

# Ètica per aixecar la Moral

---

*Problemes ètics als serveis socials bàsics  
en temps de crisi*

Treball Final de Màster

Mercè Ginesta i Rey

Màster d'ètica aplicada a la intervenció social

1a. edició 2010-2012

Novembre 2012



Aquesta obra està subjecta a una llicència de  
Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons

# Índex

---

1. Introducció.....	3
2. Hipòtesi i objectius.....	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Anàlisi bibliogràfica.....	5
3.2. Entrevistes en profunditat.....	5
3.3. Observació participant.....	6
4. Els serveis socials bàsics.....	7
4.1. Marc legal.....	7
4.2. Els serveis socials bàsics en el context de crisi econòmica.....	9
4.3. Ètica als serveis socials bàsics.....	11
5. Riscos ètics.....	13
5.1. Ètica i moral.....	13
5.2. Qüestions, problemes, dilemes i situacions ètiques: conceptualització.....	14
5.3. Àrees de risc ètic.....	17
6. Identificació i anàlisi de riscos ètics als serveis socials bàsics.....	21

6.1. Equitat i justícia en la distribució de recursos.....	22
6.2. El tracte del professional social vers els usuaris.....	32
6.3. Autoderterminació, autonomia i llibertat.....	40
6.4. Confidencialitat, secret professional i protecció de dades de caràcter personal.....	56
6.5. Actuació professional: formació, competències, reflexió, desenvolupament professió.....	59
6.6. Relació amb col·legues, equips i altres professionals.....	65
6.7. Responsabilitat vers l'entitat per la qual treballa .....	70
6.8. Responsabilitat vers la societat.....	74
7. Conclusions.....	81
8. Propostes d'abordatge.....	85
9. Bibliografia.....	88
10. Annex. Guió entrevista.....	93

# 1. Introducció

---

La situació de crisi actual està impactant en els serveis socials bàsics doblement: d'una banda, l'allau de demandes de persones afectades per la crisi, que truquen a la porta dels serveis socials com a últim recurs per resoldre les seves necessitats. De l'altra, les retallades en els recursos i prestacions, que cada vegada fan més difícil l'abordatge de les situacions precàries de la ciutadania.

El qüestionament de les polítiques socials per part de determinats sectors, concretament dels criteris d'assignació d'ajuts, les sospites de frau en l'ús de determinats serveis o en la recepció de prestacions, fan que els serveis socials cada vegada estiguin més en el punt de mira de la ciutadania.

El paper dels professionals dels serveis socials bàsics resulta complex i, fins i tot, paradoxal. D'una banda es disposa de cada cop de menys recursos per atendre les cada vegada més nombroses i greus dificultats. De l'altra, es continua adreçant als serveis socials bàsics les persones que han quedat fora de l'accés als recursos, amb expectatives impossibles de satisfer.

En aquest context la insatisfacció del ciutadà i del professional conflueixen en la relació, que pot esdevenir conflictiva més que d'ajuda. Els riscos ètics es multipliquen. O, si més no, es fan més visibles o es manifesten amb una major intensitat.

La reflexió sobre aquest escenari ens ha de permetre de poder identificar situacions de risc ètic que poden conduir cap a males praxis professionals, o, si més no, cap a resultats poc satisfactoris tant per usuaris com per professionals, que poden entrar en contradicció amb les prescripcions dels codis deontològics dels professionals dels serveis socials bàsics. Situacions que, en cas de no reconduir-se, podrien posar en qüestió el

sentit dels mateixos serveis socials i de les professions que els desenvolupen.

L'anàlisi d'aquestes situacions, doncs, ens permetrà de formular propostes per reduir les situacions de risc ètic, i d'aquesta manera, millorar la pràctica professional.

## 2. Hipòtesi i objectius

4

Els riscos ètics als serveis socials en temps de crisi es multipliquen i s'intensifiquen, però en essència no es tracta de riscos nous ni diferents dels que es podien produir en temps de bonança econòmica i social. No obstant, la cruesa del context dels serveis socials bàsics (freqüència de les situacions límit que s'han d'atendre, els qüestionaments interns i externs de la pràctica professional, el malestar i desencant dels professionals) pot suposar una oportunitat de visibilitzar i prendre consciència d'aquests riscos ètics.

A la vegada, l'anàlisi i l'abordatge d'aquest nou context des d'una perspectiva ètica pot suposar un antídoto que permeti ressituar la pràctica professional (amb els seus límits, però també amb les seves possibilitats), millorar-ne la qualitat i la transparència, i, de retruc, trencar amb la dinàmica de cronificació de la insatisfacció i queixa professional. És a dir, la perspectiva ètica pot ajudar a aixecar la moral dels professionals.

Així doncs, amb aquesta recerca pretenem assolir els següents objectius:

- Identificar els riscos ètics de la intervenció als serveis socials bàsics en relació als efectes i l'impacte de la crisi econòmica
- Analitzar els diferents riscos ètics identificats
- Efectuar propostes d'abordatge i minimització d'aquests riscos ètics

## 3. Metodologia

---

Aquesta recerca s'ha realitzat basant-se en una metodologia qualitativa: d'una banda, la consulta i anàlisi bibliogràfica, i, de l'altra, les entrevistes en profunditat a professionals que actualment treballen o estan vinculats als serveis socials bàsics, així com a través de l'observació participant.

### 3.1. Anàlisi bibliogràfica

---

La bibliografia consultada d'una banda és literatura pròpia de l'àmbit de la intervenció social o bé de l'àmbit filosòfic, i, de l'altra, l'estudi dels codis deontològics dels professionals que conformen els equips bàsics de serveis socials: els treballadors socials i els educadors socials. Uns i altres compten amb uns codis d'ètica professional específics:

- *Codi d'Ètica dels Assistents Socials* editat pel Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya (2000)
- *Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social*, editat pel Col·legi d'Educahores i Educadors Social de Catalunya (2007)

Aquests codis tenen molts punts de coincidència, i no es produeixen discrepàncies entre ells, i ens han servit de punt de partida per tal d'identificar els diferents riscos ètics dels serveis socials bàsics.

Ens basarem en aquests codis deontològics com a guia per abordar diferents aspectes ètics que afecten la pràctica professional, sense que en cap cas pretenguem avaluar-ne la utilitat ni la vigència.

### 3.2. Entrevistes en profunditat

---

S'han efectuat 8 entrevistes en profunditat a professionals que actualment treballen en diferents serveis socials bàsics, concretament treballadors socials o educadors socials, o que hi tenen alguna vinculació, com el cas d'un professional que supervisa diferents equips bàsics de serveis socials.

S'ha intentat diversificar el perfil tenint en compte aspectes com el gènere, la professió, la dimensió del municipi on treballen, els anys d'experiència i l'edat.

### Resum mostra professionals entrevistats

Núm <sup>1</sup> .	Sexe	Edat	Formació	Lloc treball	Dimensió municipi	Anys experiència als SSB
1	D	30-40	Treball social	Treballadora social	2.000 a 20.000 hab.	15-20
2	D	40-50	Treball social	Coordinadora SSB	2.000 a 20.000 hab.	Més de 20
3	D	30-40	Treball social	Treballadora social	2.000 a 20.000 hab.	Menys de 5
4	D	40-50	Treball social	Treballadora social	Menys 2.000 hab.	5-10
5	D	50-60	Educació social	Educadora Social	Menys 2.000 hab.	Menys de 5
6	H	30-40	Educació social	Treballador social	20.000-50.000 hab.	Menys de 5
7	D	40-50	Treball social	Coordinadora SSB	20.000-50.000 hab.	15-20
8	D	50-60	Treball social	Supervisora	Més 50.000 hab.	Més de 20

L'entrevista ha seguit un guió basat en les diferents àrees de risc ètic que s'han identificat, partint de la bibliografia consultada i dels codis deontològics dels educadors i dels treballadors socials. S'ha recorregut a la lectura de fragments d'aquests codis per conduir la reflexió sobre els riscos ètics que es produeixen als serveis socials bàsics en temps de crisi. S'adjunta el guió de l'entrevista com a annex.

### 3.3. Observació participant

Una part de les situacions i reflexions recollides en aquesta recerca provenen d'experiències viscudes en el propi exercici professional diari, que podríem qualificar d'observació participant. En aquest sentit, aquesta investigació podríem dir que s'ha fet des d'una perspectiva *emic*, tal i com la va definir el lingüista Kenneth Pike per referir-se a l'estudi de la cultura, és a dir, com a resultat d'estudiar la conducta des de l'interior del sistema

<sup>1</sup> Al final de cada cita s'especifica entre claudàtors un número que fa referència a quin entrevistat/ada correspon.

considerat, tenint en compte els punts de vista i la visió del món dels seus membres.(Rossi i O'Higgins, 1981: 179-181).

## 4. Els serveis socials bàsics

---

### 4.1. Marc legal

---

7

Els serveis socials bàsics estan regulats per la Llei 12/2007 de serveis socials, que en el seu article 16 els defineix de la següent manera:

1. “Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social.
2. Els serveis socials bàsics s’organitzen territorialment i estan dotats d’un equip multidisciplinari que ha de fomentar el treball i la metodologia interdisciplinaris, integrat pel personal professional necessari per al compliment de llurs funcions, amb l’estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s’estableixi per reglament. Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d’ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d’intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
3. Els serveis socials bàsics tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per a fomentar l’autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l’àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis”.

L’article 17 de la mateixa Llei relaciona les funcions dels serveis socials bàsics:

“Corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:



- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar el dit programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- i) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.

- j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- k) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- l) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- m) Gestionar prestacions d'urgència social.
- n) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- o) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.
- p) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- q) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials”.

## 4.2. Serveis socials bàsics en el context de crisi econòmica

---

Just un parell d'anys abans de l'esclat de la crisi econòmica, els serveis socials havien iniciat un procés d'implementació de diferents Lleis que havien d'impactar clarament en la seva configuració:

- Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència
- Llei 12/2007 de Serveis Socials
- Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

Si bé teòricament aquest nou marc legal havia de situar els serveis socials bàsics en un lloc central de les polítiques socials, en quant a competències, reconeixement de drets dels ciutadans, definició d'una cartera de serveis, millora del finançament, etc., a la pràctica els recursos disponibles han resultat insuficients per garantir aquests nous drets i per prestar els serveis amb la qualitat esperada.

Cal destacar la millora en les ràtios de professionals per nombre d'habitants, que a curt termini ha suposat un augment sobtat dels professionals dels equips bàsics, generant dificultats immediates d'organització, problemes d'espais, etc. Ara bé, hem de tenir en compte que aquesta millora en la dotació de professionals estava pensada per donar resposta a les demandes i problemàtiques socials pròpies del primer quinquenni dels anys 2000, i que no s'adeqüen en absolut a les demandes i problemàtiques socials que ens hem trobat a partir dels anys 2007-2008, com a conseqüència de l'impacte de la Llei de la Dependència i de la demanda de les persones i famílies afectades per la crisi econòmica. I això sense comptar amb el que significa a nivell de nous encàrrecs la nova Llei d'infància.

Així doncs, amb més professionals que mai, podem constatar que els serveis socials bàsics es troben més col·lapsats que mai, i els símptomes d'esgotament i insatisfacció entre els professionals es fan evidents. (Ginesta: 2011)

La crisi econòmica ha repercutit als serveis socials bàsics amb una allau de demandes de caire econòmic i material, que sovint van associades, però de vegades també amaguen, problemàtiques personals o socials importants (violència, problemes familiars, negligències vers els infants, trastorns mentals...).

Aquesta situació ha provocat que la intervenció s'orientés principalment al tràmit de prestacions per cobrir les necessitats bàsiques (Renda Mínima d'Inserció –RMI-, ajuts urgència, prestació pel cuidador no professional,...), a la quantitat de demandes, en detriment de la qualitat de la intervenció, de

manera que es veu menyscabada la intervenció pròpia del treball i de l'educació social.

Teòricament bona part de les prestacions gestionades des dels serveis socials bàsics havien estat reconegudes com a drets subjectius just abans que esclatés la crisi econòmica. Tanmateix, les retallades en els recursos socials motivades pels efectes de la crisi econòmica han fet que, a la pràctica, no sempre s'hagin pogut fer efectius aquests drets.

També es detecta que ens trobem davant d'un nou perfil d'usuari, sense trajectòries prèvies d'exclusió social, que es caracteritza, entre d'altres coses, per ser més exigent, que reclama els seus drets, mai tan reconeguts com ara, i que exigeix solucions a situacions molt greus, deteriorades, i, tot sovint, urgents. Així doncs, els serveis socials bàsics han d'atendre el malestar del ciutadà-consumidor (insatisfet i indignat) perquè l'administració no li pot oferir el que li ha promès.

### **4.3. Ètica als serveis socials bàsics**

---

En general, podem evidenciar que la reflexió ètica sistemàtica no està implantada als serveis socials bàsics, com passa, a grans trets, en les diferents esferes del treball social. Teresa Zamanillo fa referència a una manca de discurs ètic entre els treballadors socials, una dificultat per anomenar, per escollir el concepte ètic apropiat de l'ètica que implica cada pràctica professional. "Sense poder posar nom i dir, no podem prendre consciència i reflexionar sobre el que està passant". (Zamanillo, 2011: 27-29)

Ara bé, això no suposa, de cap manera, que no hi hagi cap sensibilitat per les qüestions ètiques. Aquesta hi és, però podríem dir que hi és a un nivell intuïtiu, que hi ha una protoètica, una ètica que encara no s'ha desplegat, que encara ha de construir arguments i discursos.

Els treballadors socials i educadors socials, professionals que constitueixen el nucli dels equips de serveis socials, compten els seus respectius codis

deontològics. Però les organitzacions de serveis socials compten amb altres treballadors de suport (informadors, administratius, treballadores familiars...) que no compten amb aquestes referències, i en la seva tasca de suport als professionals és necessari formar-los al respecte per evitar distorsions.

Per altra banda, malgrat estar proveïts dels respectius codis deontològics, en general els professionals tenen molt poca formació en ètica, tant teòrica com aplicada.

En els darrers anys, i des de l'aprovació de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, els temes ètics s'han concentrat especialment en el compliment de la protecció de dades de caràcter personal, que ha conduït a aplicar mesures i procediments que han complementat i bastit les nocions de confidencialitat i secret professional, des d'un vessant més formal i extern. Tal vegada aquesta orientació tan normativa ha desviat l'abordatge de qüestions ètiques més profundes.

Una altra característica del plantejament de l'ètica als serveis socials bàsics és que sovint es confonen diferents nivells de problemes -tècnics, organitzatius i ètics-, a la vegada que es plantegen en termes de dilemes – optem per la decisió A o per la decisió B-, obviant, en ocasions, les qüestions o problemes ètics.

En qualsevol cas, val a dir que parlar en termes d'ètica entre els professionals dels serveis socials bàsics genera interès i adhesió, perquè s'associa a actuar de manera correcta i a intervenir de manera qualitativa.

## 5. Riscos ètics

---

### 5.1. Ètica i moral

---

Tot i que amb freqüència s'utilitzen com a sinònims, convé distingir entre ètica i moral.

La moral fa referència al conjunt de valors i normes que existeixen en una societat i que vinculen tots els seus membres, que s'expressa amb ideals compartits d'obligacions i prohibicions, i que es forma dinàmicament i històricament. En aquest sentit hi incloem els codis deontològics de les professions socials, que defineixen el que està bé i malament en la pràctica professional. Respon a la pregunta "què haig de fer", i la resposta és una acció (hàbits, costums)

L'ètica és la reflexió racional sobre la moral, i es pregunta per la validesa i la raó de ser de les normes morals. La qüestió específicament ètica és "per què ho he de fer" i la resposta és un argument (Roman, 2009: 7-8).

Els problemes ètics poden sorgir quan la moral no ens diu què hem de fer, o el que ens diu és susceptible d'interpretacions, o tenim raons per no estar-hi d'acord, o bé no podem donar compliment a determinats mandats.

En aquest treball pretenem identificar aquelles situacions de la pràctica professional que, per diferents motius, suposen alguna dissonància amb els mandats del codis deontològics dels professionals dels serveis socials bàsics, i, per tant, generen confusió, dubtes i inquietud als mateixos professionals.

## 5.2. Qüestions, problemes, dilemes i situacions ètiques: conceptualització

---

Diferents autors distingeixen entre qüestions, problemes i dilemes ètics. Tot i que no és la nostra voluntat fer una anàlisi exhaustiva d'aquests conceptes, en farem un breu repàs, per saber de què parlem.

**Qüestions ètiques:** Per Sara Banks fan referència als drets individuals dels usuaris i al seu benestar, el benestar públic, les desigualtats i les opressions estructurals. (Banks, 1997: 26-27)

**Problemes o conflictes ètics:** sorgeixen quan el treballador social ha de prendre una decisió moral difícil. (Banks, 1997: 26-27). Per Bobbio són conflictes de valors, i, per tant, de preferències i eleccions últimes, que apel·len a situacions emotives, de manera que sembla que qualsevol argumentació racional per abordar-los sigui ineficaç (Bobbio, 2003, citat a Zamanillo, 2011: 114)

**Dilemes ètics:** Segons Banks, impliquen l'elecció entre dues alternatives igualment inadequades que poden suposar un conflicte de principis morals, i no està clar quina elecció serà la correcta. En ocasions responen a un conflicte entre els interessos d'un individu i l'interès públic (al qual responen les regles i criteris a aplicar a tothom).

Zamanillo puntualitza que, més enllà de la pròpia moral individual, els dilemes ètics suposen un enfrontament entre valors i principis del treball social, i requereixen una reflexió per poder prioritzar-los i escollir-ne uns per davant dels altres. Després d'haver realitzat una reflexió, d'haver argumentat, discorregut i raonat allò que ens crea un dubte, amb categories analítiques pròpies de l'ètica (valors, principis, conseqüències i prioritats) no sabem què fer i escollir ens suposa una gran dificultat. Finalment, escollim el que escollim, la solució sempre serà imperfecta i la sensació del professional serà d'insatisfacció, en no poder respondre a tots els principis al mateix temps (Zamanillo, 2011: 29).

**Situacions ètiques:** per Joan-Carles Mèlich les situacions ètiques apareixen quan quedem perplexos davant situacions que ens deixen muts, que ens indignen, que s'inscriuen en la fractura entre el "món" i la "vida", entre "el-que-heretem" i "el-que-desitgem", en les situacions imprevisibles i improgramables, davant la qual no tenim prèviament la resposta ètica adequada. Quan apareixen ens descobrim incompetents, no estem segurs de com afrontar-les. I hi ha ètica justament perquè no sabem el que està bé i el que està malament, perquè hem de respondre *in situ* a les diverses qüestions que els altres ens formulen i ens demanen en cada trajecte vital (Mèlich, 2010: 45-46).

Sigui com sigui, Banks assenyala que el que per una persona que es ceneix a aplicar les normes pot ser un problema tècnic, per a una altra pot resultar un problema ètic (difícil de resoldre, però tenint clara la decisió que ha de prendre) o un dilema per una tercera persona (quan sembla que no hi ha solució). Tot depèn de la manera amb què cada persona contempla i enfoca la situació, del grau d'experiència en la presa de decisions morals i de la manera de prioritzar els principis ètics) (Banks, 1997: 26-27).

Maribel Martín Estalayo es refereix a la manca de discurs sobre ètica professional que pateixen els treballadors socials, i a les dificultats per poder identificar amb claredat aquelles situacions que requereixen una reflexió ètica. Sovint es confon el dilema ètic amb una situació que atempta contra la pròpia moral, que va en contra dels propis valors i principis. L'ètica professional, però, ha de transcendir la moral individual. És una ètica relacional, que ha de tenir en compte els altres. Des de l'ètica professional cal prendre distància del que jo faria com a persona en aquella situació (la pròpia subjectivitat) i el que puc garantir i he de fer com a treballador social (la meva competència i compromís professional) (Zamanillo, 2011: 25-26).

Barbero, Feu i Vilbrod (2007) també es refereixen a les dificultats per establir o definir teòricament quines són les fonts dels dubtes o dilemes



ètics de la professió. Els treballadors socials sovint no saben diferenciar entre dilemes ètics o problemes d'una altra índole.

Les tensions en les decisions s'originen en l'ambigüitat sociològica de la posició dels treballadors socials. Aquests es troben atrapats entre exigències que no sempre es poden fer convergir: el compromís amb la institució i el compromís amb els usuaris, amb la professió o amb les conviccions personals, entre les situacions estructurals i els recursos conjunturals, entre la intuïció i la professionalitat, entre la proximitat emocional i l'objectivitat, entre el dret a la intimitat de l'usuari i la necessitat d'informació per prendre decisions, entre la urgència i el bon fer, entre la pressió institucional-organitzativa-política-social i la construcció disciplinada de les decisions, entre béns d'un tipus i béns d'un altre, entre interessos de l'usuari i la interpretació professional, entre valors socioculturals de diversos grups socials, etc. En aquesta posició, les decisions dels treballadors socials estan sotmeses a tensions molt fortes, de dubte, que l'exercici professional no pot esquivar. El treball social funcionaria prenent decisions que no poden sostenir-se en teories, coneixements o informacions molt ben establerts, de manera que es trobaria atrapat en una situació ambigua: haver de decidir sense estar prou satisfet dels criteris.

