

colección
ÉTICAS APLICADAS

ÉTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES

BEGOÑA
ROMÁN MAESTRE

Herder

Begoña Román Maestre

Ética de los servicios sociales

Herder

Diseño de la cubierta: Caroline Moore

Edición digital: José Toribio Barba

© 2016, *Begoña Román Maestre*

© 2016, *Herder Editorial, S.L., Barcelona*

ISBN DIGITAL: 978-84-254-3788-5

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro de Derechos Reprográficos) si necesita reproducir algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com)

Herder

www.herdereditorial.com

INTRODUCCIÓN

ÉTICA APLICADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES: ACLARACIONES CONCEPTUALES

Los servicios sociales

Ética y moral

Ética aplicada en los servicios sociales

NIVELES DE CONCIENCIA, NIVELES DE INTERVENCIÓN: CUATRO ÉTICAS EN JUEGO

Niveles de conciencia

Niveles de intervención

Cuatro éticas en acción

La misión: justicia, cuidado y calidad de vida

MARCO TEÓRICO: CINCO TEORÍAS ÉTICAS

Ética deontológica de Kant

Ética dialógica o comunicativa

Éticas consecuencialistas

Ética de la virtud

Éticas de la compasión, hospitalidad o del cuidado

LAS PERSONAS ATENDIDAS Y LOS MODELOS DE ATENCIÓN

Modelos en la atención de los servicios sociales

Tres objetivos concretos: estabilidad, capacidades y vínculos

LAS PERSONAS ATENDIDAS

Edad

Capacidad

Pobreza

Violencia

Situación de ilegalidad

LOS PROFESIONALES, LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN

Riesgos profesionales: *burn out* y fatiga por compasión

Confidencialidad, secreto profesional y traspaso de información

Objeción de conciencia y desobediencia civil

Investigación y difusión de buenas prácticas

PRINCIPIOS ÉTICOS Y VIRTUDES

Principios de la intervención social

Las virtudes profesionales

ESPACIOS DE REFLEXIÓN: UN MODELO PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Espacios de reflexión en los servicios sociales

Un modelo para deliberar y tomar decisiones

BIBLIOGRAFÍA

El propósito de este libro es explicar la ética aplicada a los servicios sociales a partir de tres preguntas clave. La primera de ellas, *¿qué ética para los servicios sociales?*, la abordamos en los capítulos 1, 2 y 3, que desarrollan el marco teórico que sirve de base para pensar las problemáticas éticas de dichos servicios. Defenderemos que no basta — aunque también es necesario — con que cada profesional que interviene en los servicios sociales asuma, desde la deontología o la ética profesional, parte de su responsabilidad.

Dada la complejidad inherente al hecho de intervenir en la vida de las personas, más allá de las convicciones, la buena voluntad y los conocimientos tanto de los profesionales como de las organizaciones, una ética de los servicios sociales debe explicitar las responsabilidades, los valores desde donde responderán los agentes que intervienen, así como el papel que desempeñan y lugar que ocupan las personas atendidas. Aunque la justa causa de los servicios sociales de no abandonar a nadie a su (mala) suerte es reconocida por todos, la buena intención del sector, aunque necesaria, no es suficiente.

Nos proponemos pensar los servicios sociales para el siglo XXI, en el que hemos aprendido de los aciertos, los errores y las insuficiencias de abordajes de épocas pasadas, y durante el cual debemos comprender las nuevas problemáticas, figuras y escenarios que precisan la atención de estos servicios.

Más allá del asistencialismo, del acompañamiento por los caminos trazados de antemano por los profesionales y las organizaciones, los servicios sociales de hoy optan por un modelo de participación y empoderamiento centrado en las personas. Estos servicios no deberían centrar la atención exclusivamente en la intervención reactiva, sino anticipar, de manera proactiva, las posibles circunstancias de vulnerabilidad, esquivando dos riesgos: ignorar cuáles son las voluntades de las personas atendidas y desconocer, por falta de evaluación, la eficiencia de los programas o de las políticas sociales.

