El primer punt de vista que hem treballat en aquesta taula es que donar, rebre o demanar informació és una acta de comunicació, és una interacció entre dos subjectes, en aquest cas entre professional i usuari, entre professionals, o entre professionals i agents externs que fan ús de la informació. Preguntant s'arriba al coneixement i a una percepció de la realitat.

El segon punt de vista que ha emmarcat la taula és que l'ús o abús de la informació tindrà molt a veure amb la descodificació d'aquesta informa-

ció. El llenguatge que compartim, els valors, els costums, fins i tot el paradigma conceptual a partir del qual treballem, ens faran entendre la informació de diferent manera. El context en sentit ampli ens donarà la lent a través de la qual llegim la realitat.

CONCLUSIONS

– Cada professional és responsable de l'elecció de la informació que demanarà a l'usuari. Abans de demanar la informació cal pensar en l'ús que s'en farà. Caldrà demanar no més la necessària en funció del seu ús. És important saber que preguntar pot ser un acte terapèutic, guaridor o inductor de canvi o senyalador o amplificador d'aspectes personals i familiars que pot tenir conseqüències i que hem de saber preveure.

– Davant de la tendència a la voracitat de la informació cal controlar i posar mitjans per conèixer què és el que mobilitza la demanda d'aquesta informació. Cal decidir què es pregunta, amb quin to, en quin context i en quin moment. Cal entendre el ritme de l'usuari.

– La quantitat de la informació no garanteix una més gran elaboració i anàlisi d'una situació personal o familiar, sinó que a vegades envaeix els temps i espais d'anàlisi. Si no es pot elaborar, crea malestar en els professionals.

– La informació analògica i no verbal és informació privilegiada: el que no s'ha dit o s'ha dit a mitges, les mentides, les presències, les absències, etc. Cal escoltar els sentiments i aprendre a valorar-los.

– S'ha evidenciat la necessitat d'adequar el llenguatge en funció de l'interlocutor: usuaris de diferents característiques o procedències, professionals d'un o altre nivell, polítics, etc. Els professionals necessiten preparació i habilitats en la comunicació per saber traduir els missatges per tal que siguin interpretats adequadament.

– La informació canvia de significat quan canvia de context. Cadascú, des del lloc que ocupa, és responsable del tractament, transcripció, adequació i protecció de la informació per evitar la sobrevaloració, desvaloració o tergiversació de dades, fets informatius, etc.

– La propietat de la informació de SSAP és un interrogant a respondre. Després de més de 15 anys d'arxius oberts de Serveis Socials, ja sigui en suport paper o informàtic, ens hem de preguntar a qui pertany aquesta informació que qualificà un usuari en un moment concret de la seva vida i segurament l'estigmatitza. S'ha de donar una resposta concreta a la qüestió de l'emmagatzematge de la informació. **Quina informació s'ha de guardar, en quin tipus de suport, quant de temps i qui hi ha de tenir accés.**

Taula rodona:

Límits ètics del contracte

Cristina Seoane i Hening

Psicòloga SSAP, Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat amb la col·laboració d'Anna Guijarro i Margalef, psicòloga, Ajuntament de Viladecans

Des de la meva incorporació a un equip de SSAP han estat moltes i variades les experiències al voltant de les condicions en què s'ha establert el contracte d'intervenció amb l'usuari, atès en el nostre servei municipal.

El contracte suposa assumir lliurement i voluntàriament des del professional –el psicòleg en el nostre cas– i l'usuari, el compromís, la responsabilitat del treball psicològic. Des del psicòleg suposa assumir la seva posició com a tal, la seva posició des de la capacitat d'escoltar el subjecte en primer lloc, per estar en disposició d'iniciar una intervenció terapèutica, després de formular un diagnòstic.

Des de l'usuari suposa assumir lliurement la responsabilitat del treball psicològic que se li proposa, i per aquesta raó ha d'ésser informat de l'objectiu d'aquest i de les circumstàncies que enquadraran aquest treball (nombre de sessions, duració, freqüència, etc.) per poder prende aquesta decisió. I perquè sigui assumit voluntàriament, no ha d'estar lligat a cap circumstància que impedeixi aquesta voluntarietat.

Però aquestes condicions, necessàries al nostre entendre, no sempre es donen, i alhora poden aparèixer en aquest punt diferents aspectes a tenir en compte que conformen el que constitueixen les particularitats del contracte. Aquestes particularitats vénen donades:

a) per les pròpies característiques de l'individu, família o grup.
b) per l'existencia o no de demanda.
c) per la modalitat d'arribada.
d) per la dificultat de derivació a un equip especialitzat.
e) per la mateixa institució (limitacions de temps, espai, pressió assistencial) prou conegudes per tothom.
f) per la nostra pròpia pràctica.

De fet podem afirmar que cada intervenció tindrà la seva particularitat, ja que particular és cada usuari, família o grup que atenem. I atendre cada situació particular requerirà de nosaltres una suficient flexibilitat. Sens dubte se'ns plantegen sovint molts interrogants que ens agradaria poder discutir aquí, en aquesta primera jornada de treball:

– Què hem de fer davant l'incompliment del contracte acordat?
– Com tractar els abandonaments de persones que considerem en situació de risc?
– Hem d'exigir alguna contraprestació, pagament simbòlic o similar a la nostra intervenció?
– Per què, quin valor té per a l'usuari un tractament gratuït?

- Són tots el usuaris candidats a una intervenció psicològica?
- El contracte ha de ser adaptat o a mida de l'usuari?

És evident que la nostra posició no serà la mateixa si l'objecte de la nostra intervenció és un individu, una família o un grup. Tampoc si es tracta d'una intervenció amb nens, adolescents, adults o gent gran. A la nostra pràctica ens hem d'adaptar a les particularitats que presenta l'usuari amb la flexibilitat necessària i rebaixant en molts casos les exigències que es derivarien d'un bon enquadrament per a una correcta intervenció.

En ocasions atenem persones malaltes, amb patologies físiques o psíquiques, que condicionaran l'enfocament de la nostra intervenció. Altres patologies severes o *borderline* dificultaran establir un compromís des de l'inici i potser sigui necessari un treball previ més perllongat, acceptant les interrupcions o interferències que es vagin produint.