A més de dilemes o dubtes que emergeixen de la seva posició, el professional, sovint, ha d'afrontar un exercici sota pressió. Les decisions (per exemple els diagnòstics de família) són molt delicades, molt complexes, difícils i, per al treballador social, molt angoixants. L'exercici ètic de la professió, però, es pot veure sotmès a la pressió d'altres professionals, de polítics, d'altres institucions, serveis, etc. que desitgen resolucions ràpides o de cert tipus (Barbero *et al.*, 2007: 83-90)

En aquest treball volem, sense entrar en disquisicions terminològiques ni conceptuals, identificar i analitzar situacions en què els professionals dels serveis socials bàsics han de prendre decisions que afecten els seus usuaris i que resulten complicades perquè generen angoixa i incertesa, que

“no és ni més ni menys que la incertesa endèmica de la responsabilitat moral”. (Bauman, 2001: 97, citat per Molleda, 2007: 153)

### 5.3. Àrees de risc ètic

---

Per evitar d'entrar en disquisicions sobre la naturalesa o essència dels afers ètics, és a dir, de si es tracta de situacions, qüestions, problemes o conflictes, o dilemes, hem optat per emprar el terme **risc ètic** desenvolupat per Reamer, entès com un concepte més genèric que pot englobar qualsevol dels especificats (Reamer: 2001, citat a Úriz: 2005).

El que ens interessa és partir de la tipologia de riscos ètics, és a dir, tractarem de fer un repàs de les diferents àrees de risc ètic que es poden identificar als serveis socials bàsics.

Diversos autors han assenyalat diferents tipus de problemes ètics en l'àmbit de la intervenció social.

Els principals dilemes ètics identificats pels treballadors socials tenen a veure amb la confidencialitat, el control i l'autodeterminació. (Zamanillo, 2011: 27-29)

Banks defineix tres tipus de qüestions que freqüentment motiven problemes i dilemes ètics:

- “Qüestions sobre drets individuals i benestar: el dret de l'usuari a seguir les seves pròpies decisions i eleccions vs. la responsabilitat del treballador social de procurar el benestar de l'usuari.
- Qüestions sobre el benestar públic: els drets i interessos d'altres parts, diferents a l'usuari; la responsabilitat del treballador social cap a la seva institució i la societat; el foment del major bé pel major nombre de persones.

- Qüestions sobre la desigualtat i l'opressió estructural: la responsabilitat del treballador social de desafiar l'opressió i treballar pels canvis en les instàncies polítiques i en la societat". (Banks, 1997: 27)

Maria Jesús Úriz, al seu treball *Dilemas Ètics en la intervenció social* (2007) identifica el respecte a l'opinió del client com la qüestió ètica que adquireix més importància entre els professionals enquestats i entrevistats. Altres qüestions també rellevants són: l'ajuda a col·legues, el consentiment informat, les limitacions, la relació professional, la confidencialitat en els informes, amb els col·legues i amb tercers, els danys a tercers, la informació sobre drets, la legislació ètica, l'accés a la història social, el dany a si mateix, el respecte a la cultura, la confidencialitat en situacions de maltractaments.

Per la seva banda, Barbero *et al.* (2007), assenyalen situacions que tenen a veure amb l'oblit del profund respecte per les persones usuàries i amb un ús inadequat del poder professional (la imposició o la prescripció):

- Ús negatiu del poder per establir relacions de dominació sobre l'usuari, que poden esdevenir patològiques: manipulació, relacions de domini, no respecte a l'altre, perseguir satisfaccions pròpies o egoistes,...
- No respectar el secret professional i la confidencialitat, tractar frívolament temes que no ho són, fer comentaris pejoratius, traspàs d'informació innecessària, no ser prudent en el que es registra, en el que es traspassa i en com es redacta.
- No respectar l'autodeterminació de les persones quan el criteri professional és divergent del que té l'usuari i pretendre prescriure interpretacions i solucions.
- Deixar-se portar per emocions o sentiments personals en moment en què convé posar distància. Castigar a usuaris que no cauen bé. (Barbero et al., 2007: 85-86),

Seguint a Reamer, es podrien analitzar les 17 àrees de risc ètic:

- I. Drets dels usuaris (confidencialitat i privacitat, revelació d'informació confidencial, consentiment informat, accés als serveis, accés als informes, plans de servei, opcions de servei alternatiu, dret a rebutjar els serveis, finalització dels serveis, greuges, avaluació i investigació)
- II. Confidencialitat i privacitat (sol·licitar informació privada als usuaris, revelar informació confidencial, compartir informació confidencial, protecció de la informació escrita i verbal, espai i confidencialitat)
- III. Consentiment informat
- IV. Oferta de serveis
- V. Límits de les relacions amb els usuaris
- VI. Conflictes d'interessos
- VII. Documentació
- VIII. Informacions difamatòries
- IX. Informes dels usuaris
- X. Supervisió, desenvolupament i formació dels professionals
- XI. Consulta a altres professionals
- XII. Derivació dels usuaris a altres serveis
- XIII. Fraus
- XIV. Finalització del servei
- XV. Perjudicis pels usuaris
- XVI. Avaluació
- XVII. Investigació i presa de decisions ètiques (Reamer: 2001, citat a Úriz: 2005)

Els codis deontològics dels educadors socials i dels treballadors socials també agrupen les normes que afecten aquests professionals en diferents àrees:

1. Principis generals del Treball Social i de l'Educació Social
2. Actuació dels treballadors socials o dels educadors socials com a professionals
3. La responsabilitat del professional social envers els usuaris, clients o subjectes de l'acció socio-educativa
4. La responsabilitat envers l'entitat per a la qual treballa
5. Relació amb els/les col·legues, els equips i altres professionals
6. Responsabilitat envers la societat
7. El secret professional

## 6. Identificació i anàlisi de riscos ètics als serveis socials bàsics

---

A partir dels codis deontològics dels educadors socials i dels treballadors socials, i de la bibliografia consultada, hem identificat diferents àrees en què podem classificar els riscos ètics als serveis socials bàsics:

21

1. Equitat i justícia en la distribució de recursos
2. El tracte del professional social vers els usuaris
3. Autodeterminació, autonomia i llibertat
4. Confidencialitat, secret professional i protecció de dades de caràcter personal
5. Actuació professional: formació, competències, reflexió, desenvolupament professió
6. Relació amb col·legues, equips i altres professionals
7. Responsabilitat vers l'entitat per la qual treballa
8. Responsabilitat vers la societat

A continuació analitzarem els riscos ètics identificats en cadascuna d'aquestes àrees als serveis socials bàsics en l'època de crisi que estem vivint.

## 6.1. Equitat i justícia en la distribució de recursos

---

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

El professional té el deure d'utilitzar de manera justa, i sense fer privilegis, els recursos que li ofereix la societat.

L'actuació es basarà en el dret a l'accés que té qualsevol persona que visqui en la nostra comunitat, a l'ús i gaudi dels serveis socials, educatius i culturals en un marc de l'estat social democràtic de dret i no en raons de beneficència o caritat. Això implica, a més, que des del procés de l'acció socioeducativa s'actui sempre amb l'objectiu del desenvolupament i el benestar plens i integrals de les persones, els grups i la comunitat, intervenint no només en les situacions crítiques, sinó en la globalitat de la vida quotidiana, cridant l'atenció sobre aquelles condicions socials que dificulten la socialització i puguin dur a la marginació o exclusió de les persones.

En aquests moments de crisi econòmica i social, d'augment exponencial de les demandes que arriben als serveis socials bàsics, a la vegada que els recursos disponibles es veuen afectats per les retallades, els professionals d'aquests serveis es troben amb dilemes entorn a la distribució de recursos i les valoracions que els pertoca fer perquè les persones ateses puguin accedir-hi.

Als ens locals, a través dels serveis socials bàsics, els pertoca de gestionar ajuts propis com els d'urgència social, així com l'accés a altres prestacions gestionades per altres administracions, com la Renda Mínima d'Inserció, o les prestacions pròpies de la llei de la Dependència.

Els ajuts d'urgència social estan regulats per la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic:

“Tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com l'alimentació, el vestit i l'allotjament. Aquestes prestacions es financen amb càrrec als pressupostos dels ens locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials d'atenció primària, segons la legislació aplicable. Les situacions d'urgència social són valorades pels serveis socials d'atenció primària, per la qual cosa tenen preferència les persones o unitats que tenen a càrrec menors, d'acord amb les prescripcions establertes per l'ens local”.

Des dels inicis de la crisi, en la majoria d'ens locals s'han destinat més recursos econòmics per atendre les necessitats bàsiques d'un nombre creixent de ciutadans. Això ha obligat a ser més transparents en els criteris i procediments d'assignar aquests recursos, tenint en compte que una part de la ciutadania ha expressat la seva desconfiança al respecte, al·legant favoritismes cap a determinats col·lectius.

Els professionals han revisat els criteris d'atorgament d'aquests ajuts, intentant que siguin al màxim d'objectivables, però que al mateix temps deixin lloc a atendre situacions no previstes o excepcionals, en les que saltar-se aquest criteri suposi fer un mal menor que no saltar-se'l (per exemple, assegurar un sostre per uns infants, encara que els seus pares no hagin acreditat complir els requisits per tenir un ajut de lloguer, però es trobin a punt de ser desnonats).

Així doncs, la voluntat de distribuir de manera equitativa els pocs recursos disponibles es troba ben present entre els professionals, a l'ensem que la consciència de les dificultats per aconseguir-ho:

“Intentem fer que tothom tingui igual, però és difícil... nosaltres estem revisant altre cop els criteris de distribució d'ajuts, perquè ens n'adonem que cada professional ho fa a la seva manera... no és cada professional,



és un mateix que en diferents situacions actua diferent. Als professionals això ens angoixa, el tema de decidir, de valorar tu si, tu no”. [2]

I molt especialment quan els ajuts són per cobrir necessitats bàsiques com l'alimentació, l'habitatge, els subministraments:

“...amb el que estem tractant: la llum, el menjar, estem tractant amb unes coses tan bàsiques, que costa molt decidir tu si, tu no”. [2]

El fet que els serveis socials bàsics siguin de competència municipal, tradicionalment ha generat diferències a l'hora d'accedir als mateixos recursos, que s'han prestat amb variants en funció de cada municipi. Aquestes variacions han estat motivades tant pels plantejaments tècnics de cada equip professional, com per les polítiques específiques de cada govern local. En moments d'escassetat de recursos, aquestes diferències es fan més paleses, i es planteja la necessitat de trobar mecanismes reguladors que assegurin una mateixa atenció davant situacions similars, independentment del lloc on s'atengui:

“Jo entenc personalment que no pot ser que una persona s'empadroni aquí i tingui uns drets, i que s'empadroni allà i en tingui uns altres. Ha de tenir com un punt més professional i de més punts en comú, independentment de que hi hagi crisi o no. Ha de ser alguna cosa en la qual es cregui a nivell professional, que la forma en la qual s'ha d'intervenir és aquesta, els trets d'una persona, a nivell de serveis socials, són aquests; penso que seria molt millor per tothom, per a ells i per a les persones. Per exemple, una persona diu: “Vinc de tal poble i em demanen no sé què, vaig allà i tinc dret a tal”. I jo penso que, en la mesura que hi ha bonança econòmica, ara que parlem de crisi, hi ha més marge a tot arreu (...) però a part ara que hi ha tanta restricció, més que mai seria necessari que es plantegessin uns criteris comuns a tot arreu, on tothom tingués molt clar què fer amb les persones i les persones que poden fer ... i ara més que mai és quan menys ...: aquí et diuen una cosa, allà una altra; cadascú es va salvant una miqueta”. [3]

Referent a les prestacions d'urgència social, també s'observa un debat en relació a la necessitat de plantejar nous tipus d'ajuts, que no s'han fet mai abans. D'una banda, alguns professionals se situen en una posició més rígida, en nom d'una equitat tal vegada portada a l'extrem. Així doncs, consideren que si amb anterioritat no s'han ofert determinats ajuts davant determinades situacions, ara no seria just oferir-los davant situacions semblants. A l'altra banda se situen els que consideren que la situació actual és prou diferent com per plantejar noves intervencions i nous ajuts.

Un aspecte molt concret que es discuteix té a veure amb el requeriment d'aportar garanties perquè es valori positivament un ajut d'habitatge, és a dir, que quedi demostrat que la necessitat és molt limitada, i que un cop efectuat l'ajut, el beneficiari continuarà podent-se fer càrrec de la despesa habitual. Aquesta exigència respon a la necessitat d'assegurar que no es malbaratin els recursos públics. En aquests moments moltes famílies no poden acreditar aquestes garanties, motiu pel qual alguns tècnics valoren que no és indicat oferir aquests ajuts. D'altres, en canvi, consideren que, malgrat tot, cal donar oportunitats, ni que suposi que finalment l'ajut només haurà retardat uns mesos un desnonament i es pugui considerar que s'ha malbaratat, ja que el fet de no acreditar recursos no necessàriament significa que no puguin fer-se càrrec de les seves obligacions, ja sigui a través d'ingressos obtinguts en l'economia submergida, en activitats marginals o d'ajuts de tercers.

Pel que fa a l'accés a ajuts gestionats per altres administracions, la Renda Mínima d'Inserció (RMI) és la prestació que genera més conflictes als professionals, molt especialment des de la seva reforma efectuada l'estiu del 2011, amb l'objectiu, per part del Govern de la Generalitat, de reduir-ne els beneficiaris, i per tant, el pressupost que s'hi destina. Les retallades en la RMI il·lustren altres conflictes relacionats amb el repartiment de recursos escassos i les valoracions dels professionals.

Una de les novetats introduïdes consisteix en l'exclusió d'aquells casos en què la insuficiència de recursos està motivada per una problemàtica

exclusivament laboral. L'informe de l'Ivàlua alerta dels riscos d'inequitat a l'hora de valorar aquest criteri:

“D’una banda, si una renda mínima intenta cobrir la contingència de l’absència de recursos, resulta més neutre no tenir en compte el motiu d’haver arribat a aquesta situació, a la vegada que resulta més objectiu valorar l’accés al programa (el treballador social només ha de valorar l’absència de mitjans, no els motius que han motivat aquesta absència). Precisament perquè una mesura d’aquestes característiques augmenta la subjectivitat del procés, existeix el risc que els treballadors socials la deixin sense efecte: n’hi ha prou amb “afegir” alguna problemàtica social en l’informe de valoració de la sol·licitud; i, el que és encara pitjor, aquest comportament qüestionable pot variar d’uns treballadors socials a altres, o d’uns municipis a altres, i transgredir així l’equitat en l’accés al programa”. (Ivàlua, 2012: 7-8)

Per altra banda, malgrat es puguin complir els nous i més restrictius requisits d’accés a la RMI, l’accés efectiu a la prestació depèn de la disponibilitat pressupostària. Des dels organismes competents es planteja que es puguin atendre amb prioritats aquelles situacions més extremes o urgents. Però qui determina aquesta urgència? De què depèn que una situació es consideri urgent? En funció del professional que atengui cada situació, es plantejarà, o no, aquesta urgència, que pot dependre més de la manera de fer del professional, que de la situació mateixa. És a dir, si una situació urgent i greu és atesa per un professional que es limita a gestionar, perquè està col·lapsat de feina, perquè està cansat de tramitar RMI i altres prestacions, perquè és menys hàbil plantejant-ho, pot ser que aquesta sol·licitud no es prioritzi, mentre que altres situacions menys greus i urgents, ateses per professionals més reivindicatius i resolutius poden ser ateses abans perquè s’argumenten millor per ser aprovades.

Davant d’aquesta situació que pot generar injustícies, es planteja entre els professionals la necessitat d’establir un barem addicional que permeti ordenar les sol·licituds que compleixen requisits i es troben pendents d’aprovació per ordre de prioritats, no per ordre d’entrada. És a dir, que

passi per davant qui més ho “necessita”, no pas qui ho demana primer. Davant aquesta proposta es genera un debat que gira entorn de dues postures:

Els defensors del barem consideren que és un element que garanteix l'equitat en l'accés, perquè permet objectivar les situacions, i superar la subjectivitat de cada professional.

Els detractors consideren que els actuals requisits d'accés que estableix la nova normativa ja són prou restrictius, i establir un segon barem suposa donar coartades al govern retallador.

“No ho veig perquè per mi no és just. Crec que qualsevol persona que compleixi els requisits hi ha de poder accedir. Ho veig ser còmplice d'aquesta manera de fer les coses, de posar la persona al límit, així no es pot fer prevenció. Quan ja no tenen res i s'estan nou mesos sense res...”.

[3]

El mateix informe de l'Ivàlua alerta d'un altre risc d'inequitat, quan analitza el nou criteri d'establir un límit temporal de cinc anys com a beneficiari de la RMI:

“El fet que la pròpia norma contempli l'establiment d'excepcions és indicatiu, al nostre parer, de la preocupació per part del legislador que acabin sent expulsades del programa persones que no tenen cap possibilitat de ser econòmicament autònomes. Tanmateix, en la mesura en què no s'explicita el concepte de pobresa severa que s'utilitzarà per definir els casos excepcionals, el nivell de discrecionalitat resultant pot generar problemes d'implementació: d'una banda, la irrellevància de la norma, ja que poden acabar sent considerats pobres severs tots els beneficiaris que assoleixin els 5 anys; d'altra banda, si existeixen diferències interpretatives entre els equips de valoració, es poden produir situacions poc satisfactòries des del punt de vista de l'equitat”. (Ivàlua, 2012: 37)

Una altra de les situacions plantejades és la de si cal informar o no de situacions que segons la normativa reguladora d'aquesta prestació

generarien una baixa del programa. És el cas de les breus insercions laborals.

Actualment sortir del sistema de protecció del Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI) suposa que difícilment s'hi tornarà a entrar. Amb anterioritat als canvis normatius de l'estiu del 2011, era freqüent que algunes persones gaudissin de breus períodes d'inserció laboral, durant els quals se'ls suspenia la RMI temporalment i se'ls tornava a activar quan finalitzaven la feina, sempre que no tinguessin dret a rebre alguna prestació d'atur. En aquests moments, els professionals es troben amb el dilema d'haver de "recomanar" no agafar cap feina temporal, si no volen quedar totalment desprotegits un cop acabin la feina, ja que difícilment els tornaran a aprovar la RMI, almenys a curt termini. Per tant, el programa que té com a missió facilitar la inserció laboral dels seus beneficiaris, acaba generant disfuncions que aconseguen just el contrari. Les oportunitats, doncs, s'han convertit en risc.

"Ara els PIRMI ens triguen 9 mesos a què es resolguin, i si treballen pocs dies i superen ingressos, li tallen. Des del PIRMI ens diuen que no podem donar la indicació a una persona de què no treballi, perquè ha de cotitzar i és l'objectiu del programa. Però, per altra banda, si no l'informo, i treballa, i li tallen, i triga nou mesos a què li valorin de nou, llavors des de l'Ajuntament s'ha de fer una ajuda d'aliments durant nou mesos, i una ajuda de lloguer durant nou mesos, o no fem res i deixem que es quedi al carrer. Llavors és que et veus abocat a fer una mala praxi, perquè si acaben revisant l'expedient, clar, has de ser molt subtil quan vols dir això: "no agafis una feina, i si et fan una inspecció no diguis que jo t'he dit això"... ens estan portant a una situació en què ens estan obligant a fer males praxis". [3]

"Ara el que estan fent amb el PIRMI que si treballes te'l tallen, estan fomentant que la gent no treballi... Potser el que hem de fer no és suspendre, sinó complementar. També passa amb l'atur, que hi ha gent que diu no a una feina perquè cobra més d'atur que treballant (...) hi

hauria d'haver algú que digués “agafa la feina i jo t'ho complemento, però no diguis no a una feina”. [3]

Es planteja, però, que la RMI parteix d'una contradicció base, ja que és incompatible amb qualsevol altre ingrés, a la vegada que el seu import no permet fer front a les necessitats bàsiques dels seus perceptors<sup>2</sup>:

“Al PIRMI diuen “amb 600 euros heu de viure tota la família”. Això és impossible. Hem de treballar amb situacions reals, perquè llavors sinó el que fem és treballar amb bosses de mentides, de males praxis, de barems i subbarems. No hi ha un barem, doncs apliquem-lo. I si no és aplicable, canviem-lo. No hauríem d'acceptar que hi hagi persones cobrant la RMI treballant en l'economia submergida, però tal com està fet tot, acabem acceptant-ho. Llavors es va pervertint tot... vull que qui treballi ho declari, que quedi tot tal com són les coses, i si tal com són les coses hem de fer ajudes, fem-les. Jo crec que s'haurien de canviar tots els barems. És molt utòpic, però penso que les coses han de ser com són”. [3]

Ens trobem amb altres situacions en què es produeixen contradiccions semblants que condueixen als professionals a decantar-se per afavorir la percepció d'una prestació abans que la inserció laboral de la persona atesa. És el cas de la convocatòria dels Plans d'Ocupació dels anys 2009 i 2010, aprovades pel Govern de la Generalitat de Catalunya per afavorir la contractació de treballadors aturats per part de les administracions. Cal tenir en compte que les contractacions eren a jornada parcial per un període de 6 mesos, amb un sou brut d'uns 625€/mes. En els processos de selecció, més enllà de les aptituds i competències dels diferents aspirants, els seleccionadors s'adonen que per a alguns candidats aconseguir la feina els pot suposar lligar-los una soga al coll:

---

<sup>2</sup> Al 2011 i 2012 la prestació per una persona sola és de 423,70 €/mes, per 2 persones és de 478,99 €/mes, per 3 persones de 534,28 €/mes, i així successivament, fins arribar al topall de 641,40 €/mes, a partir de les unitats familiars de 6 membres o més.