Así pues, el modelo centrado en la persona, por un lado, y la planificación y evaluación de la actuación, por otro, son fundamentales en la ética de la responsabilidad para el siglo XXI que aquí defendemos. Los servicios sociales atienden a personas, grupos y comunidades con el fin de capacitarlas para que puedan llevar a cabo un proyecto de vida buena en una sociedad justa que ha de garantizar la igualdad de oportunidades. En esencia, su misión es ética y así también debe ser su ejercicio.

La segunda pregunta, *¿a quiénes van dirigidos los servicios sociales?*, se aborda en los capítulos 4 y 5. A pesar de que tratan casuísticas muy diversas, hay rasgos comunes entre ellas, fundamentalmente dos: 1) la exclusión social (o el riesgo de caer en ella) por razones de pobreza o abandono; 2) la dependencia, que deriva en la incapacidad para llevar a cabo, sin apoyo, una vida cotidiana autónoma y de calidad.

Los servicios sociales comienzan a deshacerse del estigma que los relegaba exclusivamente a indigentes o marginados, cuando se encargaban de las políticas «de

beneficencia» para la «gente pobre y desgraciada». Hoy en día, estos servicios atienden a cualquier persona que por causa de enfermedad, diversidad funcional, violencia en el hogar, pobreza u otras adversidades sobrevenidas, los necesitan y, en cuanto sujetos de derechos, es de justicia dárselos. Por otra parte, cualquier persona puede verse envuelta, y con relativa facilidad, en cualquiera de las distintas circunstancias descritas sin que haya hecho nada «malo» ni vergonzante y sin que esto sea motivo de estigmatización.

Niños o adolescentes que (por diferentes razones) carecen de los núcleos de apoyo familiares que garanticen sus derechos; adultos mayores; personas con discapacidad (en todas sus formas), con adicciones o sin hogar; víctimas de violencia de género, de pobreza, de exclusión social por causa de inmigración, etc., son colectivos que comparten el rasgo distintivo del riesgo de exclusión social y/o de la *expropiación* de su vida cotidiana. Los servicios sociales son un derecho reconocido por sociedades que no están dispuestas a abandonar a dichas personas a su suerte, porque se trata de una problemática social que nos incumbe a todos, y no solo de una cuestión personal que afecta a unos cuantos. En ese sentido, el objetivo fundamental de la actuación de los profesionales y de las organizaciones es acoger, vincular, capacitar.

La tercera pregunta, *¿cuáles son los principios que guían la toma de decisiones y cuáles las virtudes que se requieren en los servicios sociales?* se desarrolla en últimos cuatro capítulos. Los principios explicitan los criterios que pueden ser útiles a la hora de deliberar sobre las mejores políticas y acciones a llevar a cabo, dependiendo de la jerarquización de las personas que sean atendidas, así como de los contextos y las posibilidades más realistas para obtener los mejores resultados. Proponemos también una lista de virtudes sin las cuales sería muy difícil la acogida y el acompañamiento de las personas por parte de los profesionales, así como el proceso de deliberación que sobre tales virtudes hagan los profesionales. Proponemos además una posible metodología para la deliberación de casos.

Como la labor de los servicios sociales se lleva a cabo en el interdisciplinar ámbito de lo social, lo psicológico y lo educativo, que ineludiblemente comporta dimensiones éticas, terminaremos con la recomendación de crear espacios de reflexión, comités o comisiones de ética en servicios sociales, como la mejor forma de institucionalizar la ética.

Este libro pretende contribuir a un mejor conocimiento y comprensión de la labor de los servicios sociales; asimismo queremos ofrecer a los estudiantes de educación social, de trabajo social, de psicología, a los maestros, entre otros actores, que en el futuro trabajen en este sector, herramientas que les faciliten la toma de decisiones y con las que puedan seguir pensando en la complejidad que engloba el tema.