El nostre treball s'iniciarà d'una manera diferent si per part de l'usuari existeix una demanda d'ajuda o no hi és. I si aquesta demanda ha estat vehiculitzada per un altre professional o per altres mitjans. Si no existeix demanda hauríem d'encaminar el nostre esforç a crear-la si des de la nostra posició, des de la nostra ètica professional pensem que s'ha de fer així. Però un altre cop, com dèiem abans, amb el respecte degut perquè l'usuari pugui assumir el seu compromís amb la màxima llibertat i voluntat possible.

Així, en el millor dels casos, quan la demanda d'ajuda existeix i s'explicita, les condicions en què es planteja el contracte són més clares, més fàcils, podríem dir. Això possibilita un treball psicològic, una relació a dos, encaminada a aconseguir un canvi en la persona que li permeti situar-se davant la seva problemàtica de la millor manera possible utilitzant el seus propis recursos. I aquest serà l'objectiu del nostre treball: afavorir que l'usuari conegui i utilitzi els recursos personals amb què compta per portar a terme un canvi. Aquesta és l'ajuda que li podem oferir. Treballar en aquesta direcció.

D'entrada existeix un acord entre l'usuari i el professional a partir de la necessitat expressada a la demanda i analitzada en les entrevistes preliminars. Així el contracte podrà ser acordat establint amb l'usuari la modalitat de treball que li plantegem com més adequada a la seva situació i possibilitats tenint en compte, per descomptat, les nostres i les de la institució en què ens trobem.

En aquells casos en què la demanda no la fa l'usuari, les condicions amb què s'intentarà establir el contracte són molt diferents depenents de les característiques de la derivació mitjançant la qual altres professionals o altres equips ens remeten l'usuari.

En ocasions l'usuari se sent "obligat" a acudir a l'entrevista amb el psicòleg, ja que creu que ha de complir amb la treballadora social o un altre professional (l'educador o la treballadora familiar, la pedagoga, etc.) que el va derivar i amb qui té ja adquirit un compromís de treball que li suposa obtenir una prestació o una determinada ajuda. En aquests casos és necessari que l'usuari diferenciï el treball específic de cada professional i no es situï en una posició passiva ("vinc perquè m'envia l'assistent social"), de deixar-se portar, de deixar-se conduir pels professionals.

Requerirem la seva participació, la seva implicació en el procés de treball, que li permeti donar resposta als seus interrogants:

– Què em passa?
– Què puc fer per què la meva situació millori?
– De quina forma puc rebre ajuda?

Però si és negatiu que no hi hagi demanda, també ho serà situar-nos en la posició d'aquell que dóna resposta immediatament a qui demana quelcom. Saber escoltar pot ajudar-nos a ser prudents en la nostra resposta i a fer una anàlisi de la demanda diferenciant el nostre objectiu específic del d'altres professionals. Les persones que componen l'equip de treball en atenció primària tenen originàriament referències teòriques, tècniques, metodològiques, ètiques, etc., diferents, i per tant propostes globals possiblement molt diverses.

En un equip interdicisplinari hi ha diferents visions que s'expressen a l'hora de dissenyar una intervenció coordinada. En aquestes discussions també apareixen qüestions de caire ètic que són vistes de forma diferent per les persones que componen l'equip. Quan es treballa amb gent d'altres cultures, per exemple, sorgeixen discusions sobre el respecte, les obligacions, fins on és lícit que arribi la nostra intervenció, etc.

Discutir sobre el posicionament ètic de cada membre de l'equip és un mètode de reflexió i de replantejament mutu que ajuda a entendre millor la forma d'intervenir del company. De vegades hi ha persones a l'equip que demanen la intervenció dirigida i urgent, l'actuació ràpida davant de la problemàtica social complexa que produeix tanta angoixa. El psicòleg de Serveis Socials pot compartir la pressió amb la resta de l'equip que li demana una intervenció forçada per l'ansietat que la situació ens genera a tots. Llavors podem establir un contracte d'intervenció amb l'usuari precipitat i per tant poc efectiu. Hem d'intentar comprendre les diferents maneres d'intervenir de l'equip, de comprendre la pressió produïda per l'angoixa i contenir-la i arribar a un consens en la intervenció.

De vegades la necessitat està més a la banda del professional que ens fa la derivació, que del propi usuari, i en aquest cas convindrà analitzar amb ell aquesta derivació i valorar la nostra intervenció.

La nostra pràctica, la nostra formació, la supervisió del nostre treball i la coordinació i intercanvi amb els professionals amb qui formem l'equip, ens permetrà l'elecció de la modalitat d'intervenció més adequada atenent als criteris imprescindibles de la nostra ètica professional, atorgant al subjecte de la nostra intervenció les condicions de llibertat i autonomia que enforteixin la seva capacitat com a individu i li estalviïn el major patiment possible. I per acabar, cal ressaltar que per als professionals l'equip apareix també com una exigència ètica i una necessitat d'espai de reflexió i confrontació enriquidora.

Mª Pau Cugat Hernández

Diplomada en Treball Social
Ajuntament de Lleida

Al llarg dels anys d'exercici de la meva professió, molts cops he pensat si era normal que tot sovint entrés en una mena de crisi professional en què em qüestionava plantejaments que havia fet però també d'altres que havia desestimat. La sol.lució no la vaig trobar en la formació permanent, ja que si bé hi trobava algunes respostes, el dia a dia em plantejava noves preguntes.

A poc a poc he anat entenent que aquest neguit, aquesta incertesa es produeix perquè la nostra

professió és viva, perque treballem amb persones i amb un context social canviant, on és lògic que es donin situacions de conflicte permanent, que no serien quelcom més que una mena de "febre social". El nostre rol respecte a aquesta "febre" entenc que ha de ser, no només "d'antitèrmic", sinó que també ha de cercar diagnosticar la situació que la causa per iniciar un tractament a dues bandes.

En aquesta línia, permeteu-me que faci algunes reflexions en veu alta respecte a temes que encara em preocupen, concretament el que fa referència al contracte amb els usuaris.

Normalment, la relació amb els usuaris/clients dels serveis en què desenvolupem la nostra feina es dóna en un marc contextual concret: la persona acudeix al servei, sol·licita l'atenció d'un professional, concerta la visita, i el dia i hora assenyalats acudeix, gairebé sempre al nostre despatx, on un professional (per a ells desconegut) l'atén i és allí on s'inicia la primera interacció amb aquell professional, que es fa operativa mitjançant la tècnica de l'entrevista.