“D’entre les candidates a accedir a una feina a l’Ajuntament, algunes estan cobrant subsidis d’atur o la RMI, amb uns imports molt similars al sou que s’ofereix, i sabem que si les escollim, un cop finalitzi el contracte poden estar uns mesos sense ingressos, mentre no es resol la represa de la prestació actual. A més, hauran d’assumir despeses extres de menjador escolar o guarderia pels fills. O sigui que haurem d’acabar ajudant-les des dels serveis socials”. [7]

Altres situacions que generen contradiccions als treballadors socials són aquelles en què els toca donar fe de les situacions de risc social que acaben sent les que discriminen positivament per accedir a determinats ajuts, com els de menjador escolar.

“Et trobes amb famílies que et diuen “així què he de fer, maltractar el meu fill perquè em doneu la beca?”. Llavors es qüestiona que la part social hagi de tenir tant de pes, o la manera com fem les valoracions socials”. [7]

Per altra banda, en altres situacions l’etiqueta del risc social s’utilitza, encara que pugui ser qüestionable, per facilitar un recurs que suposa una mínima garantia de subsistència. Ens ho il·lustra el següent cas:

“Ens trobem davant un cas en què el marit malalt mental ha agredit la seva dona. El jutge ordena que l’agressor ingressi en una comunitat terapèutica, i dicta ordre de protecció i allunyament per la dona. Això li genera el dret a accedir a la RAI3, ja que no disposa de cap altre ingrés, i es troba en una situació molt precària (deutes d’habitatge, procés de desnonament). Des de serveis socials anem fent el seguiment de la situació, i ens adonem que l’agressió ha estat un fet puntual fruit de la crisi psiquiàtrica del marit, i es confirma que la dona no té cap intenció de separar-se, ans al contrari, espera que el marit torni a casa per poder-lo cuidar. Per tant, no es tracta d’una situació de violència de gènere. No obstant, ara com ara els únics ingressos que té aquesta dona per a la

---

<sup>3</sup> Les dones víctimes de violència de gènere poden accedir a la Renda Activa d’Inserció (RAI), sempre que s’acrediti que hi ha hagut aquesta situació de maltractament i sempre que ja no hi hagi convivència entre víctima i agressor.

seva manutenció i la dels seus fills és la RAI. Llavors ens plantejem si hem de comunicar a l'OTG que no es tracta d'una situació pròpiament de violència de gènere, sabent que si ho fem li tallaran la prestació. Però com que no se li pot oferir cap altra prestació, té deutes de lloguer, nens petits, no té família que li faci costat, doncs se'ns planteja un dilema molt gran". [6]

Així doncs, es plantegen qüestions respecte a si és correcte "utilitzar" etiquetes de risc social per facilitar l'accés a prestacions. Emprant aquestes etiquetes es poden desencadenar altres problemes a nivell de relacions familiars, per exemple? Fent-ho s'incita els usuaris a "emparar-se" en aquestes etiquetes, i acabar fent-ne un mal ús?

"...la nostra feina és complicada, perquè dos i dos no fan quatre. És molt difícil que les nostres decisions es vegin molt professionals, i perquè moltes vegades caiem en la trampa de fer justícia encoberta perquè hi ha injustícia". [3]

En tots aquests conflictes observem que la gestió d'ajudes es fa des d'una perspectiva més instrumental i pràctica que essencialista o de principis: la cobertura d'unes necessitats bàsiques passa per davant del compliment estricte de les normatives i procediments. Hi ha una tendència a aplicar criteris propis d'ètiques conseqüencialistes més que d'ètiques deontològiques. Per tant, es poden prendre decisions que d'avantmà es poden considerar dolentes (saltar-se les normes, no dir tota la veritat), pel fet que es valori que, en cas de no fer-les, es produirà clarament un mal més gran (o un bé menor). En aquest sentit les opcions d'alguns professionals de no seguir estrictament la normativa respon a un plantejament ètic en el sentit que planteja Mèlich: "no som ètics perquè complim amb els nostres deures, sinó tot el contrari, perquè no podem complir-los. Tota resposta ètica constitueix, d'una manera o altra, una transgressió a la moral". (Mèlich, 2010: 48)



## 6.2. El tracte del professional social vers els usuaris

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

El professional posa el seu treball al servei de les persones, els grups o les comunitats i els accepta tal com són, sense que això vulgui dir acceptar tota mena de conductes.

Totes les persones usuàries i clientes han de ser ateses amb interès, dedicació, equanimitat i honestedat professionals, respectant les seves diferències individuals o grupals, sense discriminació per raó de sexe, edat, religió, ideologia, ètnia, idioma o qualsevol altra diferència, i donant prioritat a les situacions més greus i urgents.

S'ha d'informar les persones usuàries i clientes de les característiques del servei i dels recursos disponibles, així com dels drets i les obligacions que comporta el seu ús.

No podrà, en cap cas, aprofitar-se per a benefici personal o de tercers, de la informació privilegiada o del coneixement de situacions o de la posició que li proporciona la seva professió.

El professional té la responsabilitat de denunciar davant de les persones o organismes competents els casos d'abús, maltractaments o abandonament de persones indefenses o incapacitades, o qualsevol altra situació que atempti contra els drets humans.

En aquest apartat farem un repàs dels riscos ètics relacionats amb l'accés del ciutadà als serveis socials bàsics, i amb el tracte i la relació establerta entre professionals i usuaris.

### **Distorsions en l'accés als serveis socials bàsics**

Més enllà dels problemes i debats entorn a la distribució dels recursos, i prestacions, que hem analitzat en l'apartat anterior, es plantegen qüestions en relació al mateix accés als serveis socials. En aquest sentit, una qüestió que es comença a plantejar i debatre és la de si cal requerir un mínim de temps d'empadronament al municipi on es resideix per poder ser atès.

“L'altre dia parlàvem amb l'equip i sortia un: “El que hauríem de fer és no atendre a les persones que no fa sis mesos que no estan empadronades”. I no podem entrar en aquests plantejaments, hem d'atendre a les persones que estan en una situació de necessitat, que estan en el nostre territori, perquè és una distribució que s'ha fet, per territori, com si n'haguessin fet una altra; però discriminar a algú per tenir accés al més bàsic, com són els serveis socials...”. [3]

En el cas de municipis petits o mitjans, es fa esment també de certes interferències en els circuits d'accés als serveis socials bàsics. Es dona la circumstància que la crisi ha afectat sectors de població que tradicionalment no han fet ús dels serveis socials, i que en ocasions en tenen unes idees prèvies que no s'acaben d'ajustar a la realitat: creuen que els serveis socials només s'adrecen a persones excloses socialment, pobres o estrangeres. Per això recorren directament als polítics, i aquests, amb la intenció de donar-los la millor i més ràpida resposta possible, ordenen la seva atenció immediata.

“hi ha persones que coneixen l'Alcalde o algun Regidor, i li exposen la seva situació. Llavors el nostre Regidor li dona hora de visita en pocs dies, i acaba resultant que per aquesta via l'acabem atenent abans que si hagués vingut directament a demanar hora. I clar, això no és just pel que segueix els circuits que tenim establerts.” [7]

## **Solució versus compassió**

En el context de les retallades socials, el ciutadà que s'adreça als serveis socials bàsics tot sovint en surt decebut per no haver rebut l'atenció o el recurs esperat.

En una primera fase de l'actual crisi econòmica, les polítiques públiques es van orientar cap a la cobertura de les necessitats bàsiques de la ciutadania afectada directament per la crisi econòmica, amb un augment dels recursos per aquestes finalitats.

Però poc després es va entrar en una segona fase, en què la crisi comença a afectar les pròpies administracions públiques, i les retallades també arriben a l'àmbit social.

Així doncs, en molt poc temps s'ha passat de començar la construcció a la destrucció d'un sistema de serveis socials basat en el dret subjectiu dels ciutadans a unes determinades prestacions. En aquest context, els treballadors socials dels serveis socials bàsics han d'atendre i contenir el malestar del ciutadà-consumidor (insatisfet i indignat) perquè l'administració no li ofereix el que li havia promès, i han de gestionar la pròpia frustració per l'avortament de la construcció d'un nou model de serveis socials.

La gestió de les retallades en l'àmbit social té un doble vessant: el pràctic i el comunicatiu. En el vessant pràctic ja no es poden atendre amb la mateixa cobertura les necessitats bàsiques que fins ara rebien una resposta a través de prestacions com la RMI, d'ajuts per accedir o mantenir-se en l'habitatge habitual, etc. Els treballadors socials, fins ara gestors d'aquestes prestacions, es converteixen, desconcertats i perplexos, en els missatgers de les males notícies.

En el vessant comunicatiu, les retallades socials, almenys les primeres que hem viscut, s'han caracteritzat per fer-se de manera confosa i ambigua. El canvi en la normativa del PIRMI ens ho il·lustra: les retallades van molt més enllà del que aprova la nova normativa, de manera que *de facto* les restriccions afecten també a qui reuneix els requisits per accedir-

hi. Així doncs, els treballadors socials dels serveis socials bàsics, com a gestors d'aquesta prestació, com a cara visible del sistema públic de serveis socials, es troben amb un problema comunicatiu de gran magnitud, ja que el discurs i la pràctica de l'administració competent no coincideixen. Aquesta situació no els permet informar clarament el ciutadà afectat (amb una problemàtica econòmica i social important), que té unes expectatives i sovint coneix els seus drets, i que els reclama a través del seu interlocutor, el treballador social dels serveis socials bàsics. El treballador social es troba en fals, conscient de les injustícies que en molts casos comporten aquestes retallades i la manera de fer-les (sense informació al professional, culpabilitzant els beneficiaris de fer un mal ús dels ajuts públics, menystenint els treballadors socials), entén i es posa al lloc del ciutadà afectat, a la vegada que en rep les queixes i el malestar. Com a conseqüència, es trenca la confiança en el professional, i les possibilitats d'intervenció basada en el vincle.

“Ens estem començant a trobar que ara no podem donar solució a certes coses. No vol dir que sempre haguem pogut donar solució, però quan se li havia de dir “no” a alguna persona, se li podia donar alguna argumentació, perquè era una cosa fora del que nosaltres podíem oferir, i se solia entendre. Però ara que hi ha menys recursos econòmics, menys ajuts, o una RMI... que el que abans podies oferir, ara no. O la sensació quan dius “porta'm uns papers per valorar o tramitar una prestació, que potser triga un any, no sé dir-te quan... tot això és nou, d'uns mesos cap aquí que s'està accentuant... estan els professionals [angoixats] com la gent mateixa”. [2]

Així doncs, es produeix una confluència de la insatisfacció del ciutadà i la del professional, de manera que la relació que puguin establir esdevé conflictiva més que d'ajuda. Els professionals es troben sobrepassats per diferents motius: l'esgotament per una saturació creixent i continuada en les càrregues de treball, la indignació per l'aplicació d'unes retallades que consideren injustes, l'angoixa, la frustració, la perplexitat i el sentiment d'impotència davant una nova realitat que no es pot atendre amb els

mitjans i mètodes d'abans. Així doncs, corren el risc de perdre la perspectiva professional, de no aconseguir establir relacions assistencials adequades i de realitzar males praxis en l'acollida, traspasant, d'aquesta manera, línies que afecten de ple l'ètica professional.

“...cada vegada hi ha més queixes cap als professionals (...), més peticions de canvi de professional: “no vull aquest professional perquè no m’ha agradat com m’ha tractat” (...) últimament passa més, “perquè aquell professional no m’ha tractat bé, no m’ha donat cap solució...” (...) esperaven una resposta que no se’ls ha donat, i no volen que aquella persona els atengui més. I el professional respon que té molta feina i que s’ha oblidat de donar-li una resposta”. [2]

En ocasions la manca de temps s’esgrimeix com a causa que justifica la impossibilitat d’oferir un espai d’escolta, d’establir vincles amb l’usuari i processos d’acompanyament.

No obstant, la queixa d’alguns usuaris va més enllà de què no se li hagi ofert una solució al seu problema. Sovint es queixa perquè no ha rebut una explicació adequada dels motius pels quals no ha rebut l’ajuda que esperava, o bé pel tracte rebut, o per no haver-se sentit escoltat. La pròpia frustració dels professionals comporta que en determinades situacions, a més d’haver d’informar que no es pot accedir a determinat ajut, el com s’informa tampoc no hi acompanya, o almenys això és el que manifesten alguns usuaris, que poden entendre els motius de denegació de l’ajut, però que es mostren insatisfets pel tracte rebut pels professionals:

“es va atendre una persona que si no aconsegueix una feina estable la desnonaran, i va viure que el professional que l’havia atès no l’havia escoltat, i es va anar a queixar a la Regidora. Jo vaig parlar amb el professional, i primer es va ofendre una mica, però es va adonar que també estava passant un mal moment, i potser si que era veritat que no l’havia escoltat suficientment. I llavors vam fer una mediació, perquè la usuària estava fotuda, però el professional també ho estava”. [2]

“Vam atendre la queixa d’una dona que es trobava en procés d’execució hipotecària del seu pis, i estava a punt de quedar-se al carrer, juntament amb el seu marit i fills. Els seus pares, ja grans, que l’havien avalat, també estaven afectats. La situació era molt greu. Ens demanava ajuda, i els professionals que l’havien atès li van explicar que no teníem cap ajut que li permetés solucionar la seva situació i evitar el desnonament. Posteriorment, en una reunió amb els responsables del servei, va dir que no s’havia sentit ben tractada, perquè li havíem donat a entendre que no podia esperar beneficiar-se de cap ajuda si havia pres les decisions equivocades. Deia que ja sabia que la seva situació no tenia solució, i admetia que havia pres decisions equivocades, però esperava dels professionals comprensió, que no se la jutgés, i que se l’escoltés i se li donés suport moral”. [7]

Els professionals es veuen sobrepassats havent d’atendre moltes situacions límit sense poder oferir cap ajut, i la seva pròpia frustració es pot traduir en resistències que dificulten fer una intervenció d’escolta, acollida i acompanyament. Ens ho il·lustra la responsable d’uns serveis socials bàsics, referint-se al tracte els professionals vers els usuaris:

“Jo sóc molt matxacona amb aquest tema, perquè sento i sé que és una part molt important (...) i els dic als professionals “no passa res si hi estàs mitja hora o tres quarts, però estigues allà”. Però també entenc que ara els professionals estan molt estressats, que estan portant una ratio de visites molt alta, i que en aquests moments costa molt (...) entenc que hi ha professionals que estan fent visites de mitja hora, que hi ha la pressió del que ve al darrera, que de vegades els truquen i costa, costa. I si no tens temps de vivenciar, d’experimentar... no pots observar l’evolució que fa una persona fent-li el seguiment, el mateix professional no ho veu”. [2]

O un professional que descriu la seva feina com si es tractés del treball en una cadena de muntatge:

“per pressió, tenim molt volum de feina i al final acabem despersonalitzant, un cas més. “Vés a Caritas i adéu!”. No, “Vés a Caritas i adéu!”, no. El primer és que et tens a tu mateix com a persona i els serveis socials com a recurs, com un punt d’escolta, de poder abocar,

també de vegades en suplència d'altres recursos que no hi són, com salut mental, entès més enllà de què tinguis una malaltia mental severa, sinó que pots tenir una depressió i pots necessitar, no només que et mediquin, sinó que algú t'escolti". [3]

Encara que també es palesa la funció d'escolta que es continua fent des dels serveis socials bàsics:

"tenim casos que els anem veient, fent seguiment, els vas podent escoltar, com en el cas dels que cobren la RMI. Moltes vegades aboquen allà el que no poden abocar enlloc, perquè moltes vegades hi aboquen el més inescoltable. I un dia ho dèiem, quin dilema, als que tenen RMI els hi oferim l'escolta perquè els hem de fer un seguiment, i els que cobren un subsidi, que cobren igual o menys, no tenen ningú que els escolti, i té la mateixa situació social. Crec que estem perdent l'essència, perquè els recursos són els que són, i potser ens he tornat molt tramitadors". [3]

Una altra situació nova que pot dificultar que el professional faci una bona acollida, és que el mateix professional pot estar afectat per la crisi, per problemes semblants als que li planteja l'usuari, i això li dificulti l'atenció:

"ens ve gent que sempre ha tingut un bon nivell econòmic, que viuen en xalets, i que la seva situació ha vingut a menys, i vénen a demanar ajuda. I quan t'expliquen els ingressos que tenen, veus que cobren més que tu...". [4]

"Molts professionals també estan patint la crisi. Vaig anar a fer una supervisió i hi havia algú plorant, perquè li acabaven de dir que ja no continuaria treballant. També t'és difícil separar-te dels problemes dels altres quan la diferència entre el lloc de l'altre i el teu... igual tu també estàs pagant una hipoteca i també estàs escanyat". [8]

### **Demandes amb agressió**

Les dificultats per oferir un tracte professional adequat empitjoren quan l'usuari es mostra agressiu en adreçar-se als serveis socials. I és que la desesperació fa que cada vegada més persones s'adrecin als professionals dels serveis socials amb comportaments agressius: exigències, crits, cops,

amenaces. Els professionals també es qüestionen si han d'atendre les persones que es manifesten violentament, i les seves posicions oscil·len entre les que defensen que no s'ha d'atendre cap persones en aquestes circumstàncies, i fins i tot se'ls pot negar l'accés permanent o indefinit als serveis socials bàsics, a les que consideren que cal entendre que aquesta agressivitat és una forma d'expressió del malestar i cal tractar-la per poder fer altres intervencions d'ajuda.

“Nosaltres tenim el dilema de si atenem les persones que vénen de mala manera, cridant, agressives... no està molt resolt. Depèn, va segons el tarannà personal del professional. Estem intentant modificar un gran fallo. Moltes vegades tu ets el tècnic, estàs al teu despatx, i ve una persona superenfadada, o superdesbordada, o supertrista, et truquen de recepció i tu dius “no l'atendré perquè no té visita”. El xàfec que està aguantant la companya de recepció..., perquè moltes vegades els tècnics, m'hi puc incloure, tenim aquest punt egoista de “quin mal dia que he tingut, he aguantat molta tensió”. I la companya de recepció ha patit la mateixa pressió o més, perquè és el primer xoc, i les tècniques tenim el privilegi de tenir una reunió d'equip, o un espai de supervisió on exposar “m'ha passat això”. Jo intento poder donar una resposta a la persona, però amb certs límits: “així no, jo puc parlar amb tu però d'aquesta manera no”. [3]

Per altra part, s'apunta la baixa autoestima d'alguns professionals com la causa que els pot fer sentir indefensos davant el nou perfil d'usuaris que, malgrat trobar-se en una situació de moltes dificultats, té recursos personals per expressar-se i exigir atenció:

“Molts dels professionals del treball social tenen molt poqueta autoestima, amb un cert sentiment de professional de segona línia, molt insegura. Doncs hi ha perfils d'usuaris que se'ls mengen”. [8]

En aquestes situacions, doncs, establir una relació adequada i positiva entre professional i usuari pot ser força difícil, i pot comprometre la prestació de l'ajuda i el suport possibles, malgrat les restriccions del context.



### 6.3. Autodeterminació, autonomia i llibertat

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

Tot ésser humà té dret a prendre les seves pròpies decisions i que aquestes li siguin respectades, mentre no interfereixi en el dret dels altres. Els professionals de l'acció social actuaran en interès de les persones amb què treballen i respectaran la seva autonomia i llibertat.