No son pocas las personas con las que este trabajo está en deuda: Javiera Aguirre Romero y Sergio Ramos Pozón, por la atenta corrección del manuscrito; los profesionales de los servicios sociales y los miembros del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña, con quienes he compartido horas de formación y reflexión, a ellos agradezco su admirable labor y haber permitido que los acompañara en sus procesos deliberativos sobre políticas y casos que siempre tratan de personas. Sin todos ellos, las reflexiones que expongo aquí carecerían de claridad y realidad; y tanto la realidad

humana como su transformación son la piedra angular en la que se prueba toda reflexión ética.

BEGOÑA ROMÁN MAESTRE
Barcelona
Enero de 2016

ÉTICA APLICADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES: ACLARACIONES CONCEPTUALES

Los servicios sociales

Los servicios sociales son fruto del desarrollo del Estado democrático y de derecho en los que este deposita el deber de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello se habla del derecho a los servicios sociales. Aunque el Estado es el que ofrece esos servicios, con frecuencia lo hace mediante la subsidiariedad con el llamado «tercer sector», dedicado a causas sociales sin ánimo de lucro, y con la empresa privada.

Los servicios sociales no solo reaccionan y actúan en casos de emergencia para paliar el sufrimiento; su función también incluye la prevención y la anticipación, a fin de impedir que aumente la vulnerabilidad de las personas a las que se dirigen. Lo que estos servicios procuran es facilitar la funcionalidad de todas las personas en la vida cotidiana, a partir de su inclusión social en un entorno cohesionado y con redes de apoyo.

Los principales objetivos de los servicios sociales son la justicia social, la integración y la cohesión social. En último término, su intención es promover un modelo de sociedad en la que quienes la integran tengan, sin distinción, la oportunidad de vivir con dignidad y autonomía.

La variedad de colectivos que los servicios sociales atiende es amplia: adultos mayores; niños y adolescentes; víctimas de violencia de género; discapacitados (o con diversidad funcional); personas con trastorno mental, adictos a las drogas; inmigrantes sin papeles; personas dependientes; personas sin hogar, entre muchos otros. La principal causa de la atención es el alto grado de vulnerabilidad, que se presenta en clave de exclusión, pobreza, violencia o dependencia.

Los servicios sociales reflejan una determinada antropología y un modelo de sociedad. Nuestra sociedad ha sufrido el exceso de una antropología hobbesiana, propia de individuos potentes y prepotentes (*self made men*) que se mueven para maximizar su propio interés, y sus sociedades, creadas a golpe de contratos, son desconsideradas con la fragilidad. Se trata de lo que ha sido denunciado como «el rapto del mundo de la vida por parte de la razón económica». Son sociedades que han alcanzado ya las grandes contradicciones del capitalismo: a la vez que causan pobreza, buscan remediarla.

La crisis de este paradigma antropológico y social nos impele a sustituir la metáfora del *cowboy* por la del astronauta que vive en un mundo tecnificado y que tiene que trabajar en equipo. El *cowboy* no necesita a nadie, es joven, con una gran capacidad de resistir las adversidades; siempre encuentra tierra para su ganado, también alimentos; vive en un planeta exuberante donde siempre tiene a su alcance lo que se necesita para vivir. En

cambio el astronauta se sabe dependiente de la nave; necesita de las relaciones con los otros astronautas con quienes convive y cuida de ellas; cuidar el entorno donde a cada cual le ha sido encomendada una función y en el que el buen entendimiento es fundamental para que la nave funcione y la vida en ella sea amable no representa la simple necesidad de supervivencia a lo «sálvese quien pueda».