Així i en aquest context és com iniciem la majoria de vegades les intervencions. No és estrany doncs, que la persona que demanda la nostra intervenció es senti en una posició desigual a la que percep que pot tenir el professional: aquest està en el seu territori, ha marcat el dia i l'hora i actuarà a petició seva i probablement espera que dicti les regles del "joc".

El seu mecanisme defensiu probablement es posa en guàrdia i, depenent de les habilitats personals i en especial de la capacitat de comunicació verbal, utilitzarà tots aquells elements que pensi que poden afavorir una atenció més acurada del seu discurs, i que pugui desenvolupar en la consecució de la demanda que pensa fer-li. Quan es desconeix qui tenim al davant, què pensa, què sent, etc., normalment tots intentem de forma conscient o inconscient utilitzar la seducció, en qualsevol de les seves variacions: la de caure simpàtic, la de fer llàstima, la de demanar l'ajut de l'altre, i fins i tot la d'agredir, per tal d'aconseguir que aquella persona que tenim al davant demostri interès, "per mi o pel meu problema".

A partir d'aquest moment, la relació que s'inicia amb aquest joc de seducció usuari-professional, podrà continuar així o reconvertirse en una interacció professional-usuari segons el plantejament utilitzat pel professional.

Penso que només a partir d'aquesta reconversió de la relació amb les persones que atenem es pot parlar d'intervenció social.

És imprescindible una escolta activa i atenta, del llenguatge verbal i sobretot del no verbal, demanant les especificacions que siguin necessàries per entendre el fil del discurs de l'usuari, anar donant respostes assertives (que reduiran el sistema defensiu) i que vagin confirmant a l'altre el nostre interès, per tal que aflori la problemàtica de fons que l'ha portat al nostre davant. A partir d'aquí cal una actitud empàtica que permeti mesurar o calibrar el nivell de sofriment (consciència de la no harmonia subjecte/entorn) que presenta la persona.

La redefinició conjunta professional-client de quina és la situació-problema (la qual cosa implica que no l'etiquetem a ell com a problemàtic), la seva posició envers aquesta situació, i l'enquadrament nostre com a professional dins del nostre servei, dins d'una institució i per tant amb marc legal i institucional concret, definiria

el punt de partida del pacte que jo qualificaria més aviat de negociació que de contracte.

Des d'aquest moment s'inicia entre tots dos, el que podríem anomenar com una interacció sinèrgica en què les potencialitats i els recursos, però també els límits de tots dos (personals, culturals, professionals, institucionals, etc.), definiran i determinaran el procés a seguir (l'itinerari) per superar la situació problema de la que s'ha partit, redefinit-la a partir d'una retroalimentació continuada.

Queda clar que el que aquí denomino contracte és per a mi un acte entre les dues parts, conscient, voluntari, dinàmic i que té com a objectiu delimitar una situació-problema, calibrar la seva incidència en la persona que tenim al davant, i en el seu context, definir les possibles variables que la motiven, i dissenyar una estratègia per neutralitzar totes les accessibles, alhora que rodegem les que no són susceptibles de neutralitzar per quedar fora del nostre abast.

Això implicarà per la banda del professional l'acceptació d'unes premises:

– que no podem predeterminar la persona que tenim al davant (etiquetatge social).

– que la persona que definim com a "client" és un ciutadà de dret que té la capacitat, real o potencial, de modificar la seva realitat, i que no cal suplantar-la.

– que s'han de reconèixer les diferències i aquestes han d'ésser respectades.

– que les decisions pertanyen als clients i que cal respectar al màxim la seva autonomia.

– que cada persona té uns condicionants intrínsecs i unes variables externes que condicionen els "ritmes" d'assoliment dels objectius.

El client haurà d'entendre i acceptar també unes premisses:

– que el professional treballa dins d'una institució a la qual deu respecte i que delimita en alguna manera la seva actuació.

– que el seu paper no és substituir-lo, ni amb fets ni amb decisions, sinó que el que ha de fer és ajudar-lo a remoure aquells obstacles, intrínsecs i/o externs, que dificulten que ell, com a subjecte, pugui modificar la seva realitat.

– que no és un ésser omnipotent i que pot ser fal·lible com ell mateix.

– que de vegades, l'accés als drets socials venen units als acompliments d'uns requisits específics (previs, simultanis o posteriors a l'ús del dret).

– que cal tolerar la frustració que es produeix en no poder aconseguir "immediatament" allò que es desitja i/o necessita.

Si he parlat en referir-me al contracte amb els clients, de negociació, és perquè penso que defineix més bé aquest vincle entre ambdues parts de la interacció social.

Tots som conscients que la realitat quotidiana ens presenta infinitats de contractes que, malgrat que es signen per ambdues parts i han de complir-se, són clarament abusius per a una d'elles que no té més remei que plegar-se davant de l'abús de poder de l'altra part, per manca d'alternatives.

La negociació té, com a objectiu, aconseguir pactes finals, però implica una situació més igualitària de partida, es centra en un "estira i arronsa", en què ambdues parts, per assolir una part dels seus objectius, han de prioritzar-les i renunciar a d'altres d'àmbit individual (tots dos perden) perquè l'acord final sigui viscut per totes dues parts com a favorable (totes dues parts guanyen),

i per tant acceptat, la qual cosa li dóna fermesa i en garanteix el compliment.

Arribat a aquest punt d'aquesta reflexió, podria dir que no entenc personalment una intervenció social, ja sigui d'àmbit individual, de grup o comunitari, sense un contracte o negociació entre les dues parts, que delimitarà el marc de la interacció social, en què s'estableixi el paper de cada una d'elles, la seva implicació en l'assoliment dels objectius prefixats i pactats i a partir del qual aquests objectius es puguin avaluar per ambdues parts per mesurar l'eficàcia de la intervenció.

A partir d'aquest plantejament no entenc els "incompliments de contracte", ja que penso que quan aquests apareixen, realment no s'ha negociat correctament, sinó que el que s'ha fet ha estat un contracte "unilateral", i caldria, doncs, tornar a l'inici del procés.