El professional ha de consensuar la seva actuació amb l'usuari/client. També l'ha d'informar del resultat previsible de la seva intervenció. Es tindrà en compte la decisió de la persona o del seu representant legal. Això inclou també la finalització de l'acció professional a partir de la voluntarietat en les persones majors d'edat i emancipades.

Els professionals informen les persones usuàries i clientes de les possibilitats i dels límits de la seva intervenció, dels objectius que hom persegueix, de les seves conseqüències i dels recursos disponibles.

En la intervenció social els valors d'autonomia i ajuda tenen una gran rellevància, valors que es contraposen i es tensionen tot sovint. La intervenció professional des dels serveis socials bàsics pot variar molt en funció, en primer lloc, de si hi ha o no demanda de la persona, o bé, en l'extrem de la no demanda, si hi ha un rebuig de la intervenció. Ens podem trobar, doncs, amb les següents situacions:

- ✓ Demanda clara d'intervenció: l'usuari dóna el seu consentiment a la intervenció (de vegades fins i tot amb exigència, reclamació de drets,...). Els conflictes es poden produir quan la demanda de l'usuari no es correspon amb la prescripció del professional, o quan l'usuari no

accepta les propostes del professional, o quan el professional, malgrat haver-hi una demanda, no hi dóna resposta

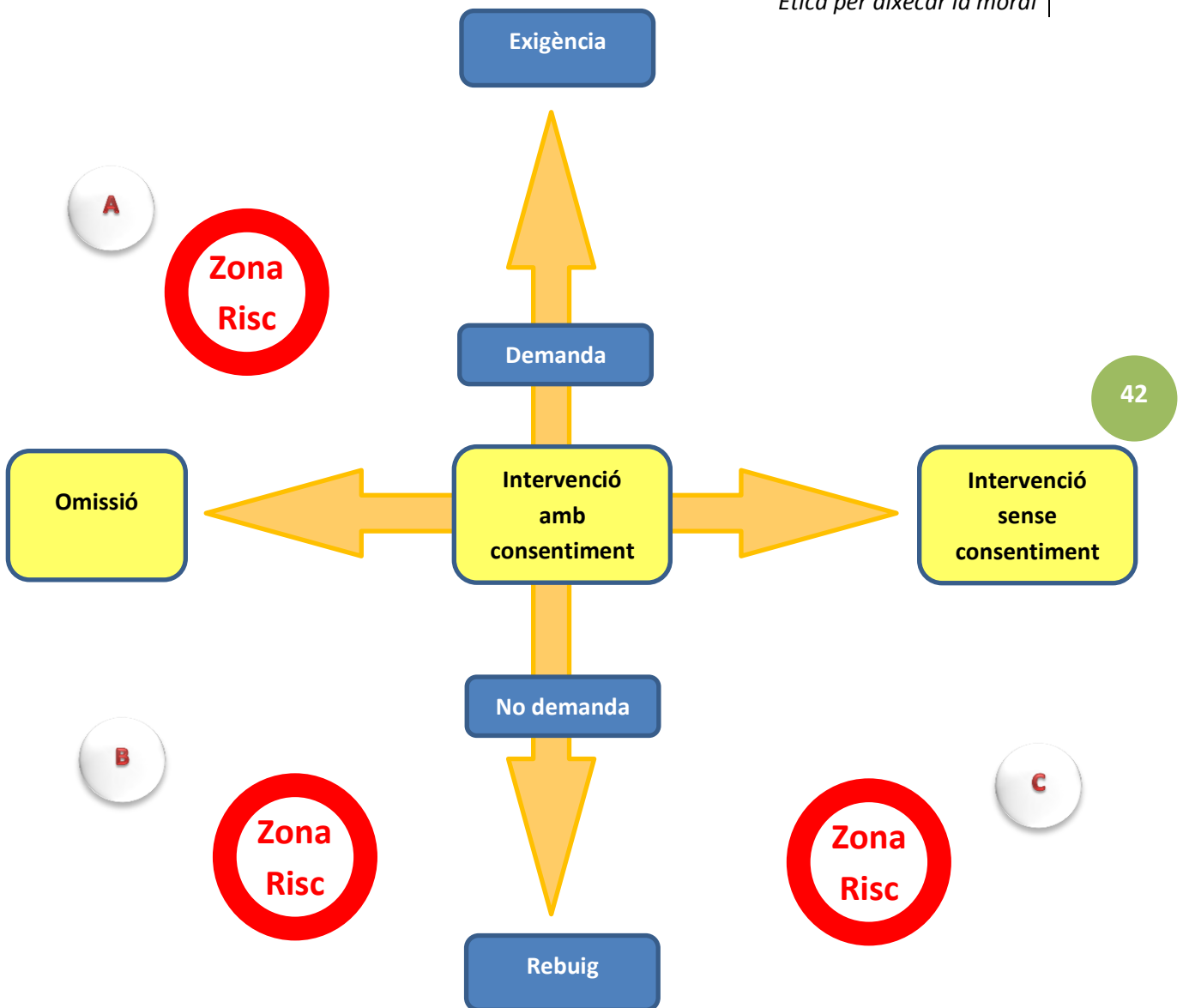
- ✓ Sense demanda de l'afectat: la demanda l'efectuen familiars, altres professionals, voluntaris, veïns. En aquesta situació, encara ens trobem amb dos supòsits:

- L'afectat no té la capacitat de donar el seu consentiment a la intervenció, però podem suposar que el donaria en altres circumstàncies. Podria ser el cas dels infants, de persones afectades de discapacitats intel·lectuals profundes, o de malalties mentals severes o en situació de crisi, de malalties cognitives en estat avançat, etc.
- L'afectat rebutja la intervenció que se li proposa, malgrat no tenir dificultats cognitives, ni comunicatives.

En aquests darrers casos, els professionals es poden plantejar diferents alternatives, totes les quals generen dubtes a nivell ètic: fins on intervenir?

- efectuar una intervenció sense consentiment, amb el risc d'adoptar postures paternalistes o autoritàries
- inhibir-se d'intervenir, amb el risc d'abandonar l'usuari i de no evitar mals majors.

Hem intentat representar gràficament aquestes zones de risc ètic, en funció de les diferents combinacions entre la forma de la demanda –des de l'extrem de l'exigència al del rebuig de la intervenció-, i el tipus d'intervenció segons el grau de consentiment:



Malgrat haver-hi demanda –fins i tot exigència de l'usuari-, en algunes situacions el professional no ofereix l'ajuda demanada, en pro d'afavorir l'autonomia de l'usuari. En aquest cas, el risc es troba en arribar a situacions de desemparament, si no s'afavoreix que es donin els diferents factors de presa de decisions i no s'ofereix l'acompanyament indispensable per facilitar els canvis necessaris (zona A).

També en pro de l'autonomia i del respecte a les decisions de l'usuari, es poden produir riscos de desemparament en cas de no oferir l'atenció necessària, tal vegada per no haver identificat prou bé la situació de risc o vulnerabilitat de la persona que rebutja l'ajuda.

En l'altre extrem, l'"excés" d'ajuda pot conduir a menysvalorar la capacitat de decisió, l'autonomia, però també la responsabilitat de la persona que s'atén, conduint a pràctiques paternalistes (zona C).

Segons autors com Venegas, Gutiérrez i Atienza, la intervenció sense consentiment s'hauria de poder justificar a partir de la comprovació de la concurrència de diferents condicions. Aquestes condicions fan referència a la incapacitat de la persona per donar el seu consentiment, a la situació de vulnerabilitat objectivable en què es troba la persona, a què la mesura a aplicar estigui realment encaminada cap a la consecució del bé objectiu de la persona i a la presumpció racional de què la persona afectada donaria el seu consentiment si no es trobés en la situació d'incapacitat indicada (Atienza, 1989: 82-83)

Paral·lelament, la decisió de no intervenir en determinada situació, en nom del respecte a la llibertat i l'autonomia de la persona, també hauria d'estar raonada i argumentada, a partir de la constatació de la concurrència de condicions oposades: negativa a donar el consentiment, tot i tenir-ne la capacitat, no poder objectivar suficientment una situació de vulnerabilitat, que la mesura no suposi un bé objectiu des del punt de vista de la persona afectada.

Si bé els dos extrems resulten, des del punt de vista teòric, prou clars, la multiplicitat de matisos i de variables amb les que els professionals es poden trobar plantegen també una gran diversitat de possibles respostes i posicionaments, respecte a si cal intervenir o no, més enllà de la voluntat i el desig de la persona afectada.

Però, què passa en especial en època de crisi? Ens trobem amb més problemes en l'esfera de l'autodeterminació?

### **Resistències i contraresistències**

Com assenyala Barbero, els professionals de la intervenció social poden considerar que les propostes relacionals que els fan els seus usuaris poden

ser adequades o inadequades, i aquestes darreres s'acostumen a interpretar com a resistències, com a rebuig cap al tipus de relació que proposa el professional, i en favor d'altres propostes relacionals com les que tenen interessos purament instrumentals, la picaresca, les estratègies de provocar llàstima, l'oposició a què el professional vagi més enllà de la demanda explícita i l'agressivitat cap a les decisions del professional. Les resistències també es manifesten com a negació de les explicacions del professional, com a inconstàncies, incompliments o oblits, actituds de desconfiança i no col·laboració.

Aquestes actituds acostumen a respondre al que els usuaris consideren anàlisis unilaterals i unidimensionals dels professionals, acompanyades sovint de culpabilitat. Així doncs, en el fons de les resistències hi podríem trobar definicions de problemes no coincidents, impotència i confusió davant el joc de definicions tècniques dels seus problemes, consciència o sensació d'injustícia relacionada amb la individualització i culpa que comporta. Tot plegat efecte de la percepció dels serveis socials com un sistema no-aliat. Les resistències s'exterioritzen a través de manifestacions observables de rebuig, com els retards, els oblits, l'hostilitat, la vivència d'imposició d'alguns serveis o d'alguns compromisos, la relació purament utilitària o l'aprofitament descarat de beneficis materials. (Barbero, 2002: 163-208)

En el context de col·lapse per un excés de demandes, unes problemàtiques cada cop més greus, i uns recursos cada vegada més limitats, els professionals poden caure en el risc de donar prescripcions sense haver pogut aprofundir en l'anàlisi i el diagnòstic de la situació, i sovint sense tenir en compte l'opinió dels usuaris. Respectar la llibertat i el dret a l'autodeterminació dels usuaris implica el pas previ de comprendre les decisions que han pres, i en ocasions això no passa. No és estrany esoltar comentaris com:

“Com pot ser que si no tenen feina tinguin una altra criatura?”

“Com es va aventurar a muntar un negoci si es veia clar que no li aniria bé i seria una ruïna?”

En el cas dels estrangers que es troben sense feina ni ingressos, tot sovint l'orientació del professional ha estat que tornin al seu país d'origen:

“...hi ha famílies en una situació molt apurada, per exemple famílies estrangeres, i el professional els proposa que tornin al país d'origen, i ells no volen, volen un ajut per poder quedar-se aquí. No fa gaire una dona marroquina amb cinc fills, que no té ingressos, i valoràvem que el millor per ella era tornar al seu país. Ho vam valorar en una reunió d'equip i es va discutir del dret i del revés. És una persona que quasi no parla català ni castellà, amb poques possibilitats d'inserció, però ella s'hi va ficar que no, que no, que no, i al final, miraculosament va arribar una RMI aprovada, conxos de RMI que no arriba mai, i en aquest cas va arribar aprovada (...) i em consta que el professional li havia dit “marxa, marxa, marxa”, perquè som nosaltres mateixos que ara moltes vegades no sabem què oferir a les persones, ens angoixa pensar en la situació que estan (...) i quasi decideixes tu pels altres. Si el professional ha d'atendre moltes d'aquestes situacions angoixants, acaba buscant respostes ràpides, malgrat l'altre m'estiguin dient “és que me n'aniré allà, no tindrè escola pels meus fills, o estarà molt lluny, o quasi no els veuré perquè se'ls quedaran els sogres”, i tu vas dient “però estaràs millor allà que aquí”. [2]

Aquestes orientacions dels professionals s'atribueixen a la frustració generada per la impossibilitat reiterada d'oferir respostes que abans de la crisi s'oferien:

“...no els pots oferir res, i és un, i un altre, i un altre. I llavors, què fem amb tot això? No ens podem quedar amb el no podem oferir res. El professional es queda molt malament. Encara que ofereixes escolta, intentes entendre, posar-te a la seva pell, oferir-li alguna sortida o solució, però pel professional és molt frustrant, es viu malament. Aquestes respostes es deuen al col·lapse del professional, que no dona per més, ja no sap què inventar-se...”. [2]

En el fons d'aquests plantejaments hi podem copsar un posicionament excessivament paternalista, i fins i tot autoritari: el professional implícitament té assumit que ha de donar solució a totes les peticions de l'usuari, que n'és responsable. I l'altra cara de la moneda és que l'usuari li ha de fer cas... De manera que ràpidament es fa el salt d'una posició paternalista, en què el professional pretén "salvar" l'usuari, a una posició d'abandonament, en què el professional pot reduir al mínim la seva intervenció, valorar negativament l'accés a determinades ajudes, davant la negativa de l'usuari a seguir els seus consells, orientacions o prescripcions.

Una entrevista ens en posa un exemple:

"Des de l'hospital ens deriven el cas d'un home que havia agafat l'alta voluntària. Torna a casa seva, viu sol... resulta que li havien d'amputar una cama, però s'hi va negar. Va voler tornar a casa i va dir que ja es curaria. Ho vam parlar a la reunió d'equip i va sorgir el dilema: si havia agafat l'alta voluntària, què hi havíem d'anar a fer nosaltres? Primer li toca al CAP atendre'l, no als serveis socials. I, segon, si ha demanat l'alta voluntària, que es quedi a casa i ja s'espavilarà... Jo crec que a part del CAP, nosaltres també l'havíem d'atendre, i hem de respectar la seva decisió, encara que la trobem equivocada, això no vol dir que li neguem tot l'ajut i "espavila't tu tot sol". [1]

Aquestes situacions ens haurien de remetre a la reflexió sobre si l'usuari té dret a equivocar-se. Sembla que alguns professionals exigeixen als usuaris un ús "impecable" de la racionalitat. Cosa que en altres professions potser està més assumit:

"els metges no deixen d'atendre un malalt pel fet que no segueixi les prescripcions. Encara que abandoni o no segueixi correctament la medicació, o que rebutgi determinades proves o tractaments, sempre se'l continua atenent..." [7]

I si s'han equivocat, tenen dret a rebre ajuda? Justifiquen les decisions "equivocades" dels usuaris la denegació d'ajudes, o rebre una atenció

mancada d'hospitalitat? On és la frontera en què és convenient, o raonat, o pietós atendre una persona que s'ha equivocat, o no atendre-la i deixar que assumeixi la responsabilitat i les conseqüències negatives?

En el cas de les persones afectades d'execucions hipotecàries podem observar diferents posicionaments: des del que considera que no s'ha de fer cap ajut, ja que en signar la hipoteca ja assumien un risc i ara no poden pretendre que entre tots els ajudem a pagar el seu deute (hi ha professionals que al·leguen “*jo no hauria signat mai una hipoteca com aquesta*”) i, en l'altre extrem, posicionaments com el de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) que parteixen del supòsit que aquests afectats han estat enganyats per les entitats bancàries i tot un context social que els empenyia a endeutar-se sense percebre'n el risc, de manera que ara cal donar-los el màxim suport per desendeutar-se.

Tal vegada aquesta exigència de racionalitat i aquest judici negatiu vers el que es consideren decisions equivocades, tingui a veure amb un procés de transferència amb el nou perfil d'usuari, que sociològicament té moltes similituds amb el professional:

“s'assembla molt a nosaltres, i aquest error que ha comès aquesta persona l'hauríem pogut cometre nosaltres. No ens han entrenat per interactuar amb persones que s'assemblen a nosaltres. Hem d'afrontar aquests problemes amb unes eines amb les quals no estem prou preparats i llavors hi ha una gran tendència a respondre amb el que tu creus que s'hauria de fer, amb el que tu creus que hauries fet si això t'hagués passat a tu... i això no és tècnica”. [8]

Fins i tot es pot arribar a qüestionar l'atorgament d'una ajuda pel fet d'haver tingut algun comportament inadequat en algun altre context, fora del de l'atenció social. Per exemple, es pot denegar un ajut d'aliments a un home que havia maltractat la seva exparella, o a una persona amb trastorns mentals o drogodependent que s'ha vist implicada en baralles i aldarulls al carrer? O bé a una persona que pateix tuberculosi i es nega a ingressar a



l'hospital per ser tractada, amb el risc que contagiï altres persones? En aquests supòsits es pot justificar la denegació d'un ajut social bàsic com una forma de càstig pels mal comportaments en altres esferes?

En l'altre extrem, s'identifiquen situacions en què el professional exerceix un excés de control o d'intromissió en la vida de les persones ateses:

“Fa relativament poc, hem atès un senyor que té dificultats per l'organització econòmica i se li planteja com fer la compra (...) arribem a un punt de què compra de menjar, com s'organitza els àpats, què pot suprimir...; i es va qüestionar que potser no podia menjar tants iogurts cada dia, i llavors el senyor es va enfadar molt, no pels iogurts, sinó perquè tot allò anava més enllà (...) arriba un punt que la gent té la seva pròpia autonomia i la seva manera de valorar...”. [3]

48

Hem intentat resumir en una taula les diferents situacions que es poden donar en la relació entre usuari i professional, tenint en compte les variables de demanda, proposta d'intervenció professional, posició del professional i de l'usuari respecte a l'autonomia o dependència d'aquest.

En funció de les diferents combinacions, s'identifiquen els riscos ètics que se'n poden desprendre:

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Demanda usuari</b>	És atesa pel professional	No hi ha demanda	No és atesa pel professional	És atesa pel professional
<b>Proposta intervenció professional</b>	La proposta d'intervenció professional coincideix amb la demanda de l'usuari	La proposta d'intervenció professional no és acceptada per l'usuari: rebutja l'ajuda i les orientacions o prescripcions del professional	Es denega ajut per incompliment compromisos, pactes, prescripcions o haver pres decisions “equivocades”	S'atén la demanda encara que no fomenti l'autonomia
<b>Posició professional</b>	No paternalista: autonomia usuari	Paternalista-autoritari o	No paternalista o abandònica	Paternalista

	A	B	C	D
		protector		
<b>Posició usuari</b>	Autònom	Autònom o incapacitat	Dependent	Dependent
<b>Risc ètic</b>	Sense risc	Intervenció paternalista sense consentiment ni respecte llibertat usuari	Omissió intervenció tot i haver-hi risc	Intervenció paternalista que no fomenta autonomia usuari

Així doncs, encara que amb resultats ben diferents, les opcions A i D no generarien conflicte ni dubtes ètics, mentre que en les opcions B i C és on sorgeixen discrepàncies, dilemes ètics i necessitats de justificació de la intervenció o la no intervenció.

### El dilema entre el peix i la canya

En l'anàlisi de les resistències i les contra-resistències, i, per tant, de les contradiccions entre les propostes d'intervenció dels professionals i les demandes dels usuaris, mereix especial atenció la reflexió entorn al paper que es dóna a les prestacions o ajudes econòmiques dins la intervenció social:

- Prestació com a eina de treball que permet intervenir en altres aspectes de la situació de l'usuari. En aquests casos, l'aprovació de la prestació pot condicionar-se a l'acceptació d'un pla de treball que inclou prescripcions que van més enllà de la demanda de l'usuari.
- Prestació com a dret subjectiu, l'accés a la qual depèn de l'acreditació de determinades circumstàncies, però no del compliment de determinats compromisos.

Sense oblidar que, en el context de crisi actual, les prestacions econòmiques que es gestionen des dels serveis socials són demandades

pels ciutadans com a últim recurs per cobrir les seves necessitats bàsiques, un cop esgotades altres prestacions i subsidis de caire contributiu. I el professional pot interpretar que el ciutadà sol·licita aquesta prestació com si, seguint la popular metàfora, només demanés el peix, i rebutgés la canya. D'aquesta manera se'ls pot acusar d'interès exclusivament instrumental.

Des de l'àmbit professional, però, tradicionalment s'ha lligat la concessió d'una prestació –el peix-, a quedar-se també amb la canya. És a dir, sovint s'ha plantejat l'atorgament d'ajuts de caire material (ajuts econòmics, beques, etc.) com una eina de treball, com un recurs educatiu, a mode de premis o càstigs que podien servir per aconseguir determinats objectius o per posar límits a determinades actuacions dels usuaris.

No obstant, en els anys previs de l'esclat de la crisi econòmica l'àmbit dels serveis socials experimenta una renovació a nivell legislatiu<sup>4</sup> que converteix en drets subjectius bona part de les prestacions socials. D'aquesta manera, es dilueix el seu paper com a eina de treball. Aquest canvi d'escenari suposa certa confusió i contrarietat entre els professionals, que senten que se'ls relega al paper de tramitadors d'ajuts i prestacions, i que desapareix el seu rol de treball social i educatiu.