En este sentido, es propio de la economía productiva de esas sociedades apartar la atención del mundo de la vida cotidiana al ámbito privado, desconociendo el inmenso papel de los vínculos, los afectos, los mimos en la calidad de vida. Con la incorporación de la mujer a esa economía se deja sin cuidado el cuidado, eternizándose la opresión de las mujeres, ahora también por ellas mismas (es el *care drain*, por el que unas, que dejan el cuidado de sus hijos a otras mujeres, cuidan a los familiares de aquellas que han de ir a trabajar). En ese ámbito nuclear de intimidad no se pone de relieve la autonomía del hongo hobbesiano, el *self made men*, sino el nosotros, al sabernos animales racionales dependientes, mamíferos sociales.¹ Categorías como agencia, capacidades, vínculos, raíces, vulnerabilidad, solo podían ser visualizadas desde los excesos del paradigma individualista, capitalista y patriarcal. En definitiva, el tipo de servicios sociales, su agenda y su proceder, dice mucho de una sociedad: cuál es su clase y de qué tipo quiere ser.

Esta visión antropológica del individualismo posesivo se tambalea. Su modelo social crea contratos, cuyo cumplimiento exige mucha legislación, pero no vínculos, pues no es capaz de generar comunidades de pertenencia. El resultado es mayor vulnerabilidad personal y social. Parafraseando a Ortega y Gasset, al fallar las circunstancias, también falla el yo. Lo máximo que se logra es crear comunidades que reaccionan y se unen contra alguien, aunque sin que compartan la visión de un mundo para todos. Ser vulnerables significa asumir que necesitamos apoyo, cuidado y afecto porque carecemos de ello. Una sociedad que hace tambalear los vínculos humanos, que desmantela la comunidad, no facilita la resolución cooperativa de sus problemas.

Ética y moral

Se ha escrito mucho sobre ética y moral sin que aún haya un acuerdo acerca de su distinción. En ocasiones se las considera sinónimas; otras se las distingue y se prefiere la ética por considerar a la moral ligada a lo religioso; otras veces se opta por la moral, pues la ética —en concreto la deontológica kantiana— resulta poco compasiva y en exceso racionalista e imperativa.

Para nuestro propósito es pertinente diferenciar entre ética y moral, al menos por tres motivos. En primer lugar, porque vivimos en entornos moralmente plurales y no siempre sabemos si una opción moral concreta es respetable aunque esté muy extendida en algunas culturas (pensemos, por ejemplo, en la práctica de la mutilación genital de niñas). En segundo lugar, porque los prejuicios ya muy arraigados (como el machismo o la discriminación racial) obligan a un cambio de la forma de pensar y proceder; por último, porque el cambio vertiginoso de nuestra sociedad trae consigo novedades en la moral (las que implican a las relacionadas con las actuales formas de familia, por ejemplo), e incluso

en las leyes, que requieren justificaciones éticas, más allá de la moral tradicional o de las mayorías.

José Luis López Aranguren resume con acierto la distinción entre moral y ética: afirma que la primera es vivida y la segunda pensada.² La moralidad implica una vivencia cotidiana de adhesión a valores, principios, normas. La moral es el código de valores y normas a partir de los cuales juzgamos los actos como correctos o incorrectos.

La moral inculca hábitos a partir de su cotidiana repetición. La raíz latina *mos-mores* significa «hábito», «costumbre». De hecho, lo que es normal (conforme a norma), suele ser habitual, frecuente, y por ello es aceptado o, tarde o temprano, puesto que todo el mundo lo hace, acaba aceptándose. La palabra griega *ethos* también significa «hábito» y «costumbre», aunque alude más a la manera de ser, al carácter, forjado mediante el hábito y la costumbre.

La ética, en cambio, como la concebimos aquí, es la reflexión crítico-racional sobre la moral. La pregunta moral es qué debo o debemos hacer, cuya respuesta es una acción o una omisión. En concreto, la pregunta ética es por qué debo o debemos hacerlo, con un argumento como respuesta.³ El porqué de la ética es una pregunta por la razón de ser de las morales. Así pues, concebimos la ética como una actitud reflexiva y desde una distancia teórica.