Val a dir que jo aposto professionalment per l'abordatge globalitzat, perquè molt sovint les problemàtiques són molt complexes. Seria molt ingenu si pretengués definir-lo i encara més, abordar-lo en solitari, sense comptar amb altres professionals del propi equip, de la pròpia institució o d'altres entitats o serveis que poden donar llum per esbrinar la multicausalitat del problema, portar a terme un diagnòstic acurat, definir totes les variables abordables i posar en joc tots els recursos professionals i materials amb què complementarem el desplegament de recursos personals del client per assolir els objectius de la interacció (estratègia de la intervenció).

Els dilemes ètics que jo em plantejo fan referència tant a la nostra relació professional amb els clients, com amb la institució per a la qual treballem i al context social:

– ¿Som totalment honestos els professionals en comprometre'ns a remoure tots els obstacles que dificulten l'assoliment de l'autonomia dels nostres clients, o ens conformem abordant només aquells que no ens crearan problemes?

– ¿Teixim una xarxa d'abordatge professional de la problemàtica on l'eix central del nostre treball sigui el nostre client i la seva situació-problema, o el fragmentem i només ens centrem en aquells aspectes sobre els que tenim "competència"?

– ¿Incidim també sobre el context que envolta el nostre client (família, barri, la nostra institució, altres...) per cercar l'harmonia subjecte/entorn, o només incidim en ell perquè s'ajusti a allò que s'espera d'ell reforçant així les disfuncions del sistema?

– ¿Defensem les diferències individuals, culturals, de ritme, de procés, i fins i tot del procés de resolució del contracte, davant de l'estandardització preestablerta per les nostres institucions (amb una organització clarament burocratitzada), que estandaritza i predetermina un perfil dels clients, uns determinats tipus de necessitats, els requisits d'accés als recursos, les contraprestacions, etc., sense tenir en compte l'unicitat de cada situació objecte d'intervenció social i els nous perfils de problemàtiques que la dinàmica social genera?

– Tot l'entramat de professionals que de vegades intervenim coordinats en un mateix cas, som capaços de deixar al client llibertat per triar com a professional referent, és a dir, com a "partenaire" en el contracte, aquell amb el qual se sent més còmode, o ja ve sempre predeterminat?

La reflexió i el debat, la discussió positiva amb aportacions des dels diferents punts de vista personals i professionals, podran donar-nos segurament respostes vàlides per a aquests i d'altres interrogants.

Antoni Julià i Bosch

Educador social

El tema de la taula rodona té quelcom d'antagònic amb el fet que ens trobem en unes primeres jornades: les primeres jornades sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària.

A unes primeres jornades els correspondria un tema que no fos segon. El contracte entre l'usuari i els serveis d'atenció primària és una acció que és pot realitzar en un segon moment de la relació, després que el primer ha pogut formular la demanda

Em centraré en un dels límits ètics que, penso, presenta la formalització del contracte amb l'usuari. Segurament els altres membres de la taula ja en presentaran d'altres, però aquest em sembla prou important i el temps que se'm dóna no permet abarcar més aspectes.

Hi ha un límit ètic que no ens permet formalitzar un contracte amb l'usuari si aquest no ha formulat la demanda. Voldria que ningú confongués demanda i sol·licitud de recurs. Entendríem que hi ha demanda quan l'usuari contacta amb les seves dificultats per articular-se en la seva vida social i les expressa demanant ajuda. La sol·licitud de recurs no és altra cosa que una forma, sovint maldestra, de formular la demanda.

Un contracte és una operació a través de la qual les parts actuants obtenen uns beneficis a canvi d'unes obligacions. Quan hi ha obligacions sense beneficis ens trobem davant d'una situació en la qual algú és explotat; quan hi ha beneficis sense obligacions ens trobem davant d'una situació en la qual algú és explotador. En una situació d'explotació no hi ha contracte, i si formalment n'hi ha, és perquè s'ha fet servir la força i per tant ja no estem parlant de contracte, estem parlant d'una altra cosa. Aquestes afirmacions, tot i essent veritat, també són relatives. Foren veritat en el temps de l'esclavatge i ho són en l'estat del benestar, però entre l'una i l'altre hi ha gradacions importants.

Quines són les dues parts contractants quan en unes jornades sobre Serveis Socials es parla de contracte?

Per un costat els professionals d'aquests serveis en representació del col·lectiu social, i per un altre un membre d'aquest col·lectiu que per raons diverses té dificultats a accedir a aquest col·lectiu social, a accedir a la vida cultural d'aquest col·lectiu. Entenem aquí la cultura com allò que caracteritza, allò que significa la vida social d'un col·lectiu. Fernando Savater (1) en diu el procés d'accés a la vida social: *humanització*.

Per un costat el col·lectiu social desitja que tots els seus membres facin aquest accés a la vida social, però vol que ho faci a la manera de la seva majoria. Perquè això passi hi posa uns mitjans entre els quals destaca l'escola, però també els Serveis Socials, especialment per aquells que per diferents causes hi tenen dificultats.

Per un altre costat els individus també desitgen la socialització, ja que els permet una vida més confortable.

(1) SAVATER, FERNANDO. *El valor de educar.* Cap. 1: El aprendizaje humano

La demanda de la col·lectivitat ja queda establerta i formulada per l'ordre establert, que no vol dir immòbil, ja que tot i ser establert és canviant, adoptat a partir del que la majoria d'aquesta societat desitja (estem parlant, evidentment, d'una societat organitzada de forma democràtica). Des d'aquesta perspectiva, aquesta part contractant és la forta dels dos *partenaires* del contracte.

La demanda de l'altra part, la de manifestar: *Vull accedir a la vida social i per fer això tinc dificultats. Vull que m'ajudin a fer-ho*, s'ha de fer, s'ha d'explicitar.

Si la formulació d'aquesta demanda no existeix i s'actua, el que s'està fent és respondre a la demanda de l'altra part contractual: la societat.

La feina dels professionals es centrarà des del primer moment i en una primera fase a intentar entendre aquesta demanda, molt sovint maldestrament formulada. És sobre aquest material equívoc sobre el qual es comença a treballar fent el que es cregui més convenient, però tenint com objectiu clar que el que s'ha de fer és ajudar a que es formuli aquesta demanda d'ajuda, sense la qual no es pot establir el contracte y sense contracte ens exposem a col.locar-nos en la situació de l'explotador que senyalava al començament, pel fet de ser la part més forta de les dues que contracten.