Tanmateix, l'esclat de la crisi econòmica avorta aquest paradigma embrionari, de manera que a la pràctica no es poden garantir aquests drets recentment reconeguts, per la insuficiència de recursos. Així doncs, els professionals dels serveis socials bàsics han de gestionar els ajuts disponibles amb múltiples contradiccions:

---

4 Aprovació de les següents lleis: Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, Llei 12/2007 de Serveis Socials, Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència

- S'ha perdut l'ús del recurs com a eina educativa.
- S'ha d'atendre el malestar del ciutadà-consumidor (insatisfet i indignat) perquè l'administració no li pot oferir el que li ha promès.
- El ciutadà fa una demanda econòmica que el professional pot interpretar d'interès instrumental.
- El professional se sent indefens –entre les retallades dels polítics i les exigències ciutadanes-i té dificultats per construir una relació assistencial apropiada.
- L'usuari viu com a invasió el fet que el professional li faci altres propostes d'intervenció sense anar acompanyades d'un ajut material.

Es configura, doncs, un escenari en què els objectius de les professions socials i la voluntat dels ciutadans atesos no coincideixen.

“...hi ha desajustos constants, perquè nosaltres encara estem situats en la relació d'ajuda, i estem en un escenari de defensa de drets i de demanda de drets. I això és un xoc de trens (...) és que l'altre [l'usuari] està empenyat perquè ho ha perdut tot. Però és que tu ets l'administració, ve aquí a picar, l'ha putejat el banc, l'ha putejat aquest i l'altre, i nosaltres encara estem amb la contraprestació –li dono això, però que faci un curs-. I llavors l'altre es posa com una moto. I llavors nosaltres ho vivim com “que desagraït, amb el que joestic fent per ell”. [8]

D'aquesta manera, s'entra en un terreny pantanós on la llibertat i el dret a l'autodeterminació de l'usuari –que sovint s'adreça als serveis socials demanant una prestació que creu que té dret a percebre- i els plantejaments (paternalistes?) dels professionals topen. Ens ho descriu una professional entrevistada:

“El codi deontològic dels treballadors socials diu que s'ha d'informar l'usuari de les possibilitats i límits de la nostra intervenció, que s'han de

compartir els objectius i donar a conèixer els recursos amb què comptem i les conseqüències possibles del nostre treball. Penso que és conflictiu perquè no sé si tenim el costum de fer-ho. No sempre compartim amb l'usuari els objectius. D'entrada els nostres objectius no solen coincidir amb els dels usuaris. En aquests moments la demanda és sobretot de tipus econòmic: "dóna'm un recurs o prestació". Som dispensadors de recursos. Jo sé que puc cobrar, o he sentit que potser em toca no sé què, doncs tramita-m'ho. No volen res més els usuaris. Aquí hi ha un punt de conflicte amb els objectius, perquè nosaltres hauríem de treballar més la relació, les seves capacitats i les seves potencialitats...i a la pràctica no coincideix amb el que la persona vol... passa més ara que abans, hi ha més exigència, hi ha més demanda, només estadísticament hi ha més persones que vénen a demanar..." [1]

Paradoxalment, entendre les ajudes com a eines de treball per aconseguir canvis en els beneficiaris pot acabar desvirtuant la pròpia intervenció social, ja que pot ser que el beneficiari la rebutgi si no hi ha res a canvi, i que el propi professional la menystingui si no pot oferir alguna prestació o servei a canvi.

Tanmateix, altres interpretacions fan una lectura d'aquesta tessitura en clau d'oportunitat. Així doncs, Molleda (2007) suggereix que la insuficiència de recursos ha de permetre pensar en altres aspectes latents de la demanda, i no caure en la il·lusió de què al subjecte només li faltava un recurs per solucionar els seus problemes.

Per altra banda, l'ús de les prestacions condicionades al compliment d'un pla de treball per part del beneficiari pot arribar a topiar amb el dret a tenir les necessitats bàsiques cobertes. El plantejament actual de la RMI ens proporciona múltiples exemples en què sovint es plantegen dilemes d'aquest tipus.

La RMI està, teòricament, condicionada a la realització de mesures per millorar les circumstàncies personals i afavorir, d'aquesta manera, la

inserció social i laboral. Però, per diferents motius, bona part dels beneficiaris no n'estan realitzant:

- Perquè actualment la prestació s'adreça a persones amb problemàtiques socials afegides a les laborals, de manera que aquestes pròpies problemàtiques dificulten seguir les mesures proposades.
- Perquè les retallades també han reduït en gran mesura, si no han fet desaparèixer, l'oferta de mesures de formació i acompanyament a l'ocupació.

En aquestes coordenades, plantejar la suspensió de la RMI perquè el beneficiari no està fent cap mesura de reinserció social o laboral pot representar que se'l deixi sense ingressos, sense possibilitats de cobrir mínimament les seves necessitats bàsiques. I de retruc, havent d'oferir-li més ajuts des dels serveis socials bàsics.

“vaig portar a supervisió el cas d'un home de 42 anys, que cobra la RMI des de fa tres anys, i se'm plantejava un dilema [informar favorablement o no per la continuïtat de la prestació]. I les conclusions de la supervisió van ser que fins ara havíem fet una mica de manteniment de la seva situació perquè no empitjorés, però en realitat no està anant enlloc, no podem donar sentit a la feina que fem amb ell, l'estem convertint en un rendista, perquè s'està acomodant. Però és una persona complicadeta (...) a més, mai hi ha hagut gaire recursos pels que cobren la RMI, i ara menys que abans... mesures que pugui fer (...) i pugui anar sortint del pou, no n'hi ha... i ara, tal i com està el mercat laboral, aquest noi no té sortides, té molt poques possibilitats de trobar feina (...) si ni la gent que està preparada, té formació, té experiència, no se'n surten, persones com aquest noi, que té poquíssims recursos personals, molt poques habilitats, és una persona molt sola, el seu pronòstic és molt dolent... jo no li trauré la RMI, però clar, si l'estic convertint en un rendista... (...) em deien que per què no li suspenia durant un temps, durant la temporada turística, però clar, tal i com estan les coses, si li suspens saps que no li tornaran a aprovar, perquè no estan reprenent cap RMI. Per una banda tens l'ètica i

els valors, i pensar en les capacitats d'aquella persona, i pensar que se'n podrà sortir, i, per l'altra, has de tocar de peus a terra... En casos que duen molt de temps dins la RMI, ara ens plantegen que n'han de sortir i deixar lloc als altres... Aquesta gent, si no han trobat una sortida quan no hi havia crisi, ni els professionals hem sabut treballar amb ells perquè la trobessin, és ètic ara fer-los fora del sistema?". [1]

Un altre exemple ens il·lustra el dilema entre oferir ajuda per cobrir les necessitats bàsiques o denegar-la per aconseguir la responsabilització de la persona sobre la seva salut i la dels que l'envolten:

“És un cas d'aquest estiu. Es tracta d'una persona afectada de tuberculosi, que no es pren la medicació, i, per tant, està infectant altra gent. És un tema sanitari, en principi, però arriba a serveis socials perquè no té lloc on dormir, ni té menjar, no cobra cap pensió. Des de serveis socials entomem el cas i atenem la part social: que tingui menjar i lloc per dormir, i la part sanitària diu que si no el deixem sense menjar i sense lloc per dormir, no es prendrà mai la medicació. Per tant, anirà infectant. Nosaltres ens plantegem què fem, perquè si donem menjar a tothom i tenim la llei que ens diu que hem de donar menjar i aixopluc a les persones perquè puguin dormir, és una contradicció (...) durant tot aquest temps se'ns ha produït un conflicte existencial, i hem tingut unes discussions molt grans dins l'equip, i amb els de sanitat (...) Sanitat pressionava perquè no li donéssim cap ajuda, aviam si així decidia ingressar per poder-se tractar, perquè ell havia demanat l'alta voluntària (...) és un home que havia estat a la presó molt de temps, i només de pensar que havia de tornar a estar tancat (...) és una persona que està al final de la seva vida, perquè de salut està molt deteriorat... i ve a serveis socials i et demana ajuda per menjar...ens ha provocat moltes discussions. Tenim diferents visions, encara que des de serveis socials tenim la visió d'ajudar-lo, i ens ha sorprès molt que altres no... o potser era la seva manera d'ajudar-lo". [2]

També cal no oblidar que, més enllà de què l'usuari accepti o no un pla d'intervenció, es pot donar la circumstància que la proposta professional no s'ajusti a les possibilitats o capacitats del beneficiari:

“la vara de medir l'exigència, de vegades tens la sensació que se'ls posa unes condicions molt desmesurades als usuaris. La capacitat de detectar si allò que li estic exigint s'ajusta a les seves capacitats o no, jo no sempre les tinc clares”. [8]

### **Omissió de la intervenció**

Un altre tipus de situacions que poden comportar cert risc ètic tenen a veure amb la intervenció -o no- en situacions de no demanda, però que presenten cert risc social.

Com ja hem anat explicant, els serveis socials bàsics es troben saturats per demandes d'ajuts per part de famílies afectades per la crisi econòmica. Les famílies demandants són exigents i s'imposen criteris organitzatius que prioritzen l'atenció ràpida i resolutiva d'aquesta demanda. El temps dels professionals està consumit principalment per l'atenció a aquesta tipologia de demanda i els corresponents tràmits d'accés a prestacions i serveis.

En aquest escenari, la intervenció de caire protector a infants i altres col·lectius vulnerables, que tot sovint es realitza d'ofici, sense demanda de l'«interessat», queda doncs, en un segon pla. En aquest terreny és on la no intervenció pot generar importants perjudicis: detecció tardana de negligències i maltractaments infantils, temps insuficient per fer diagnòstics adequats, retard en el plantejament de mesures,... Es podria atribuir doncs als professionals dels serveis socials bàsics la responsabilitat de no haver protegit diligentment uns infants en situació de risc social o desemparament? Fins a quin punt es podria atribuir la responsabilitat civil a les institucions de què depenen, o els responsables polítics que no han pres les decisions oportunes per garantir les dotacions mínimes de professionals ?

Per altra banda, la crisi proporciona excuses per abandonar els col·lectius més vulnerables, per desatendre situacions de risc, però sense demanda:

“Ara estem saturats de demandes de persones que tenen problemes econòmics, que s'han quedat a l'atur, que no poden pagar la hipoteca o el lloguer. Que no dic que no sigui important el que els passa, però resulta



que si hem de fer més visites perquè no s'allargui la llista d'espera, llavors cada cop tenim menys temps per fer protecció a la infància, o a la gent gran vulnerable, o als malalts mentals. I potser la situació d'aquests col·lectius és encara més greu..." [7]

Amb l'agreujant que es tracta de la darrera xarxa de protecció:

"En salut mental, precisament, he tingut peloteres, perquè treballar el vincle, és com una mica pervers, perquè clar, si té xarxa, encara, però els que precisament queden desatesos, i acaben no vinculant amb salut mental o serveis socials, si en som coneixedors, i ens excusem amb que no hi ha prou recursos... jo crec que els recursos han d'anar destinat precisament a aquests... els serveis socials som com l'última xarxa, si serveis socials et deixa anar...adiós!". [3]

#### **6.4. Confidencialitat, secret professional i protecció de dades de caràcter personal**

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

Tot ésser humà té dret a la seva pròpia intimitat. La confidencialitat és una característica essencial de les relacions que s'estableixen entre el professional i l'usuari/client i el secret professional és un valor i una garantia per a la professió. El client o clienta ha de tenir la certesa que es respectarà la seva intimitat.

El secret professional continua després de finalitzada la prestació del servei professional. Per tant, la interrupció de la relació professional o la mort de la persona usuària i clienta no eximeix el treballador/a social del deure de guardar-lo.

El professional ha de fer un ús responsable de la informació obtinguda en la seva activitat professional. En aquells casos en què s'hagi de traslladar informació entre professionals o institucions, s'haurà de fer sempre en benefici de la persona, grup o comunitat, i basant-se en principis ètics i/o

normes legals, amb el coneixement i autorització dels interessats, i restringint-se a les necessitats de l'actuació professional. Transmetrà, únicament, informació veraç i contrastada, i en tot cas separarà informació de valoracions, opinions o pronòstics.

Estudis com el de Úriz *et al.* recullen que una de les qüestions ètiques amb les que amb més freqüència es troben els professionals dels serveis socials bàsics, i que a la vegada més preocupen, són les relacionades amb la confidencialitat i el secret professional. (Úriz *et al.*, 2007: 92)

No obstant, d'entre les diferents àrees que hem identificat com de risc ètic en temps de crisi, la relacionada amb el secret professional, la confidencialitat i la protecció de dades de caràcter personal és la que es reconeix com a menys problemàtica i preocupant per part dels professionals entrevistats.

Tot i així, s'identifiquen problemes relacionats amb la confidencialitat que tenen a veure amb els nous perfils d'usuaris. Es tracta de persones que mai abans no havien acudit als serveis socials, i que, com dèiem anteriorment, acostumen a tenir-ne uns prejudicis i estereotips, que fan que no se n'identifiquin com a públic potencial. D'aquesta manera, en ocasions opten per dirigir-se a algun responsable polític, a qui potser coneixen personalment, i vers qui dipositen l'expectativa que els solucionarà els seus problemes, mostrant-li una confiança que d'entrada no li mereixen els professionals.

En aquestes situacions pot ser que els polítics demanin informació als professionals sobre la intervenció possible, si el professional encara no coneix el cas, o sobre la situació i la intervenció efectuada, un cop els professionals l'han atès. En ocasions el professional té dubtes sobre si ha de donar o no aquesta informació, de fins a quin punt la petició del polític pot suposar una interferència en la intervenció.

No obstant, altres vegades es planteja com una oportunitat per explicar als polítics les dificultats de la intervenció i les necessitats del servei per millorar la intervenció:

“abans ho vivíem com una intromissió, però ara ho reconvertim amb “mira quina sort que ens ho pregunten”. I quan ens preguntem què fem amb tal situació, aprofitem per explicar si ens falten recursos. Llavors sovint et diuen “no, no, si jo només vull saber tal cosa”, i tu dius “no, t’ho explico per si et trobes amb alguna altra situació semblant”. Aprofites per anar fent pedagogia del que fem i del que no fem” . [2]

58

El fet que aquest nou perfil d’usuaris, de nivells socio-econòmics fins ara més alts, acudeixin als serveis socials bàsics comporta que es donin més situacions en què terceres persones demanin informació de la seva situació i de la intervenció realitzada (familiars, veïns,...)

La intervenció de les entitats socials, concretament dels voluntaris, també genera riscos pel que fa a la confidencialitat, el secret professional i la protecció de dades de caràcter personal. El perfil de nous clients dels serveis socials bàsics se sent especialment incòmode si ha de ser atès per voluntaris, que poden ser veïns o coneguts, en programes com els bancs d’aliments.

## 6.5. Actuació professional: formació, competències, reflexió, desenvolupament de la professió

---

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

59

Per realitzar la seva pràctica diària el professional ha adquirit les competències necessàries, tant en l'ordre teòric com en el pràctic, està preparat per a la utilització rigorosa de mètodes, estratègies i eines i té el deure de posar els seus coneixements i la seva competència professional al servei del treball que li ha estat encomanat.

El professional està en disposició de formar-se permanentment com un procés continu d'aprenentatge que permet el desenvolupament de l'activitat professional.

L'autoritat professional es fonamenta en la seva competència, la seva capacitació, la seva qualificació per a les accions que desenvolupa, la seva capacitat d'autocontrol i la seva capacitat de reflexió sobre la praxi professional. Els objectius i la pràctica de la professió han de ser objecte d'estudi, de reflexió i d'investigació constants per part dels professionals.

Els professionals han de contribuir al desenvolupament de la professió per tal de respondre adequadament a les noves demandes de la societat, així com respectar el camp professional de les altres disciplines.

En general els mateixos professionals dels serveis socials bàsics consideren que es dediquen poc a la formació i la reflexió sobre la pràctica i el desenvolupament de la professió. I això passa tant dins com fora del context laboral.

Dins les institucions de serveis socials hi ha pocs espais de reflexió, com a molt es compta amb una supervisió externa. L'explicació recurrent és que no hi ha prou temps per garantir aquests espais, s'ha de prioritzar sempre l'atenció:

“Això estaria molt bé de fer-ho, però no es fa (...) ara, amb la feina que hi ha, aquests espais no es fan, per dir-te que nosaltres no fem ni supervisió, i jo crec que hauríem de fer-ne. La resta de l'equip hi ha estones que creuen que hauríem de fer supervisió, i d'altres que no. Però és pel que representa de canvis i de replantejar-se coses. Com que la gent va molt a tope de feina, doncs parar dóna la sensació que és perdre el temps”. [2]

“Penso que no es fa prou formació... però no és tant que no ens formem per fer la feina del dia a dia, com que del dia a dia no en sabem treure conclusions. Et formes amb el que et permeten. A nosaltres ens deixen fer vint hores de formació a l'any, no en pots fer més. Per més que tinguis voluntat de fer més, o poses hores de les teves o res... i a això cada dia hi estem menys disposats (...) som treballadors socials mentre som allà [al lloc de treball]...quan surt de la feina no vols saber-ne res més”. [1]

“A la formació gratuïta i dins l'horari laboral molta gent hi va. Però si s'ho ha de pagar o fer fora de l'horari laboral, no. També hi ha gent que fa formació perquè de cara a oposicions dóna punts”. [3]

Zamanillo assenyala que sovint la urgència de les problemàtiques socials imposa un ritme que no permet incorporar la reflexió. Però a la llarga, la intervenció sense reflexió pot conduir a situacions més problemàtiques, tal vegada més perverses, a la pèrdua d'una direcció en concordança amb els fins de la professió. Precisament, apunta la mateixa autora, conèixer els criteris ètics que guien la seva tasca pot facilitar als treballadors socials protegir-se contra la pressió institucional que els obliga a actuar amb urgència. (Zamanillo, 2011: 19-29)

La desil·lusió, l'esgotament i la frustració dels professionals, juntament amb les poques expectatives de promoció professional, també justifiquen aquesta inactivitat:

“on jo treballa tenim una història prou complicada, que et va cremant i et va desgastant, o et va traient... et va desil·lusionant... i no tens gaire ganes d'anar a fer un curs a la tarda, perquè no t'ho valoraran, no t'ho tindran en compte per res... allà no hi ha possibilitats de promocionar-te”.  
[1]

La perplexitat dels professionals davant d'una realitat que canvia i empitjora a marxes forçades també dóna compte d'aquesta desmotivació per formar-se i promoure la reflexió, per actualitzar els coneixements:

“Ens ha canviat el camp de joc, no hem desenvolupat l'estratègia, les tècniques o els procediments adequats per respondre a una nova realitat (...) si hem de començar a actuar en un nou escenari hem d'aprendre com ho hem de fer, perquè si no és per assaig i error una altra vegada. I d'alguna manera el ritme també és molt diferent: el món va rapidíssim i nosaltres anem molt lentes (...) no acabem d'atrapar aquest tren”. [8]

Els canvis continuats en les prestacions, recursos i serveis també dificulten que els professionals estiguin al dia:

“...jo el que veig és que comença a haver-hi treballadors socials que tenen moltes dificultats per mantenir els coneixements al dia dels canvis en els recursos i prestacions, que n'estan més enterats els usuaris. Clar, si tu tens un problema, amb tots els mitjans de comunicació que hi ha avui en dia, per internet ho pots trobar tot. El perfil d'usuaris ens ha canviat molt. I tenim aquesta gamma tan àmplia de temes que no els abastem tots”. [8]

Com a contrapunt, també hi ha qui es planteja que en aquests moments de crisi la reflexió ètica podria servir per combatre el malestar dels professionals, del que ja hem anat parlant anteriorment. En una intervenció a les Novenes Jornades de Serveis socials bàsics de l'any 2012 es fa referència a aquest malestar, produït per la situació que s'està vivint. “Aquest malestar es tradueix en situacions d'estrès, d'ansietat o depressió,

de males praxis, de negativisme, de queixa per la queixa, de conformisme, de por i desconfiança...” així doncs, es destaca

“la necessitat de transformar i modular aquest malestar, per retrobar el sentit del nostre treball. Encara que no és una opció fàcil, perquè suposa un esforç que a vegades es fa més complicat si estem sobrepassats (...) necessitem incorporar canvis en la nostra tasca diària (...) que passen cap a crear, cap a recuperar l’essència del treball social, repescar/rellegir els principis del treball social. Cal una renovació del treball social, cal reinventar. Ens cal desaprendre, ens hem estancat, hem donat respostes fixes i estàndards i això ha donat lloc a un treball social gestor diferent al tècnic i ideològic. Cal generar nous coneixements i noves pràctiques”.

(Trullàs: 2012)

El coneixement i l’aprenentatge, però, també generen satisfacció, de manera que poden constituir un antídoto davant el malestar dels professionals:

“jo sento que m’he gastat molts diners al llarg de la meua vida, i hores (...) però també genera plaer, la descoberta, veure que aquells ho fan d’aquella manera... Vas a un congrés i descobreixes que un professional de les Kimbambes està fent unes coses molt xules. És aquesta sensació que tu també necessites nodrir-te, aprendre, veure coses noves, actualitzar-te”. [8]

Així doncs, la reflexió ètica permetria als professionals de l’àmbit social prendre consciència de les múltiples contradiccions en què s’han de moure, imprescindible per adoptar una actitud proactiva -i no només reactiva- davant aquestes contradiccions: identificar-les, reflexionar-hi, donar-les a conèixer, interpel·lar-les. Nogensmenys, una de les principals contradiccions en què es mouen els professionals dels serveis socials bàsics té a veure amb col·locar-se en la impotència –davant tal problemàtica no hi podem fer res- quan no s’assoleix l’omnipotència –la resolució de la problemàtica en totes les seves cares: individual, col·lectiva, global. En aquest sentit, la reflexió ètica ha de permetre als treballadors socials trobar els múltiples llocs on situar-se entre aquests dos extrems.

Recordem que els professionals dels serveis socials bàsics treballen a l'administració pública, i en ocasions, en aquest àmbit es produeixen contradiccions o conflictes que tenen a veure amb el desencaix entre la consecució de béns externs i de béns interns, en el sentit que els planteja MacIntyre. Per aquest autor, els béns externs estan externament i contingentment units a una activitat qualsevol, i poden ser els diners, el prestigi o l'estatus. Quan s'assoleixen, constitueixen sempre una propietat individual. Els béns interns, en canvi, pertanyen internament i necessària a una activitat, i només es poden identificar per l'experiència de participar en aquesta activitat en concret. Els béns interns estan relacionats amb la consecució de l'excel·lència i amb les gratificacions, i la seva consecució representa un bé per tota la comunitat que participa en la pràctica (MacIntyre, 2001, citat per Camps, 2010: 34-35)

Així doncs, d'una banda ens trobem amb actituds pròpies del funcionari prototípic, que s'interessa principalment per aconseguir cada cop més drets i avantatges de caràcter laboral (béns externs): sou més elevat, jornada laboral més curta, més vacances, assumptes propis i permisos. Portat a l'extrem ens trobem amb aquell funcionari desencantat perquè, tot i gaudir d'unes condicions laborals molt favorables, sempre té el punt de mira posat en els assoliments pendents. En certa manera, podríem dir que l'esfera laboral-contractual treballador-empresa (drets i deures, contracte laboral) passa per davant de l'esfera professional (compromís amb la professió, els valors,...).

Per altra banda, els codis deontològics dels professionals dels serveis socials bàsics fan referència a la missió d'aquestes professions, al seu desenvolupament per contribuir en la millora de la societat, relacionant tot un seguit de deures que van més enllà de les obligacions que marquen els seus convenis laborals. El compliment d'aquests deures, per altra banda, pot conduir a la màxima gratificació professional: la satisfacció de contribuir al bé comú (béns interns).



Així doncs, tot sovint els professionals dels serveis socials bàsics viuen de manera contradictòria la consecució de béns interns i de béns externs.

“...les dues cares de la moneda, la professió i la laboral. La cara de la professió l’hem perdut bastant... com el metge en el seu codi deontològic té clar que si un dia va pel carrer i una persona pren mal, l’ha d’assistir perquè és metge les vint-i-quatre hores del dia, nosaltres som el que som mentre som a la feina. Quan sortim, que no ens vinguin amb coses d’aquestes”. [1]

Una altra explicació possible d’aquest baix nivell de formació i reflexió té a veure amb el perfil personal dels treballadors i educadors socials: majoritàriament dones, especialitzades en la cura també en l’esfera privada (cura dels fills, dels pares grans,...), han trobat que la feina en l’àmbit públic els permet compaginar amb més facilitat la vida personal (amb totes les obligacions familiars) i la laboral.

“els professionals del meu equip estan en situacions personals diferents. Les prioritats d’un professional també depenen de les seves prioritats familiars. Per exemple, la gent amb què jo treballo tots són molt joves i tenen la canalla molt xica, i estan bolcats en aquest tema. Llavors no hi ha interès en formar-se fora, en pagar-se una supervisió, en passar un cap de setmana formant-se. I demanen molt, això sí, al seu lloc de treball que els formi”. [2]

Per una altra banda, aquesta manca de reflexió comporta que, com diu Barbero, el treball social sigui discret i estigui mancat de projecció social:

“aquesta discreció no es correspon amb el caràcter públic que els treballadors socials reconeixen als problemes que aborden; tampoc amb la resolució de caràcter social que també reconeixen. Els problemes que afronta el treball social són assumptes que importen i atenyen a tots; no obstant, l’exercici professional no realitzaria un retorn d’aquests problemes a la societat (...) La discreció vindria a consagrar un fenomen complex (...): la conversió en afer privat del que és un afer públic”. (Barbero, 2011: 13)

## 6.6. Relació amb col·legues, equips i altres professionals

---

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

No manifestar als clients o clientes els possibles desacords amb l'actuació d'altres col·legues. No acceptar una intervenció social atesa per un/a altre col·lega sense un acord previ, llevat que es tracti d'una situació d'emergència. En el cas que sigui convenient la intervenció de més d'un o una professional, s'han de coordinar i determinar les funcions de cadascú.

Ha de documentar el treball realitzat a fi que pugui ser transferible i així evitar molèsties innecessàries a la persona usuària i clienta.

Mantindrà una postura activa, constructiva i solidària amb relació a la resta de professionals que intervenen en l'acció professional, tant del propi equip com de la xarxa. Serà conscient de la seva funció dins de l'equip, així com de la posició que ocupa dins de la xarxa, i de la mesura en què la seva actuació pot influir en la feina de la resta de membres, del propi equip i dels professionals o serveis.

Quan treballi en un equip que pertanyi a una institució o organització, serà conscient de la seva pertinença a l'equip i serà coherent amb aquest i amb el seu projecte socioeducatiu. Serà respectuós amb l'equip amb què treballa i amb tots i cadascun dels seus membres. Respectarà i assumirà les decisions de l'equip un cop contrastades, argumentades i acordades, encara que no les comparteixi, fent-les seves a l'hora de desenvolupar l'acció professional.

Informarà el Col·legi professional o institució sobre les irregularitats comeses per algun membre de l'equip quan perjudiquin la dignitat i el respecte de les persones en el seu exercici professional.

La percepció més habitual és que el treball d'equip dins dels serveis socials bàsics no és habitual ni fàcil:

“trobo que es fa poc treball en equip. En alguns equips et trobes que l'espai de supervisió de vegades és viscut com a espai d'equip, perquè els altres espais són només de traspàs d'informació (...) quan començo un grup de supervisió m'agrada dedicar la primera sessió a què m'expliquin qui són, què fan, com ho fan, que m'expliquin el barri com és. I em trobo que la gent diu -“ostres, no ho havíem parlat mai...”-. Comentaris entre la gent que se sorprenen: “és veritat que...?”, “no sabia que estaves fent tal cosa!”, “em sobta que destaquis aquesta problemàtica”. És la sensació que l'equip és quelcom molt important que s'ha de cuidar”. [8]

Cal tenir en compte que en els darrers cinc anys els equips bàsics d'atenció social han experimentat canvis l'impacte dels quals només podrem copsar amb certa perspectiva temporal. En primer lloc han experimentat –i patit- un creixement en molt poc temps (augment de professionals, de competències, de pressupost per gestionar) i un augment important de demandes i situacions a atendre:

“...és difícil. Hi ha plantilles poc estables. Costa cohesionar l'equip. Hem tingut molts canvis, amb la Llei de la Dependència. Som una mica calaix de sastre de moltes coses, hem tingut molts canvis seguits. Fa molt de temps que no duem una temporada estable, de plantilla, de tasques, com per poder-nos plantejar (...) però podria ser pitjor, hi podria haver més mal rotllos, pel volum de casos, de feina, per la intensitat de les problemàtiques, podríem estar pitjor. Dins de tot, qui està a serveis socials també és d'una altra pasta.” [2]

Com en altres esferes, la manca de temps justifica les dificultats en el treball en equip, però no seria ben bé una situació nova:

“...això de la crisi ho empitjora, però ve d'abans. La crisi proporciona excuses –“vaig a tope”-. Però a tope hi hem anat sempre. Abans érem quatre gats, i no teníem mitjans de comunicació (...) tot ho havies de fer

per telèfon, i no tenies mòbil. I potser teníem una sola línia per equip (...) no teníem ordinadors. Ara amb els e-mails ens podem comunicar tots en un moment...”. [8]

Davant aquestes dificultats s'evidencia la necessitat de què els responsables dels equips en tinguin cura:

“Penso que és un tema ètic important que els responsables de l'equip haurien de cuidar i mimar molt els espais d'equip (...) algú s'ha de preocupar de carregar la bateria dels equips, perquè si han de fer tantes coses (...) si no ho cuidem, anem construint un escenari cada cop més tens (...) en els espais de supervisió ho veus molt clar: equips molt tensionats, i equips carregats de feina igual, però tenen la capacitat de dir: ara és l'espai d'equip, i ara toca això”. [8]

La coordinació amb professionals d'altres serveis, en conseqüència, tampoc no és fàcil. El context no ho facilita, i acaba depenent –i això tampoc no és cap novetat- de la predisposició de cadascú, de les persones que hi ha en cada lloc de treball:

“funciona quan hi ha feeling, connexió,... És una qüestió de ganes, depèn de la voluntat de cada professional,...” [4]

“llavors depèn del professional, de lo clar que ho tingui, del tarannà personal, de si ho té clar que s'ha de coordinar... Si no, quan s'ha de provocar, si no hi ha un supervisor que ho faci palès, costa”. [2]

Les retallades en els serveis i les prestacions socials, però també les que afecten els altres sistemes del benestar social, com la sanitat o l'educació, posen entrebancs a la coordinació entre diferents serveis.

En ocasions, el professional dels serveis socials sent el fracàs de la intervenció, davant casos complicats en què es troba amb problemes per atendre amb la suficient diligència, dedicació, intensitat o cobertura. La pròpia frustració del professional pot generar arguments que situen la responsabilitat del fracàs en els dèficits, les contradiccions, les absurditats dels altres serveis o sistemes. La queixa vers els altres, vers els obstacles contextuais, pot emascarar els propis dèficits. La queixa es pot convertir

en un risc ètic. D'alguna manera, es pot recórrer a assenyalar les mancances dels altres per justificar les pròpies febleses. Però, que els altres serveis no funcionin prou a l'hora justifica que des del propi servei es deixi de fer la feina tan bé com es pugui?

“intentes parlar amb la treballadora social de salut mental i no ho aconsegueixes mai. I el dia que hi pots parlar et diu que ara està ella sola, i que ha de fer la feina que abans feien entre dos, i que no sap si podrà buscar-te la informació que li demanes o que no té cap forat a l'agenda perquè ens reunim. I tu tens allà aquell malalt mental descompensat, que necessita una acollida especial i un acompanyament, i ningú li dona. Doncs jo també tinc molta feina...”. [4]

Els serveis especialitats tenen més clares les seves funcions i els seus límits, mentre que als serveis socials bàsics sovint els toca fer de calaix de sastre, esdevenen l'últim recurs al qual acudir quan la resta de serveis han dit “això a mi no em toca” o “no ho puc assumir”.

D'alguna manera, les situacions que els serveis especialitzats o d'altres àmbits no assumeixen, acaben sent “abandonades” en mans dels serveis socials bàsics, amb els riscos que això pot comportar:

“[[fent referència a casos de salut mental]...jo puc escoltar, però depèn de què no ho puc treballar perquè no és cosa de la meva professió, i puc fer més mal que bé”. [3]

Les retallades tant als propis serveis socials com a d'altres serveis amb els que habitualment es treballa (educació, policia, sanitat,...), afecten el treball en xarxa. I ho fan en un doble sentit: objectivament hi ha més dificultats per trobar-se, si no es cobreixen suplències, hi ha menys efectius de professionals treballant, han de fer més feina, se'ls redueix la jornada laboral. Però també hi ha la part més subjectiva: la d'aquells treballadors que quan es veuen afectats directament per les retallades -reducció de sou, de dies festius, etc.- opten per fer la seva feina amb el mínim esforç. Sembla però, que als serveis socials aquesta postura no hi té cabuda:

“...precisament ahir vaig anar a veure la policia i els demanava si s’incorporarien al treball de la xarxa de violència de gènere i em van dir “tu estàs boja, no? Tu no saps lo queixosa que està la gent aquí, amb les retallades de sou,... aquí lo just”. Jo intentava convèncer-lo de la importància del treball de xarxa, i ell, que no, que això és una feina de més a més, i que ara fan només lo just. En canvi la nostra visió és que ens hem de coordinar més. Amb tot el temps que duem intentant treballar en xarxa, si l’energia no la posem nosaltres... I em deia, “però que no tan baixat el sou, a tu?” i jo li deia “però això què hi te a veure! Ens han baixat el sou a tots”. [2]

Així doncs, també s’evidencia un posicionament de perseverança i de compromís davant les adversitats de l’entorn.

## 6.7. Responsabilitat vers l'entitat per la qual treballa

---

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

70

El professional ha de conèixer i respectar la filosofia, els principis ideològics, la demanda, el projecte, els objectius i les normes de l'entitat on treballa i respectar-los, sempre que no vagin en contra dels principis bàsics de la professió ni lesionin els seus interessos com a persona assalariada.

Ha de treballar per la política social de l'entitat, a fi d'afavorir l'eficàcia dels serveis en benefici de les persones usuàries i clientes.

El professional ha d'informar els responsables o la direcció de l'entitat respecte de les seves tasques, dins dels límits compatibles amb el secret professional i els principis de la professió. No pot revelar tot allò que hagi obtingut confidencialment.

El professional ha d'establir un ordre de prioritats amb criteris objectius, en funció de les necessitats detectades en la realitat social.

Informarà el col·legi professional sobre les irregularitats comeses per la institució quan perjudiquin seriosament la dignitat i el respecte de les persones en l'exercici professional.

En el cas que ens ocupa, els serveis socials bàsics, les institucions prestadores dels mateixos són ens locals: ajuntaments de més de vint-mil habitants o consells comarcals. Per tant, es tracta d'institucions públiques, concretament les que estan més a prop del ciutadà i de les seves problemàtiques. A la vegada, aquests serveis estan regulats per normatives promulgades pel Parlament de Catalunya o pel Govern de la Generalitat de

Catalunya, i formen part del que s'anomena Sistema Català de Serveis Socials.

Per tant, ens trobem davant d'un panorama complex, en què els dilemes es poden situar en diferents esferes, en funció de qui considerem que és la institució de pertinença: l'ens local –Ajuntament o Consell Comarcal– concret en el qual presta els seus serveis els professionals, o el Sistema Català de Serveis Socials.

Cal tenir en compte que els encàrrecs d'aquests dos nivells també poden entrar en contradicció. Així, mentre des del nivell autonòmic es poden desenvolupar unes normatives amb unes indicacions dels serveis a crear (cartera de serveis), els criteris de prestar-los (ràtios, intensitats, cobertures, estàndards de qualitat), a nivell local es poden adoptar polítiques que vagin en altres línies. El professional pot haver de posicionar-se, doncs, en contra de la pròpia institució, si ha de fer valdre la normativa o les indicacions de l'administració reguladora superior.

Les retallades a nivell social, amb la que els professionals dels serveis socials bàsics estan en desacord, i que impliquen limitacions i contradiccions importants a l'hora de desenvolupar la seva pràctica professional, els poden situar en una relació conflictiva amb la pròpia institució. Estan en desacord amb les decisions preses pels responsables del sistema on treballen, però no tenen clar en quina mesura poden manifestar la seva disconformitat: en quins moments, davant qui, de quina manera.

“jo no puc seure a l'altre part de la taula i dir: “Tens raó. Els de la Generalitat són uns pocaverkonyes que t'estan ...”. perquè llavors em fa com ressituarme perquè no puc treballar des de tanta proximitat, des de la certesa o el convenciment de què allò que se li està fent a l'altre és una injustícia. Jo sóc part de l'administració. Llavors jo ara personalment estic en aquest punt de molt de dilema, de com li diràs a la persona que té uns drets i ho intento fer el més professional possible de que té uns drets, té dret a reclamar(..) però tampoc venent o dient que no estic d'acord en



les polítiques, que potser jo no hi estic d'acord i em costa, perquè també és una situació molt límit...". [3]

Els professionals senten que se'ls estan fent encàrrecs que entren en contradicció amb l'essència de les seves funcions:

"El que hem de fer a nivell professional nosaltres, el que s'espera o el que se suposa que fem des de serveis socials i com hem d'intervenir jo personalment estic en un dilema entre el que hauríem de fer com a professionals i el que s'està demanant que fem". [3]

"jo sento que pertanyo a una institució, conec els seus valors, que n'esperen de mi i del meu servei, però de vegades va més enllà. De vegades la Generalitat em diu què he de fer, el meu Ajuntament també, però si va en contra dels interessos de la persona que atenc..." [3]

El context de reducció de recursos i dificultats en la intervenció professional aboquen a realitzar males praxis. En qualsevol cas, si bé no està en mans del professional canviar la realitat ni establir els criteris de prioritat o d'organització de la seva feina, es planteja com una obligació l'anàlisi d'aquestes situacions i posar en coneixement dels seus superiors quines són les seves capacitats i límits, i quins riscos es corren si no es disposa de més recursos. Es planteja com una responsabilitat professional ineludible:

"...si estem abocats a fer males praxis ho hem d'elevat a algú, i fer saber que aquestes males praxis es justifiquen per aquests motius, i això implica que com a professional et mullis, que el polític també es mulli, però potser resulta que el teu ajuntament té un color polític similar a aquell, i llavors no li ve de gust mullar-se. Llavors és com una pilota, perquè tu estàs a la base amb el dilema de què li dic". [3]

"L'altre dia comentàvem en una reunió al Consell Comarcal que arran de les retallades en la RMI en molts moments estem fent molt males praxis, perquè no arribem a tots els recursos... en tot cas, si es fan males praxis perquè no arribem, la meua opinió és que si no tenim prou recursos hem d'elevat als nostres superiors quina és la situació, i si estem sent

negligents, ja no només per compartir responsabilitats, sinó perquè forma part de la nostra tasca: si de l'encàrrec que tenim hi ha una part que no podem fer per tals motius, ho hem de fer saber. Si de vegades hi ha molta pressió assistencial i saps que hi ha alguna cosa que no pots fer, ho has de fer saber a qui té la responsabilitat".[3]

Encara que s'identifica certa inèrcia que fa que alguns professionals no es qüestionin les comandes que entorpeixen l'essència dels serveis, la missió de la pròpia professió, o que vulneren els interessos de les persones ateses:

"També estic molt queixosa de la part de treball social que jo conec, que li diuen "heu de fer això", i respon, "a veure, com has dit que ho he de fer?"...però és immoral, això no ho hem de fer. Hem de poder qüestionar, també forma part de la nostra tasca". [3]

## 6.8. Responsabilitat vers la societat

Els codis d'ètica dels treballadors socials i dels educadors socials recullen les següents disposicions:

Els professionals tenen el deure de:

Participar en el desenvolupament de la societat i cooperar en la prevenció de les desigualtats socials i en la millora de la qualitat de vida.

Contribuir a augmentar les oportunitats de progrés, especialment dels grups i les persones amb menys possibilitats, i potenciar i respectar sempre llurs drets.

Promoure el desenvolupament de les lleis i les polítiques que tendeixin a millorar les condicions socioeconòmiques generals, donar-hi suport i propugnar un millor repartiment de la riquesa.

Denunciar les causes socioeconòmiques que generin situacions de desigualtat, marginació i exclusió social.

Vetllar per la veracitat dels continguts i pel respecte per persones o grups en el cas d'assessorament o realització de campanyes publicitàries, polítiques o similars.

Estar atent i ser crític amb les informacions manipulades o inexactes dels mitjans de comunicació que puguin contribuir a l'estigmatització de persones, grups o comunitats.

En general els professionals entrevistats constaten un compromís feble respecte de les responsabilitats vers la societat que recullen els codis deontològics dels treballadors i educadors socials. Es relaten febleses

similars a les que recollíem en l'anàlisi del compromís vers la pròpia professió.