Podríem aquí extendre'ns a les diferents formes amb què es pot presentar aquesta demanda, i quines formes diferents de contracte es poden fer: les demandes ben formulades, les demandes mal formulades, les demandes formulades per altres persones amb vincles amb qui necessita ajuda, les demandes múltiples, etc. Cada una ens obliga a dibuixar estratègies diferents en les accions a iniciar i (dins d'aquestes estratègies) a pensar en el professional més adient per dur-les a terme. Però encara vull anar a resseguir un altre graó que és previ a la demanda i indispensable perquè aquesta s'arribi a formular i es pugui establir el contracte que ens permetrà de treballar.

M'estic referint al vincle. Al vincle que és necessari crear perquè es formuli la demanda. Aquest primer graó de l'acció de l'educador social, o d'algun altre professional segons l'estratègia dibuixada, és el que presenta més dificultats a aquests professionals dels Serveis d'Atenció Primària. Destacarien com a elements importants per establir el vincle: el lloc, els suports de la relació i l'actitud del professional (2).

Els llocs poden ser formals i informals. Sembla que, sense excloure'n cap, quan més formal és el lloc, més difícil és establir el vincle necessari per formular una demanda. Podríem parlar des del despatx al bar o el saló de joc. Però molt sovint aquests llocs no existeixen (estic parlant de zones rurals). Aleshores és fa necessari crear un espai que ens permeti un contacte regular en el qual es pugui crear el vincle.

Per suports de la relació estem parlant de les mediacions que cada professional fa servir per apropar-se a l'usuari i dels llocs que caracteritzen, també, cada professional.

Les actituds de l'educador, o del professional posicionat en situació de receptor de la demanda i per tant creador del vincle, ha de tenir en compte

(2) FABREGA I PAIRO, Teia. Elements de reflexió sobre el paper de l'Educador Social en els Serveis Socials d'Atenció Primària. Memòria de fi d'Estudis de l'Escola d'Educadors Especialitzats de Girona, 1994.

els elements de situació, la distància, la manera de parlar, els contactes físics, els elements analògics, etc. (3).

Si les nostres habilitats professionals ens han permès establir el vincle que a la vegada ens posa en situació que l'usuari inicií el procés de formular la demanda d'ajuda, aleshores podem començar a parlar de contracte, que, permeteu-me, és un terme que en l'acció educativa és poc utilitzat. Més aviat es fa servir el de pactes o compromisos.

Si hem seguit aquest procés per establir el contracte, voldrà dir que l'usuari rebrà uns beneficis, pero també tindrà unes obligacions. Caldrà que el contracte es compleixi, i que es compleixi el contracte forma part del treball dels Serveis Socials. Això vol dir que l'usuari compleix les seves obligacions i que el col·lectiu social també. Assegurar els beneficis a l'usuari no acostuma a ser problema per als professionals; on se'ns presenten dificultats, en l'exercici de l'acció socialitzadora, és en el *control* del compliment de les obligacions de l'usuari.

Només si existeix aquesta funció de control, podrem posar l'usuari en la situació de poder fer el procés d'inserció. Sabent –ho hem de saber!– que finalment aquest procés d'inserció és un acte de voluntat de l'usuari.

(3) Idem (2).

Mercè Palencia Díez

Vice-Presidenta de l'As. T. Familiars de Catalunya

Elaborar aquesta ponència m'ha permès contactar amb companyes de professió amb l'objectiu de no quedar-me amb una visió única exclusiva de la pròpia reflexió, i enriquir aquesta exposició amb altres aportacions.

Un contracte no és més ni menys que uns acords entre parts, i perquè no siguin incomplets, o sigui paper mullat, cadascuna d'aquestes parts ha de ser conscient que aquest acord és realment el que vol i estar disposat a aconseguir-ho. Cadascún des del seu espai, amb els seus mitjans.

Traslladant-lo al que és la nostra pràctica professional des del treball social, si volem que el contracte sigui un element metodològic vàlid per a la nostra tasca amb l'usuari, ha d'estar basat en el respecte a les necessitats i desitjos de l'usuari i tenir en compte determinats aspectes de la nostra pràctica professional que ofereixo a aquest espai amb intenció de promoure la reflexió interdisciplinària.

Hauríem de diferenciar entre contracte explícit i l'implícit; l'explícit és el contracte escrit i no ha de ser un element rígid del nostre protocol de treball, i sí que ha de contenir indicadors mesurables, avaluables, canviables. Si aconseguim que es vagin complint tindrem elements per motivar la participació de l'usuari i potenciar-lo. Com a professionals tindrem la certesa de treballar en la línia correcta.

Contràriament, el risc dels contractes explícits pot radicar en la imposició de cobrir unes necessitats que tenen a veure més amb l'aparença, amb l'acció sense objectius, que amb la necessitat sentida i viscuda per l'usuari.

El contracte implícit té una dimensió dinàmica ja que l'anem establint mitjançant la relació assistencial; l'usuari demana i necessita ajut, i el professional juga el paper de facilitar-li aquest ajut.

Hem d'aconseguir que el contracte sigui un element positiu de cara a la intervenció, no un element distorsionador del nostre treball, ni una mesura de pressió que posicioni l'usuari en una actitud de no col·laboració. Per això, en plantejar el contracte s'ha de partir d'un treball previ de coneixement de les necessitats reals de l'usuari i de la pròpia percepció que aquest té de la situació que és motiu d'intervenció, i mai s'ha de basar en la hipòtesi unilateral del professional.

Si no existeix la conscienciació de l'usuari haurem de començar per treballar-la. El rol professional del treballador familiar facilita la proximitat necessària per treballar aquesta conscienciació a través de la relació quotidiana, creant un clima d'empatia en què pugui anar verbalitzant les seves necessitats reals i traspasar aquesta barrera subtil de la queixa a la demanda. Vull insistir en la necessitat d'un treball en equip, ja que les situacions que hem d'atendre des de l'atenció primària són cada dia més complexes i requereixen d'un abordatge interdisciplinari.

A la intervenció s'ha de respectar el temps dels usuaris, i els professionals, a la vegada han de donar-se el seu temps i no actuar en funció de les pressions polítiques, de l'escola, del veí, de la família...

Seria interessant preguntar-nos:

– Actuem per les pressions externes, o ens parem a escoltar, a detectar les necessitats reals de les persones que hem d'atendre?

– Què ens mobilitza als professionals, la nostra pròpia ansietat o les necessitats que ens presenta l'usuari?