“El vessant que tenim coses a dir a la societat, i que tenim un paper reivindicatiu, i que hem de donar veu als que no la tenen... tot aquest vessant de la nostra professió s'ha perdut (...) és un dels punts més deficitaris, perquè el rol de reivindicació, de denúncia, de donar veu als que no la tenen, d'abanderats de les injustícies, penso que s'ha perdut bastant, i és un dels punts que menys presents tenim (...) fer alguna cosa passaria per això, perquè tots ens hi impliquéssim més, i a part de les nostres hores de feina volguéssim comprometre'ns en alguna altra cosa...però és una voluntat individual”. [1]

75

Les explicacions d'aquesta manca de compromís podrien ser les mateixes que apuntàvem en referir-nos a la baixa dedicació dels professionals a la formació, la reflexió sobre la pràctica i el desenvolupament de la professió:

- L'acomodació al rol funcional *versus* el compromís professional.
- La prioritització dels compromisos de cura familiar.
- La desil·lusió, l'esgotament i la frustració dels professionals.

El mateix baix compromís amb la reflexió i el desenvolupament de la professió faria difícil el poder plantejar reivindicacions o formular denúncies sobre injustícies o problemes socials:

“Potser si també fóssim més capaços de sistematitzar la feina que fem, tindríem més arguments. El problema és que quan demanes a algú alguna cosa, sempre són impressions. Les impressions són impressions. Si allò ho pots substantar amb alguna cosa, ja té un impacte diferent (...) si a nivell de Catalunya tots els serveis socials bàsics fossin capaços de fer una devolució a l'administració de què està passant amb les RMI, no sé quin impacte tindria, això”. [8]

La paradoxa de la omnipotència oposada a la impotència, que apuntàvem en un apartat anterior, també ens pot explicar aquesta poca mobilització a un nivell més global. El professional passaria automàticament de la constatació que no depèn d'ell canviar la societat, a la renúncia a intentar influir-hi d'alguna manera:

“A vegades és aquesta idea de què com que no puc acabar a la fam al món, no li dono ni la magdalena al que tinc aquí al costat. Hi haurà punts de tall, no? Cadascú al seu nivell sempre podrà fer coses.” [8]

Per altra banda, es pot desenvolupar la missió genuïna del treball social des de l'administració pública, des del funcionariat considerat per alguns privilegiat? Els treballador social de l'àmbit públic té legitimitat per impulsar canvis col·lectius, per fer una intervenció de caire polític que plantegi canvis socials? És congruent l'encàrrec històric de la professió amb l'actual encàrrec de l'administració empleadora?

Es constata, doncs, que els treballadors socials cauen en la “trampa de la docilitat” i no treballen per modificar el medi social. Si respon al que se li demana, si es rendeix i no s'implica en un treball més seriós i més ben fet, tot se simplifica: disminueix l'esforç laboral, l'administració estalvia perquè el mateix professional acaba fent més feina, però menys treball social. (Barbero, Feu, Vilbrod, 2007: 53)

No obstant, també s'apunta que, no és ben bé que els professionals dels serveis socials no estiguin compromesos a un nivell més macrosocial, sinó que, tot sovint, aquest compromís l'assumeixen fora del seu àmbit laboral i professional, participant a nivell associatiu o d'altres moviments socials:

“crec que hi ha gent molt compromesa, i que participen en quantitat de plataformes, però a nivell individual. Ara, com a equips de serveis socials, costa veure un informe de l'Ajuntament de no sé on, en què l'equip de serveis socials posa de manifest que en aquest municipi està passant això, això i això”. [8]

També s'al·ludeix a una explicació que té a veure amb el component generacional d'una part dels professionals socials, i amb el moment en què s'han incorporat als serveis socials. En aquest sentit, cal tenir present que en els darrers anys s'han gairebé doblat les plantilles dels equips bàsics d'atenció social, i això ha suposat la incorporació de molta gent jove, en un moment de creixement dels serveis i els recursos. Un moment que contrasta amb les èpoques prèvies en què van treballar els professionals més veterans: pocs recursos, pocs instruments de treball, molta iniciativa per construir i fer créixer els serveis socials:

“molts dels professionals amb els que jo treballo han viscut l'època dels serveis socials en què els recursos ja estaven creats, que hi havia diners per donar, que hi havia ordinadors per tothom, i ja no s'han hagut de plantejar què podien fer com a innovadors”. [2]

Hi podríem afegir les contradiccions i les pors que pot suposar al professional emprendre accions de denúncia a la pròpia institució o al sistema dins el qual treballa. A l'administració, per altra banda, aquesta actitud dels professionals ja li va bé:

“Crec que a l'administració tampoc no li interessa que tinguem una actitud més compromesa, perquè ens ha col·locat en un lloc d'apaivagar les queixes socials, “fes el que sigui però que no es queixin més”. Ens donen una funció més de controlar”. [1]

Fins i tot s'insinua que la pròpia administració genera mecanismes per evitar que el professional s'emponeri i adopti aquesta posició de reflexió sobre la pròpia pràctica i de denúncia:

“...també en l'aspecte burocràtic, entre els protocols, els PIA5, que per mi són horrorosos, a mi em col·lapsen. Estem de paperam fins a dalt de tot, els arbres no et deixen veure el bosc... no ens permeten de tenir temps per altres històries”. [1]

La mateixa estructuració territorial dels serveis socials bàsics, que depenen de municipis i comarques, i que funcionen de manera autònoma

---

<sup>5</sup> PIA: Pla d'Actuació Social que s'aplica als beneficiaris de la Llei de la Dependència.

i sovint descoordinada entre ells, també dificulta generar coneixement i discursos en comú que facilitin la denúncia i la mobilització:

“Ja tenim prou problemes a cada servei, imagina't el que suposaria posar-nos d'acord entre diferents serveis socials a l'hora de reivindicar qüestions que ens afecten a tots. Amb el tema de les retallades amb la RMI ho vam intentar, però és impossible, ni tan sols podíem recollir les mateixes dades i posar-les en comú”. [6]

Igualment, s'intueix un debat respecte el lloc des d'on es pot desenvolupar aquesta acció més reivindicativa, de denúncia. Des de dins les institucions és molt difícil: pot generar situacions de deslleialtat institucional, el col·lapse de feina impedeix poder-hi dedicar temps,... L'opció per alguns és treballar en aquest sentit des de fora de la pròpia institució:

“...m'agradaria que hi hagués més debat i discussió a la meva feina, però no ho visc dins, ho visc fora”. [2]

“jo crec que hi ha coses que s'han de fer des de fora, però també hi ha gent que diu que els canvis els hem de fer des de dintre, que hem de ser valents...”. [2]

“Penso que som molt bons organitzadors de la vida dels altres, i molt mal organitzadors de la pròpia professió. Amb tot això del PIRMI vam intentar fer una comissió a nivell de consell comarcal, i va ser un fracàs, només vam ser quatre. Moltes vegades la gent no participa en comissions perquè implica temps, i ni en horari laboral”. [3]

No obstant, es troben a faltar lideratges i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials, més enllà dels Col·legis professionals, que facilitin aquesta tasca, que funcionin com a grup de pressió:

“Som una professió en la que hi ha pocs lideratges. No hem sabut construir associacions de professionals als que els agradi investigar, que funcionin com a grup d'un cert ressò”. [8]

Zamanillo assenyala que els professionals de l'acció social han exclòs la dimensió política de la seva tasca professional, quan han cregut que els drets dels individus ja estaven consolidats, renunciant als ideals de reforma i transformació, adaptant-se a les exigències institucionals de gestió i acomodant-se en l'estatus i en el reconeixement acabats d'aconseguir:

“però ningú no se salva de la profunda contradicció de veure com augmenta en nombre de pobres i no fer res més que la gestió de recursos per aconseguir que sobrevisquin uns pocs. Els treballadors socials (...) no estem fent gran cosa que s'hagi pogut escoltar a favor dels més necessitats. És la veu política la que falta en les nostres actuacions (...) [de] les bases professionals. (...) Vam creure en el progrés creixent i avui no podem donar crèdit a com s'han esfumat les nostres esperances (Zamanillo, 2011: 8-11).

Tal vegada podríem formular la hipòtesi que els professionals de l'àmbit social són reticents a fer-se plantejaments des d'una perspectiva biopolítica perquè, tot i que podria facilitar-los la comprensió de la realitat en què s'intervé, i la identificació de les injustícies i de les contradiccions de la seva tasca professional, l'adopció d'aquestes perspectives també pot fer entrar en crisi, perquè poden desvetllar fins a quin punt les intervencions professionals entren en complicitat amb el poder (funcions de control, de “pacificació”,...) (Quintanas, 2010).

El feble desenvolupament de la dimensió del compromís vers la societat també es podria explicar per la hipòtesi que desenvolupa Barbero, del procés que fa el treball social de conversió en afer privat del que és públic, de despullar els problemes socials de la seva dimensió socio-política, de dissoldre el caràcter estructural de la comprensió dels problemes i de les solucions. El treball social acaba centrant-se en aspectes personals (qualitats, disposicions, habilitats, motivacions,...), de manera que redueix problemes complexos en només alguna de les seves dimensions.



Paradoxalment, tot i que els treballadors socials acostumen a ser sensibles a les explicacions estructurals, i el seu exercici els aproxima a situacions d'injustícia, acaben implicant-se social i políticament menys del que en teoria manifesten. Així doncs, es dóna certa escissió entre les seves interpretacions del món social i les que practiquen en el seu exercici professional, en l'esfera microsocial. (Barbero, 2011: 14-15)

Malgrat tot, també hi ha qui es planteja que els canvis que encara han d'arribar obligaran a adoptar un canvi de posicionament.

## 7. Conclusions

---

Hem fet un repàs al panorama dels riscos ètics als serveis socials bàsics en temps de crisi, sense pretendre fer un retrat complet d'aquests serveis ni de les professions que els desenvolupen. Oblidar aquest plantejament ens podria fer arribar a la conclusió que els serveis socials es troben en una situació molt crítica. Per fer una diagnosi més global d'aquests serveis, caldria efectuar també una anàlisi de les seves fortaleses i de les seves virtuts. En tot cas, això hauria de ser motiu d'una altra recerca.

De l'examen dels diferents riscos ètics, podem concloure que estan molt presents en el dia a dia dels serveis socials bàsics. Els professionals entrevistats, per la seva banda, han mostrat molta sensibilitat vers les qüestions ètiques, i en general hem observat un elevat nivell d'autocrítica i d'autoexigència, a la vegada que cert sentiment d'impotència a l'hora de fer-hi front.

Per altra banda, la referència a les prescripcions que estableixen els codis deontològics de treballadors socials i educadors ha permès evidenciar que, en general, els professionals dels serveis socials bàsics s'adhereixen a aquests mandats, tot i que declaren que, en ocasions, es troben amb dificultats contextuais que els dificulten el seu compliment, i que, per tant, els condueixen a situacions de risc ètic.

En aquest sentit, podem identificar diferents elements que afavoreixen o desencadenen aquestes situacions de risc ètic.

D'una banda ens trobem amb elements que tenen a veure amb el context socioeconòmic de crisi, que comporta que cada vegada arribin als serveis socials bàsics més situacions de persones i famílies afectades. Aquestes situacions també assoleixen graus de gravetat i d'urgència creixents, i afecten un nou perfil de població que estableix una proposta relacional fins

ara inusual pels professionals dels serveis socials, basada en l'exigència de drets argumentada i enraonada.

Per altra cantó, hi ha tot un seguit de factors que tenen a veure amb el mateix sistema de serveis socials. Així doncs, ens trobem amb la insuficiència de recursos que no permeten donar resposta a l'elevat volum de demanda, ni a nivell d'ajuts i serveis, ni a nivell d'atenció professional (llistes d'espera, temps limitat per a l'atenció i l'escolta).

També s'identifiquen disfuncions organitzatives i desigualtats a nivell territorial, motivades per la fragmentació i dispersió dels serveis socials bàsics. Aquest fet també impedeix que des de la base hi hagi una visió global i es generin coneixements compartits i discursos unificats, que a la vegada puguin trencar amb el sentiment de soledat i feblesa dels professionals de primera línia.

Igualment, en l'esfera del sistema de serveis socials es fa esment dels canvis en els equips, que suposen processos d'adaptació que es viuen com a entrebancs en la pròpia tasca.

Un altre ordre de factors que poden generar riscos ètics són els que podríem qualificar de simbòlics, i tenen a veure amb les diferents i contradictòries visions i expectatives vers els serveis socials que en tenen els diferents actors:

- Els desajustos i contradiccions entre les expectatives, les demandes, els encàrrecs i els desitjos dels usuaris, la ciutadania i els professionals.
- Els desajustos i les contradiccions entre els encàrrecs institucionals i les missions professionals.

Com a teló de fons del disgust dels diferents agents en comprovar que les seves expectatives no es compleixen, hi trobem l'esterilitat de la gestió en

l'esfera microsocial dels efectes de les desigualtats estructurals originades en l'esfera macrosocial.

Una altra mena d'elements que comporten riscos ètics són els que tenen a veure amb els propis professionals dels serveis socials, i que en part es desencadenen pels factors esmentats fins ara:

El sentiment de vulnerabilitat, d'inseguretat, d'impotència, de frustració, d'incertesa, d'escepticisme, de pèrdua de sentit, de desorientació, de desbordament davant una realitat cada vegada més crua. En definitiva, la instauració d'un sentiment de víctima que acompanya certa assignació del rol de boc expiatori.

Com a estratègia de supervivència, alguns professionals adopten una postura d'acomodació en el compliment dels encàrrecs institucionals, com una maniobra de fugida sense moure's de lloc, a l'espera que arribin temps millors. Aquests posicionaments alimenten les desmotivacions i les inèrcies.

El feble compromís dels professionals amb el desenvolupament de les pròpies professions a través de la formació, la reflexió, la investigació, si bé no és nou, troba justificació en el propi malestar. Ara bé, això comporta una reducció i limitació de les pròpies perspectives vers els serveis socials i les seves professions, i no permet la construcció de la intervenció social i educativa com una narració, que vagi més enllà de la suma de tasques concretes. Així doncs, ens trobem amb uns professionals fragmentats, que tenen dificultats per traçar una trajectòria amb propòsits a llarg termini, criteris de comportament professional i sentit de la responsabilitat, basada en la perseverança i la constància i en la capacitat de postergar les gratificacions. (Roman, 2003: 2)

Com a conseqüència d'aquest cúmul de desencants, el feble compromís polític dels professionals, especialment pel que fa a la denúncia de les desigualtats socials que són el seu pa de cada dia.

Per altra banda, malgrat s'identifiquen i es desaproven les situacions que generen riscos ètics, es constata cert sentiment de desconcert i d'impotència respecte a com abordar-los i minimitzar-los. Sembla que són tants i tan feixucs els condicionant externs, que res es pot fer des de dins de la professió per incidir en aquest escenari.

## 8. Propostes d'abordatge

De l'anàlisi de les diferents àrees de risc ètic es poden desprendre diferents propostes d'abordatge de les mateixes que permetin minimitzar aquests riscos i millorar la intervenció professional.

D'una banda hi ha un element que és clau, perquè depèn directament del compromís dels professionals: la reflexió i l'anàlisi sobre la pròpia pràctica professional, que permetin denunciar aquells aspectes de les polítiques, l'organització i el context que condueixen, indefectiblement, a realitzar males praxis. A la vegada, l'anàlisi i l'abordatge d'aquest nou context des d'una perspectiva ètica pot suposar un antídote que permeti ressituar la pràctica professional (amb els seus límits, però també amb les seves possibilitats), millorar-ne la qualitat i la transparència, i, de retruc, trencar amb la dinàmica de cronificació de la insatisfacció i queixa professional. És a dir, la perspectiva ètica pot ajudar a aixecar la moral dels professionals.

Però, com diu Roman (2009), disposar tota l'ètica de l'atenció al professional és desmoralitzar-lo, suposa condemnar-lo a una posició quixotesca que vol però que sol no pot. Per això, cal desenvolupar altres abordatges des de les mateixes organitzacions de serveis socials.

Així doncs, cal prèviament promoure canvis organitzatius que afavoreixin els espais de reflexió dins les jornades laborals que permetin motivar els professionals a ampliar i aprofundir en l'estudi i la reflexió també fora del lloc de treball, entès com a exercici de creixement, descoberta i satisfacció.

Des de les organitzacions també cal treballar per a un *ethos* corporatiu (el caràcter o estil de la institució), que expliciti el que es vol aconseguir com a organització (quin és el model de ciutadà al qual s'adreça), com ho vol aconseguir, amb quin estil, fins i tot identificant com es vol distingit com a organització dins el sector. Es tracta de fer coherents els discursos que es

dirigeixen als ciutadans i als professionals, i els arguments que s'han de donar de per què sí o no a les diferents peticions" (Roman, 2009: 6-19)

Molt concretament, seria d'interès desenvolupar codis de valors i codis de bones pràctiques dels serveis socials bàsics a partir dels codis deontològics de les diferents professions, i a partir de la reflexió sobre la pràctica diària i les qüestions ètiques que es plantegen contínuament.

Des de les organitzacions de serveis socials també s'han d'impulsar accions de formació bàsica en ètica aplicada per als seus professionals, incloent-hi el personal auxiliar com informadors i treballadores familiars. Sense deixar de promoure i consolidar els espais de supervisió que mica en mica s'han anat constituint.

Per altra banda, cal estimular la creació d'espais de reflexió ètica o comitès d'ètica als serveis socials bàsics, i amb diferents formats. D'una banda, dins dels equips de serveis socials, dins de cada servei, per aprofundir en l'anàlisi de factors i característiques propis. De l'altra, entre diferents serveis, a fi d'ampliar les perspectives i punts de vista, i superar les possibles anàlisis endogàmiques des del propi equip.

En paral·lel, convindria desenvolupar i implantar programes de foment de la democràcia participativa i d'entrenament dels professionals en mètodes de deliberació sobre qüestions ètiques: metodologies dialògiques, fòrums de discussió, participació i deliberació, argumentació i crítica, on el conflicte sigui concebut com a símptoma de creativitat i de confiança en el canvi i la millora. Aquests programes, no obstant, quedarien coixos sense promoure la participació del ciutadà i l'usuari en les organitzacions dels serveis socials.

També des de les organitzacions cal impulsar polítiques de transparència, construint serveis de vidre, que permetin aconseguir o recuperar la confiança dels ciutadans, tot retent comptes, no només pel que fa a la distribució dels recursos cada vegada més escassos, sinó també respecte

dels resultats i l'impacte a llarg termini de les intervencions dels serveis socials.

Cal contrarestar el qüestionament de l'acció dels professionals de l'àmbit social, tot explicant més i millor què i per què es fa, a qui s'atén, quins resultats s'obtenen, superant l'excés de discreció i les resistències a mostrar públicament la tasca professional.

En darrer lloc, davant la manca de solucions (ja no dels professionals, ni dels serveis, sinó del propi sistema polític i social) cal esmerçar esforços en donar les millors respostes possibles, des d'un posicionament basat en l'ètica de l'hospitalitat, de la cura, de la compassió. No s'hauria de perdre de vista que, més enllà de les respostes concretes per resoldre problemes concrets, davant un què cada vegada més reduït, la intervenció professional des de l'àmbit social s'ha de basar en el com, en una manera de fer, d'escoltar, d'acollir, de comprendre, d'informar, d'orientar,... : "amb poc què, molt com".

Mercè Ginesta i Rey

Canet de Mar - Santa Eulàlia de Puig-Oriol, novembre de 2012



## 9. Bibliografia

---

Atienza, M. (1989). "Paternalismo y consenso", a Muguerza, J. Et al. *El fundamento de los derechos humanos*. Madrid: Debate.

Ballester Izquierdo, A. (2006). *Dilemas éticos en trabajo social: autonomía y paternalismo*. Pamplona: Eunate.

Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós Trabajo Social.

Barbero, J.M. (1996). *Viure el Treball Social. Reflexions sobre el treball social, l'avaluació i crítica de la intervenció*, Girona: Ajuntament de Girona.

Barbero, J. M. (2002). *El Trabajo social en España*, Zaragoza: Mira Editores.

Barbero, J.M., Feu, M. I Vilbrod, A. (2007). *La identidad inquieta de los trabajadores sociales*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.

Barbero, J.M. (2011). "Posiciones sociales y paradojas en Trabajo social" a *Pedagogia i Treball Social: Revista de Ciències Socials Aplicades*, Girona: Universitat de Girona.

Bermejo, J.; Belda, R.M. (2006). *Bioética y acción social: cómo afrontar los conflictos éticos en la intervención social*. Maliaño: Sal Terrae.

Bermejo, F.J. (coord.) (1996). *Ética y trabajo social*. Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

Bouquet, B. (2004). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris: Dunod.

Brugué, J. (2007, gener-febrer). "Ètica i valors en l'Administració Pública". *Revista de la Diputació de Barcelona*, Núm. 144, 28-33.

Canimas, J.; Pereda, J. (2010) *Practica l'ètica dels serveis socials: curs d'introducció a l'ètica aplicada a la intervenció social i psicoeducativa*. Girona: Documenta Universitària.

Campanini, A.; Luppi, F. (1991) *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.