– Som capaços d'acceptar la frustració que no tot té solució, que no som el professional perfecte que pot solucionar-ho tot? Som conscients dels nostres límits?

– Situem l'usuari com a objecte o com a subjecte d'atenció?

– Què tenim a veure els professionals amb la no col.laboració d'algunes famílies?

– Els límits ètics del contracte, qui els estableix?, la institució o les necessitats viscudes per l'usuari?

Existeix la necessitat de reflexió sobre la pràctica professional que habitualment el nostre ritme de treball no ens permet fer. Considero que la millor fórmula és la reflexió interdisciplinària, sense obviar cap dels professionals que integrem els equips d'atenció primària, sempre en la via de construir el projecte d'equip. Avui tenim aquest espai, aprofitem-lo.

Helena Ferrer i Albrecht

Psicòloga SSAP
Ajuntamet de Mataró

SINTESI

En les reflexions fetes a l'entorn del tema de la taula hi ha hagut una coincidència generalitzada a considerar la formalització del contracte com un moment que d'una banda és el resultat d'un treball preliminar amb l'usuari i d'una altra és el punt de partença cap a la consecució dels objectius plantejats amb ell.

Com a resultat d'un treball preliminar, el contracte amb l'usuari –o l'establiment de pactes– només es podrà formular, si volem ajustar-nos a uns criteris ètics, després d'un apropament acurat a la particularitat de l'usuari i a allò que dels seus desitjós o interessos s'expressa sota el que anomenem "la demanda".

Com a punt de partença, el contracte esdevé un element metodològic imprescindible que possibilitarà l'articulació de la responsabilitat de dos subjectes, el professional i l'usuari, de cara als objectius fixats.

Aquest moment en què el professional fa ús del contracte com a eina de treball es presenta també com un moment singular de confrontació amb la seva pròpia ètica. Hi hauria, en l'exercici de l'acte professional, una espècie de *continuum* que aniria des de unes condicions òptimes, basades en la petició d'assistència formulada pel mateix usuari, acceptació lliure de la proposta de treball, assumpció de les responsabilitats que li pertoquen, etc., fins a les condicions mínimes per sota de les quals ens seria difícil mantenir-nos dins uns paràmetres ètics d'intervenció: obligatorietat de l'usuari de ser atès, pressions externes o internes que ens portin a actuacions no reflexionades, persecució d'objectius no relacionats amb les necessitats de l'usuari, etc. Cada cas ens situarà en un punt determinat d'aquest *continuum* des del qual treballar per o amb el contracte serà més o menys laboriós i més o menys complex trobar el posicionament professional adient que ens permeti mantenir-nos en aquest marc ètic d'intervenció.

CONCLUSIONS

– Per arribar a l'establiment d'un contracte hi ha d'haver prèviament una formulació per part de l'usuari que ens permeti treballar en aquesta direcció, sigui a través de l'expressió d'una necessitat, un problema, un malestar, etc.

– Un contracte suposa assumir responsabilitats a dues bandes. Per tant, s'ha de possibilitar que l'usuari conegui amb claredat els termes i les condicions d'allò que se li proposa.

– El contracte ha d'estar basat en el respecte a les necessitats i desitjos de l'usuari i haurà d'ajustar-se a les seves possibilitats.

– L'ús del contracte no ha d'estar regit per pressions de tercers o com a mesura de coacció.

– El reconeixement dels límits del propi professional forma part del seu posicionament ètic en el treball amb l'usuari.

– El repecte a les particularitats de l'usuari és una exigència ètica que requereix un esforç important davant de la tendència a l'homogeneïtzació de les institucions.

– En els casos que arriben al servei per derivacions externes i no a petició del propi usuari les condicions en què s'estableix el contracte difereixen notablement segons les característiques de la derivació.

– Es presenten dificultats especials no només tècniques, sinó també ètiques en l'abordatge de casos en què la intervenció professional s'inscriu en un marc de control.

Cloenda

M. Carme Alòs i Pintó

Presidenta del Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya

En primer lloc, vull donar les gràcies al Comité organitzador, als Col.legis d'Educadores i Educadors i Psicòlegs, a tots els assistents, i als treballadors/es socials, que ha estat el col.lectiu més nombrós, i això vol dir alguna cosa a favor de la nostra professió.

Igualment, vull agrair el suport de les diferents institucions que han fet possible realitzar la I Jornada d'Atenció Primària. aquesta ha estat una acció puntual, tot i que estic segura que tindrà una projecció futura. Vull agrair també aquells ajuts que rebem durant l'any, que són els que fan que puguem seguir treballant amb escreix.

És el moment de la cloenda i m'agradaria aprofitar aquest espai per fer esment de dues realitats del nostre Col.legi:

– D'una banda vull recordar-vos que el Col.legi Oficial de D.T.S. i AA.SS. de Catalunya ha estat un dels primers col.legis oficials de l'Estat espanyol a elaborar un codi d'ètica.

– D'altra banda, no és casualitat que en el darrer número publicat de la Revista de Treball Social, el 146, s'inclogui un monogràfic sobre l'ètica.

Permeteu-me una confidència a nivell privat. Aquests dies he visitat Còrdova i la seva mesquita. Vaig quedar impressionada per la seva bellesa i la seva història.

Era l'època del rei Carles I d'Espanya i V d'Alemanya. El seu oncle, bisbe de Còrdova, li va demanar enderrocar la mesquita per construir una catedral. El rei li digué que si, sense conèixer Cordova ni la mesquita. Tornant d'un viatge a Portugal, on havia anat a casar-se el rei va passar per Còrdova per visitar la seva família espanyola i, alhora, conèixer el seu regne. Fou llavors quan s'adonà de l'error que havia comès i, immediatament, va fer parar l'enderrocament de la mesquita i ordenà la construcció de la catedral en el seu interior, la qual cosa va permetre la convivència de dues cultures.

Sumar i no restar, això és el que el nostre col·lectiu vol fer. El Col.legi agafa el compromís de SUMAR i no RESTAR, i per aquest motiu us convidem en aquesta cloenda a constituir una comissió que estudiï la legislació existent respecte a la confidencialitat, el secret professional, qui i on es guarda l'informe social, la història social, etc.