Camps, V. (2010). *El declivi de la ciutadania*. Barcelona: PPC

Canimas, J.; Solé, E. (coordinadors). (2010). *Els reptes ètics de la intervenció social: I Simposi d'ètica aplicada a la intervenció social*. Girona: Fundació Campus Arnau d'Escala.

Colau, A.; Alemany, A. (2012). *Vides Hipotecades. De la bombolla immobiliària al dret a l'habitatge*. Barcelona: Angle Editorial.

Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. (2000). *Codi d'Ètica dels Assistents Socials*. Barcelona.

Col·legi d'Educatrices i Educadors Social de Catalunya. (2007). *Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social*. Recuperat 27 gener 2012, des de <http://www.ceesc.cat>

Colmegna, V.; Guida, M.G.; Ferrari, A.; Sampietro, C. (2010). *Etica della cura*. Milano: ilsaggiatore.

Estruch, J.; Güell, A.M (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*, Barcelona: Península

García Ferez, J. (2003). "Bioética y Personas Mayores". Madrid, Portal Mayores, *Informes Portal Mayores*, nº 4. [Fecha de publicación: 31-03-2003]

<<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/garcia-bioetica-01.pdf>>

García Marzá, D. (2004). *Ética empresarial: Del diàleg a la confiança*, Madrid: Trotta.

Ginesta, M. (1998). *La construcció social d'una professió: el treball social*, Bellaterra: Memòria de llicenciatura, Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona.

Ginesta, M. (2011) Ponència a II Jornada de coordinació de treball social de l'Alt Maresme i la Selva Marítima. Blanes: Corporació de Salut del Maresme i la Selva, Recuperat 15 de maig 2011 des de <http://www.salutms.cat>

Ginesta, M. (2011) "Treball social i salut (mental) en temps de crisi". Ponència a les Jornades *per una atenció integral: treball social, salut i salut mental*. Barcelona: Fundació Congrés Català de Salut Mental, 22 de juny de 2011. Recuperat 30 setembre 2012 des de <http://www.fccsm.net>

Ginesta, M. (2011, desembre) "Reflexions sobre el treball social als serveis socials bàsics", *Revista de Treball Social* Núm. 194, 40-45.

Ivàlua, Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (2011) *El programa interdepartamental de la renda mínima d'inserció: avaluació del disseny i propostes de millora*, recuperat 15 d'octubre de 2012 des de <http://www.ivalua.cat>

Lozano Aguilar, J.F. (2007). "códigos éticos y auditorías éticas" a *Veritas*, vol.II

Mèlich, J.C. (2010). *Ética de la compasió*. Barcelona: Herder.

Mestres, M.; Trullàs, S. (2011, desembre). "El treball social a l'administració local, una realitat punyent. Un moment per a la reflexió i el canvi" a *Revista de Treball Social*. Núm. 194, 46-52.

Molleda, E. (2007). "¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social?" *Cuadernos de Trabajo Social* 148, Vol. 20, 139-155.

Navarro Pedreño, S., (1998, juny), "Tiempo de interlunio: apuntes para repensar *la primaria*" a *Revista de Treball Social* Núm. 150, 23-42.

Quaderns d'acció Social i Ciutadania (2009). *L'Ètica en els serveis Socials*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Quintanas, A. (2010). "Govern de la vida i intervenció social: l'arrel biopolítica dels conflictes ètics" a Canimas, J.; Solé, E. (coordinadors). (2010). *Els reptes ètics de la intervenció social: I Simposi d'ètica aplicada a la intervenció social*. Girona: Fundació Campus Arnau d'Escala.

Richmond, M.E. (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Madrid: Talasa.

Roman, B. (2003). "Responsabilidad social de la empresa: previniendo la corrosión del *ethos* corporativo". *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, núm. 8.

Roman, B. (2009). *Ètica en els serveis socials: professions i organitzacions*. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania, Papers d'acció social, 7.

Rossi, I.; O'Higgins, E. (1981). *Teorías de la cultura i métodos antropológicos*. Barcelona: Anagrama.

Salcedo Megales, D. (2001). *Autonomía y bienestar: la ética del trabajo social*. Granada: Comares.

Sánchez Vidal, A. (1999). *Ètica de la intervenció social*. Barcelona: Paidós.

Torralla, F. (2002) *Ètica del cuidar: fundamentos, contextos y problemas*. Sant Cugat del Vallès: Institut Borja de Bioètica; Fundació MAPFRE Medicina.

Subirats, J., (2010, desembre). “Les polítiques socials a Catalunya. Algunes reflexions en plena transformació social” a *Revista de Treball Social* Núm. 191, 9-19.

Subirats, J., (2011, desembre). “Crisi o canvi d'època? Els impactes socials” a *Revista de Treball Social* Núm. 194, 9-20.

Trullàs, S. (2012). Ponència a taula rodona sobre municipis mitjans a les IX Jornades de Serveis Socials Bàsics. Recuperat 15 setembre 2012, des de <http://www.jssb.cat>.

Úriz, M.J. (2004, setembre). “Models de resolució de dilemes ètics en treball social”. *Revista de Treball Social* Núm. 175, 6-27.

Úriz, M.J. (2005). “La auditoria ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las Instituciones sociales”. Separata de la *Revista Acciones e investigaciones*. Nº Extraordinario 1. Zaragoza: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Universidad de Zaragoza.

Úriz, M.J.; Ballester, A.; Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención social: una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira.

Vilà Mancebo, T. (2010, desembre). “El paper dels professionals dels serveis socials locals a la llum de la nova legislació catalana” a *Revista de Treball Social* Núm. 191, 34-52.

Zamanillo, T. (Dir). (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa.

## 10. ANNEX

### Guió entrevista professionals SSB

Data			
Professió			
Anys experiència			
Altra formació			
Habitants municipi			
Núm TS		Núm ES	

93

L'entrevista s'estructura en vuit apartats, seguint els continguts dels codis d'ètica dels treballadors socials i els educador socials, en relació a:

1. Equitat i justícia en la distribució de recursos
2. El tracte del professional social envers els usuaris o clients
3. Autodeterminació, autonomia i llibertat
4. Confidencialitat, secret professional i protecció de dades de caràcter personal
5. Actuació professional: formació, competències, reflexió, desenvolupament professió
6. La responsabilitat envers l'entitat per a la qual treballa
7. La relació amb els col·legues, els equips i altres professionals
8. La responsabilitat envers la societat

Abans de recollir les reflexions i opinions dels entrevistats, es va fent una lectura de fragments dels codis deontològics dels treballadors socials i dels educadors socials, per contextualitzar sobre el que estem parlant.

Les qüestions s'han anat adaptant en funció del desenvolupament de cada entrevista.

## 1. Equitat i justícia en la distribució de recursos

### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Actuació basada en el dret als serveis socials, educatius i culturals en un marc de l'estat social democràtic de dret i no en raons de beneficència o caritat. Això implica, a més, que des del procés de l'acció socioeducativa s'actui sempre amb l'objectiu del desenvolupament i el benestar plens i integrals de les persones, els grups i la comunitat, intervenint no només en les situacions crítiques, sinó en la globalitat de la vida quotidiana, cridant l'atenció sobre aquelles condicions socials que dificulten la socialització i puguin dur a la marginació o exclusió de les persones.*

- En l'actual context de crisi, detectes situacions en què es generin problemes a l'hora de garantir el principi de l'equitat en l'accés a recursos i prestacions? Gestió recursos propis (urgència) i accés a recursos altres administracions (RMI, lloguers,...).
- Identificació de causes d'aquestes situacions
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## 2. El tracte del professional social envers els usuaris, clients o subjectes de l'acció socio-educativa

### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*El professional posa seu treball al servei de les persones, els grups o les comunitats i els accepta tal com són, sense que això vulgui dir acceptar tota mena de conductes.*

*Totes les persones usuàries i clientes han de ser ateses amb interès, dedicació, equanimitat i honestat professionals, respectant les seves diferències individuals o grupals, sense discriminació per raó de sexe, edat, religió, ideologia, ètnia, idioma o qualsevol altra diferència, i donant prioritat a les situacions més greus i urgents.*

*S'ha d'informar les persones usuàries i clientes de les característiques del servei i dels recursos disponibles, així com dels drets i les obligacions que comporta el seu ús.*

*En el procés d'acció socioeducativa, evitarà qualsevol relació amb les persones que transcendeixi la relació professional i que en suposi una dependència afectiva o íntima.*

*No podrà, en cap cas, aprofitar-se per a benefici personal o de tercers, de la informació privilegiada o del coneixement de situacions o de la posició que li proporciona la seva professió.*

*El professional té la responsabilitat de denunciar davant de les persones o organismes competents els casos d'abús, maltractaments o abandonament de persones indefenses o incapacitades, o qualsevol altra situació que atempti contra els drets humans.*

- Pots explicar alguna situació en què es generin problemes a l'hora de garantir un tracte igualitari?
- I dificultats per oferir un tracte hospitalari: compassió, bon tracte, escolta...
- En l'actual context de crisi, algunes d'aquestes situacions es donen amb més freqüència, amb més intensitat o són situacions noves?
- Identificació de causes d'aquestes situacions
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?



### 3. Autodeterminació, autonomia i llibertat

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Tot ésser humà té dret a prendre les seves pròpies decisions i que aquestes li siguin respectades, mentre no interfereixi en el dret dels altres. Els professionals de l'acció social actuaran en interès de les persones amb què treballen i respectaran la seva autonomia i llibertat.*

*El professional ha de consensuar la seva actuació amb l'usuari/client. També l'ha d'informar del resultat previsible de la seva intervenció. Es tindrà en compte la decisió de la persona o del seu representant legal. Això inclou també la finalització de l'acció professional a partir de la voluntarietat en les persones majors d'edat i emancipades.*

*Els professionals informen les persones usuàries i clientes de les possibilitats i dels límits de la seva intervenció, dels objectius que hom persegueix, de les seves conseqüències i dels recursos disponibles.*

*Cal respectar les decisions dels usuaris. Es tindrà en compte la decisió de la persona o del seu representant legal. Això inclou també la finalització de l'acció professional a partir de la voluntarietat en les persones majors d'edat i emancipades. El professional ha de consensuar la seva actuació amb l'usuari/client, i l'ha d'informar del resultat previsible de la seva intervenció.*

#### Qüestions

- En l'actual context de crisi, identifiques situacions noves o que es donen amb més freqüència, o amb més intensitat, relacionades amb problemes a l'hora de respectar els principis d'autodeterminació, autonomia i llibertat?

#### Exemples d'intervencions sense consentiment

En quins casos creus que es pot fer una intervenció sense consentiment?

En quins casos creus que és justificat no intervenir?

Quins problemes, dubtes, dificultats genera el rebuig a la intervenció professional?

I les recomanacions professionals no acceptades?

- Identificació de causes d'aquestes situacions
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

#### 4. Confidencialitat, secret professional i protecció de dades de caràcter personal

##### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*El secret professional és un deure del treballador/a social i un dret de la persona usuària i clienta. Continua després de finalitzada la prestació del servei professional.*

*Recollida i comunicació informació: Tant la recollida com la comunicació de dades s'han de restringir a les necessitats de l'actuació professional. Serà conscient de quina és la informació rellevant que necessita obtenir de les mateixes persones i/o del seu entorn. Ha de limitar les informacions donades a col·legues i altres professionals a aquells elements que consideri indispensables per a aconseguir l'objectiu comú.*

*Autorització: No es poden donar a conèixer dades de la persona usuària i clienta sense la seva autorització, llevat que aquesta no sigui responsable dels seus actes. Transmetrà, únicament, informació veraç i contrastada, i en tot cas separarà informació de valoracions, opinions o pronòstics.*

*Documentació: el seu ús resta limitat per i per a l'objectiu professional corresponent. Pertany a la institució; no és propietat del professional o la professional que l'ha elaborada. En tot cas, la persona usuària i clienta té dret a conèixer la part de la documentació corresponent a la seva història.*

*El sistema d'informatització de les dades contingudes en els historials, les fitxes, els expedients o els informes socials ha de garantir el dret a la intimitat de la persona usuària i clienta; per tant, aquesta informació s'ha de restringir als professionals i a les professionals directament implicats.*

*Informació als responsables: El professional ha d'informar els/les responsables o la direcció de l'entitat respecte de les seves tasques, dins dels límits compatibles amb el secret professional i els principis de la professió. No pot revelar tot allò que hagi obtingut confidencialment.*

## Qüestions

- Situacions en què s'hagin generat problemes a l'hora de respectar el secret professional i la confidencialitat?
- En l'actual context de crisi, algunes d'aquestes situacions es donen amb més freqüència, amb més intensitat o són situacions noves?
- Identificació de causes d'aquestes situacions
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## 5. Actuació professional: formació, competències, reflexió, desenvolupament professió

### ➡ Formació, competències

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Els professionals socials estan preparats per a la utilització rigorosa de mètodes, estratègies i eines en la seva pràctica professional, ha adquirit les competències necessàries, tant en l'ordre teòric com en el pràctic, i està en disposició de formar-se permanentment com un procés continu d'aprenentatge que permet el desenvolupament de recursos personals que afavoreixen l'activitat professional.*

## Qüestions

- Creus que els professionals dels SSB estan preparats per desenvolupar la seva acció en aquests moments de crisi?
- Creus que els professionals dels SSB estan en disposició de formar-se permanentment?

### ➡ Reflexió

99

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*L'autoritat professional també es fonamenta en la seva capacitat d'autocontrol, d'avaluació crítica contínua i la seva capacitat de reflexió sobre la praxi professional. Els objectius i la pràctica de la professió han de ser objecte d'estudi, de reflexió i d'investigació constants per part dels professionals. Ha de compartir amb els/les altres col·legues i amb les persones responsables de les escoles de Treball Social i els centres de formació permanent els nous coneixements obtinguts a través de la recerca i l'experiència.*

## Qüestions

- Com valora el nivell de reflexió sobre la praxi professional dels professionals dels SSB?
- Creus que ha variat en l'actual context de crisi?

### ➡ Desenvolupament de la professió

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Els professionals han de contribuir al desenvolupament de la professió per tal de respondre adequadament a les noves demandes de la societat, així com respectar el camp professional de les altres disciplines.*

## Qüestions

- Com creus que els professionals dels SSB estan responnent a les noves demandes de l'actual context de crisi?

### 6. Responsabilitat vers l'entitat.

#### ➔ La responsabilitat envers l'entitat per a la qual treballa

100

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*El professional ha de conèixer i respectar la filosofia, els principis ideològics, la demanda, el projecte, els objectius i les normes de l'entitat on treballa, sempre que no vagin en contra dels principis bàsics de la professió ni lesionin els seus interessos com a persona assalariada. Ha de treballar per la política social de l'entitat, a fi d'afavorir l'eficàcia dels serveis en benefici de les persones usuàries i clientes.*

## Qüestions

- Quins problemes creus que genera aquest principi?
- Coneixes alguna situació en què l'encàrrec de la institució vagi en contra dels principis bàsics de la professió?
- O en contra dels interessos del professional com a persona assalariada?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

#### ➔ Prioritats

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*El professional ha d'establir un ordre de prioritats amb criteris objectius, en funció de les necessitats detectades en la realitat social.*

## Qüestions

- Coneixes alguna situació en què s'hagi produït algun problema en relació a l'establiment d'un ordre de prioritats?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

### ➔ Denúncia

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Informarà el col·legi professional sobre les irregularitats comeses per la institució quan perjudiquin seriosament la dignitat i el respecte de les persones en l'exercici professional.*

## Qüestions

- Coneixes alguna situació en què la institució hagi comès alguna irregularitat de les descrites?
- Tens coneixement de si s'han comunicat a algun Col·legi professional o de què s'hagi emprès alguna mesura?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## 7. Relació amb col·legues, equips i altres professionals

### ➔ Relació amb els/les col·legues, els equips i altres professionals

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Ha de documentar el treball realitzat a fi que pugui ser transferible i així evitar molèsties innecessàries a la persona usuària i clienta. Ha de tenir present que la documentació és un material bàsic d'estudi que aporta elements útils per a adequar la política social a les necessitats reals de la població.*

## Qüestions

- Coneixes alguna situació en què s'hagi produït algun problema en relació a la documentació?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

### ➔ Propi equip

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Serà conscient de la seva pertinença a l'equip i serà coherent amb aquest i amb el seu projecte socioeducatiu. Serà respectuós amb l'equip amb què treballa i amb tots i cadascun dels seus membres. Anteposarà la professionalitat a les relacions afectives amb els companys d'equip. Mantindrà una postura activa, constructiva i solidària amb relació a la resta de professionals que intervenen en l'acció socioeducativa. Cooperarà amb la resta de l'equip en la planificació, disseny, posada en funcionament i avaluació de les accions socioeducatives, així com en els mecanismes i criteris de transmissió de la informació. Respectarà i assumirà les decisions de l'equip un cop contrastades, argumentades i acordades, encara que no les comparteixi, fent-les seves a l'hora de desenvolupar l'acció socioeducativa, sempre que la decisió de l'equip no entri en contradicció amb cap dels continguts d'aquest codi i sempre que s'anteposi l'interès de les persones al dels professionals.*

## Qüestions

- Coneixes alguna situació en què s'hagi produït algun problema en relació als principis de treball en equip establerts als codis d'ètica?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## ➡ Gestió desacords

### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*No manifestar als clients o clientes els possibles desacords amb l'actuació d'altres col·legues. Llevat que es tracti d'una situació d'emergència, no ha d'acceptar una intervenció social atesa per un/a altre col·lega sense un acord previ. En el cas que sigui convenient la intervenció de més d'un o una professional, s'han de coordinar i determinar les funcions de cadascú. Evitarà interferir en les funcions, tasques o relacions dels altres membres de l'equip amb les persones subjectes de l'acció socioeducativa.*

103

### Qüestions

- En l'actual context de crisi, creus que es donen més situacions de desacord entre professionals d'un mateix equip?
- Pots descriure alguna situació relacionada amb l'actual context de crisi en què s'hagi produït conflictes de valors entre diferents professionals d'un mateix equip?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## ➡ Professionals xarxa

### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Quan l'educador o educadora social treballi en equips i/o en xarxes, ho farà de forma coordinada. Serà conscient de la seva funció, així com de la posició que ocupa dins de la xarxa, sent conscient de la mesura en què la seva actuació pot influir en la feina de la resta de membres, del propi equip i dels professionals o serveis. Es plantejarà una actuació interdisciplinària tenint en compte els criteris, coneixements i competències dels altres membres de l'equip o de la xarxa. Qualsevol actuació d'un professional de l'educació social estarà definida per una actitud constant i sistemàtica de coordinació amb la finalitat que el resultat*



*de les diferents accions socioeducatives amb la persona o el col·lectiu sigui coherent i constructiu.*

### Qüestions

- En l'actual context de crisi, creus que es donen més situacions de desacord entre professionals de diferents equips?
- Pots descriure alguna situació relacionada amb l'actual context de crisi en què s'hagi produït conflictes de valors entre diferents professionals de diferents equips?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

104

### ➡ Acció davant de les males praxis dels altres professionals?

#### Els Codis d'ètica dels TS i els ES diuen...

*Ha de comunicar per escrit a la Junta de Govern del Col·legi quan conegui que un altre o una altra professional del treball social incompleix les normes del codi deontològic. Informarà l'equip o institució sobre les irregularitats comeses per algun membre de l'equip quan perjudiquin la dignitat i el respecte de les persones en el seu exercici professional.*

- En l'actual context de crisi, creus que es donen més situacions de males praxis dels professionals dels SSB?
- Pots descriure alguna situació de mala praxi?
- Com s'han resolt? Com s'haurien de resoldre?

## 8. Responsabilitat envers la societat

*Els professionals tenen el deure de:*

*Participar en el desenvolupament de la societat i cooperar en la prevenció de les desigualtats socials i en la millora de la qualitat de vida.*

*Contribuir a augmentar les oportunitats de progrés, especialment dels grups i les persones amb menys possibilitats, i potenciar i respectar sempre llurs drets.*

*Promoure el desenvolupament de les lleis i les polítiques que tendeixin a millorar les condicions socioeconòmiques generals, donar-hi suport i propugnar un millor repartiment de la riquesa.*

*Denunciar les causes socioeconòmiques que generin situacions de desigualtat, marginació i exclusió social.*

*Vetllar per la veracitat dels continguts i pel respecte per persones o grups en el cas d'assessorament o realització de campanyes publicitàries, polítiques o similars.*

*Estar atent i ser crític amb les informacions manipulades o inexactes dels mitjans de comunicació que puguin contribuir a l'estigmatització de persones, grups o comunitats.*

### Qüestions

- Creus que els professionals dels SSB tenen presents aquestes responsabilitats envers la societat?
- Com valora el nivell de compromís dels professionals dels SSB amb la societat?
- Per què?
- Què creus que caldria fer?