Estic contenta i satifeta de l'enfocament interdisciplinari que s'ha donat a la Jornada. Tot i així, crec que en un futut hauriem de donar entrada a d'altres professions, tant o més importants que les nostres, com són els sociòlegs, els antropòlegs, els juristes... L'atenció primària permet i neces-

sita plasticitat per poder abastar les necessitats dels ciutadas i ciutadanes.

De ben segur que moltes administracions desitgen gaudir d'aquestes professions, i sumar esforços, però hem de ser conscients de les limitacions que existeixen. El que és important és iniciar, amb jornades d'aquest tipus, el diàleg, l'estudi i la reflexió, per poder construir el futur que tots volem que sigui l'atenció primària.

Des de la presidència del Col.legi convido i encoratjo tots els treballadors i treballadores cocials a aportar els vostres coneixements.

Moltes gràcies.

Rafel López

President del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya

Per primer cop s'ha aconseguit l'organització d'una jornada de serveis socials on hi ha diversos elements que voldria destacar:

En primer lloc, una primera jornada sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària no convocada per les administracions fa pensar que les organitzacions professionals, els col·legis, tenen coses a dir, i moltes, sobre el tema, ja que són els professionals col·legiats els que dia a dia s'enfronten a la pràctica professional i als dilemes que es creen, a voltes, entre l'aplicació de les polítiques de benestar i les demandes de la població.

Penso que els col·legis professionals hauríem de participar molt més activament, i de forma conjunta, en l'establiment de les polítiques socials, en la denuncia d'aquelles situacions que atempten contra els drets del ciutadà, en l'establiment de disposicions legals en consonància amb els nostres codis deontològics, etc.

En segon lloc, no em cansaré de dir que els professionals necessitem fer, tot sovint, aturades a la nostra feina amb l'objectiu de debatre i reflexionar sobre la pràctica professional, sobre d'on venim, on estem i a on anem. Dia a dia veiem com les diferents administracions van, i perdoneu-me l'expressió, "encolomant" competències i funcions als Serveis Socials d'Atenció Primària, sense que hi hagi, *a priori*, un procés reflexiu de quina és la situació d'aquests serveis, de quines repercussions tindran en els SSAP i en la població aquestes mesures, etc. Si els professionals no fem ni exigim aquestes aturades, veurem com progressivament ens anirem convertint en mers gestors i anirem desfigurant les nostres professions.

En tercer lloc, vull destacar la importància que té el fet que els tres col·legis ens haguem posat d'acord i haguem confluït en l'organització d'aquesta primera jornada, i més tenint en compte quines són les realitats diferencials dels tres col·legis.

Pel que fa al Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, al qual represento, podem dir que és la primera activitat de cara a l'exterior que organitzem. No podem oblidar que el Parlament de Catalunya va aprovar, l'octubre de l'any passat, la Llei de creació del nostre col·legi i que fins al juny

d'enguany no s'ha constituït la comissió gestora, la junta de govern provisional, que regeix el col·legi.

Malgrat aquesta realitat i l'esforç que hem hagut d'invertir, crec que no podem perdre l'oportunitat de participar i coorganitzar aquest fòrum, ja que l'educador social és un dels puntals dels Serveis Socials d'Atenció Primària.

En quart lloc, penso en l'encert que ha tingut l'organització a l'hora de dissenyar el programa d'activitats, un programa amb participació plural no només per la intervenció de professionals de les tres disciplines, sinó també per la participació de professionals de diferents territoris i responsabilitats.

Finalment, no voldria concloure la meva intervenció sense felicitar efusivament la comissió organitzadora que ha fet possible que tots nosaltres puguem estar aquí i a tots els qui heu participat, ja que sense vosaltres i sense les vostres aportacions, aquest fòrum no hagués tingut cap mena de sentit.

Espero que en anys propers es consolidi aquesta jornada i puguem tornar a canviar d'auditori perquè, un cop més, es desbordin les previsions de participació.

Bona tarda i fins a l'any vinent.

Rosa Martí-Sensat

Degana del Col·legi Oficial Psicòlegs de Catalunya

Quan en José Ramon Ubieto em va demanar, en nom de la Comissió de psicòlegs que treballen en els serveis socials d'Atenció Primària, el suport institucional del COPC per realitzar aquesta Jornada de reflexió al voltant de l'ètica en la pràctica, no vaig dubtar **ni de l'oportunitat** d'abordar aquest tema, **ni del plantejament interdisciplinari** que proposaven, ja que, en un camp com el dels serveis socials, en què estan en interacció constant tècnics de diferents professions, de poc serviria abordar els aspectes ètics que comporta la praxi professional de manera unilateral.

Però per a mi, a més a més d'aquests dos aspectes que he assenyalat –la temàtica i la metodologia de la jornada– hi havia una altra raó per impulsar-ne la realització: **la de poder reafirmar la importància de la funció del psicòleg en els SSAP.**

Crec que en general, la majoria de professionals que treballen en aquests serveis (assistents socials, educadors, treballadors familiars) són conscients de les aportacions específiques que poden fer els psicòlegs respecte a la intervenció psicosocial i al treball en equip.

Però també crec que l'administració pública responsable del disseny dels serveis, la Generalitat, és encara molt reticent a la incorporació del psicòleg en el si dels serveis socials d'Atenció Primària.

Afortunadament hi ha altres administracions, com els ajuntaments, més sensibles a les necessitats dels serveis que presten, que són conscients de les dificultats que comporta treballar en l'atenció directa de la població més necessitada i del rol que hi poden fer els psicòlegs, i els contracten.

O també, com la Diputació de Barcelona, que no tan sols va tutelar la creació del grup de psicòlegs que ha impulsat la realització d'aquesta jornada, sinó que col.labora amb el COPC amb una subvenció anyal per a la realització de diferents activitats que la comissió de psicòlegs dels SSAP proposa.

Dit això, com a mostra del reconeixement vers aquestes institucions, voldría manifestar públicament, la voluntat del COPC de continuar donant suport al debat interdisciplinari i interinstitucional en futures edicions d'aquestes jornades i, també, per altres vies complementàries com:

- publicacions
- taules rodones
- estudis
- projectes d'investigació, etc.

No sé si aquesta jornada de reflexió ha servit per generar més dubtes, com apuntaven aquest matí la Sra. Vintró i el professor Savater, en tot cas el que espero és que ens serveixi a tots plegats, professionals i institucions, per continuar plantejant-nos interrogants que ens ajudin a avançar.

Finalment, no voldria cloure aquesta jornada sense agrair:

1. **en primer lloc**, al grup promotor de la jornada, la comissió de psicòlegs del COPC, la seva proposta i la coordinació i l'organització pràctica de la trobada.

2. **en segon lloc**, als Col.legis de Treballadors Socials i Assistents Socials i al d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya, la seva coparticipació en la convocatòria d'aquest acte.

3. **en tercer lloc**,
   - a la Conselleria de Benestar Social i al Comissionat per la Universitat i Recerca de la Generalitat de Catalunya,
   - a l'Àrea de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona,
   - i a l'Àrea d'Afers Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

el seu suport i la seva presència avui en la inauguració d'aquesta jornada. I, finalment a tots vostès, gràcies per la seva presència, però sobretot per les seves aportacions a la reflexió col·lectiva.

Conclusions Finals

Comissió organitzadora

Anna Casanova, Teia Fàbrega,
Helena Ferrer, Sergi Gómez,
Adelaida Navarro,
José R.Ubieto, David Ventura

La realització d'aquesta 1ª Jornada sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària ha posat de manifest l'interès dels professionals per debatre i reflexionar sobre els problemes específics que es plantegen en el marc de l'Atenció Primària, a vegades oblidada en els plans formatius i en els fòrums de discussió interprofessionals.

1– Una primera conclusió, doncs, és la necessitat que tenim els professionals de l'Atenció Primària (assistents socials, educadors socials, psicòlegs i treballadors familiars) de trobar espais de reflexió i debat comú sobre les problemàtiques pròpies del nostre context d'actuació, els SSAP.

2– Aquest debat, per la naturalesa del nostre objecte de treball, forçosament ha de ser interdisciplinari i obert a les diferents disciplines i praxis presents en la intervenció. És per això que l'organització intercol·legial és un requisit bàsic per garantir l'èxit d'aquesta iniciativa.

3– Si bé la proposta i la direcció del debat és a càrrec dels Col·legis Professionals, això no ha d'excloure, ans al contrari, la participació d'altres entitats públiques i privades implicades en el tema.

4– Aquesta Jornada hauria de tenir una freqüència anual, si bé ha d'anar acompanyada d'un treball en grups d'investigació i d'altres activitats que puguin convergir en la Jornada i dotar així de contingut el debat interdisciplinari.

5– Com a tesi central de la relació entre l'ètica i la praxi, podem concloure que no hi ha ètica sense tècnica: l'ètica motiva l'acció i la tècnica li dóna contingut. Ètica i tècnica són dues dimensions inseparables de la nostra pràctica professional.

6– L'ètica també és inseparable del seu context social i institucional: és per això que un repte per a tots els professionals, i per als seus col·legis, és la nostra capacitat d'influència en la planificació i en el disseny dels models organitzatius dels Serveis Socials d'Atenció Primària. D'aquesta manera els fem més coherents i ajustats a les necessitats de les persones i la població objecte de la nostra actuació.

7– Pel que fa a l'ús i abús de la informació, cada professional és responsable de l'elecció de la informació que demanarà a l'usuari, si bé la propietat de la informació acumulada als SSAP és un interrogant per respondre: quina informació s'ha de guardar, en quin tipus de suport, quant de temps i qui ha de tenir-hi accés són qüestions per debatre entre tots: professionals, gestors i responsables polítics.

8– Si bé les noves tecnologies de la informació són eines útils i idònies per millorar el nostre tre-

bali, no hem d'obviar que la quantitat de la informació no garanteix una elaboració i anàlisi més grans de les situacions. A vegades, el que succeeix és que això absorbeix els temps i els espais d'anàlisi.

9– El contracte amb l'usuari és el resultat d'un treball preliminar, i només es podrà formular després d'un apropament acurat a la particularitat de l'usuari i a allò que dels seus desitjos o interessos s'expressa sota el que anomenem "la demanda".

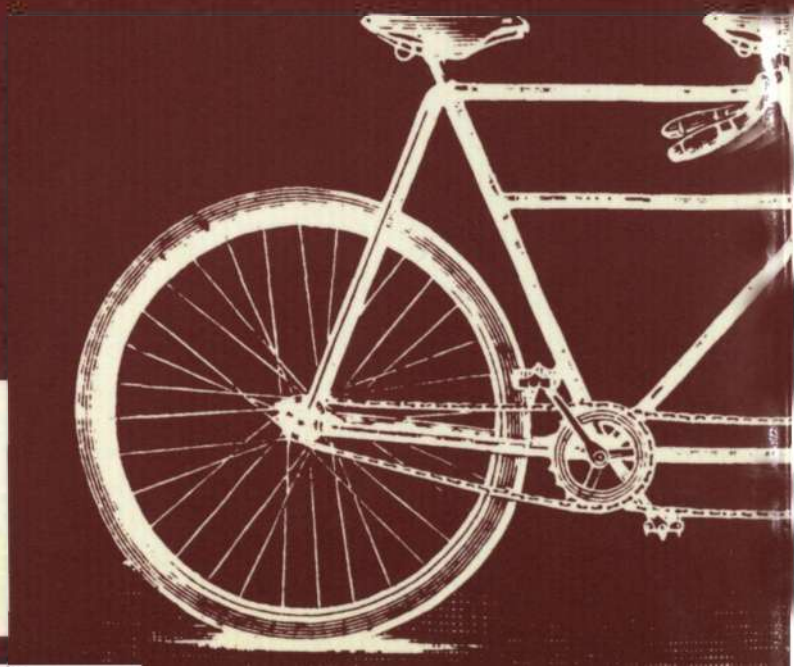
10– Com a punt de partença, el contracte esdevé un element metodològic imprescindible que possibilitarà l'articulació de la responsabilitat de dos subjectes (el professional i l'usuari) de cara als objectius fixats. En qualsevol cas aquest pacte no pot obviar el reconeixement dels límits i possibilitats tant del professional com de l'usuari.

COMISSIÓ ORGANITZADORA

Anna Casanova, Tela Fàbrega, Helena Ferrer, Sergi Gómez, Adelaida Navarro, José R.Ubieto, David Ventura

AQUESTA EDICIÓ HA COMPTAT AMB EL SUPORT DE

Diputació de Barcelona
Serveis Socials



ISBN 84-88647-02-6

9 788488 647023