Más que un mero seguimiento de costumbres, la ética requiere madurez argumentativa, pues se caracteriza por la necesidad de argumentar las decisiones que tomamos. Así, en este nivel más cercano a lo teórico, la ética reflexiona sobre la moral con el objeto de averiguar por qué es respetable o no; cuando la ética es *aplicada*, la pregunta es cuál sería, ante esa problemática, la mejor decisión. El diálogo y la deliberación, el empoderamiento y la participación son el método y la meta de la ética de los servicios sociales. La acogida es su primera condición de posibilidad: si esta falla, es muy probable que el resto también falle.

En servicios sociales, al toparse con una enorme variedad de formas de vida, se deben tomar decisiones sobre si respetarlas o no, o hasta qué punto hacerlo. En efecto, puede ocurrir que una persona decida vivir, o educar a sus hijos, de un modo determinado y nos pida que lo respetemos, aunque no sea ético desde algunos puntos de vista: ¿es respetable una manera de educar a los hijos, por ejemplo, con violencia física o con «trabajos forzados», cuando tal comportamiento atenta contra los derechos de los niños, y nuestra legislación lo tipifica como un delito? Por otro lado, esos padres, que fueron educados de esa manera, ¿saben o pueden hacerlo de otra forma?

Supongamos que desde los servicios sociales se decide intervenir en ese núcleo familiar con un determinado compromiso socioeducativo: ¿cuánto tiempo habrá que trabajar con esos padres para que cambien su concepto de educación? ¿Cuál es el tiempo razonable que debería durar la actuación social? Puesto que los niños crecen y necesitan criterios al instante y no pueden esperar a que sus padres los tengan, ¿mantenemos la convivencia en el núcleo familiar o ingresamos a los niños en un centro residencial de atención educativa? Supongamos otro caso: una persona con un trastorno mental severo del que no es consciente, e incluso niega padecerlo, manifiesta deseos de acabar con su vida y

toma decisiones tan arriesgadas como comprometedoras a medio y largo plazo, en relación con sus finanzas y con las de su familia: ¿lo respetamos sin más porque es autónomo, es su decisión y toda intervención sería una intromisión que vulnera su derecho a la libertad y a la intimidad? ¿Lo protegemos de sí mismo? ¿Protegemos a sus familiares? ¿Cómo?

Si asumimos la distinción entre ética y moral, no tenemos más que dos opciones ante la diversidad de morales:

1. Juzgar las morales desde el relativismo, puesto que no hay un criterio ético imparcial ni universalmente válido y, en consecuencia, todo vale y todo da lo mismo; en ese sentido, toda moral es digna de respeto por el simple hecho de ser la moral de alguien, o
2. defender que sí existen criterios universales propios de una ética cívica, más allá de una moral concreta, desde los que afirmamos que existen morales ilegítimas y morales legítimas y que, por lo tanto, ni todo vale, ni todo da lo mismo. Si este es el caso, la ética puede revelar morales no respetables y argumentar que no basta con que una sociedad, una persona o un colectivo tenga determinados valores o prácticas para que estas sean legítimas.

El resultado de la primera opción es la imposibilidad de una sociedad. Dejando de lado la contradicción de que la afirmación «todo es relativo» no pretende ser ella misma relativa, necesitamos, para vivir juntos, criterios compartidos y límites a las acciones y formas de vida en general. La ética no critica el relativismo moral, pues su existencia es innegable, mientras que las morales son productos históricos y culturales; sencillamente defiende que muchas opciones morales son válidas, pero no todas valen ni todas dan lo mismo.

La gran aportación de la ética de Immanuel Kant⁴ consistió en establecer que toda propuesta moral debería cumplir los requisitos de la universalización y la autonomía: ¿podría querer que mi máxima (el principio por el cual me guío) se convirtiera en una ley universal, es decir, que fuera el principio por el cual todas las personas pudieran guiarse a sí mismas? Hoy completamos el criterio de universalización con el de publicidad o transparencia, por cuanto forma parte de la corrección de un acto la posibilidad de rendir cuentas públicamente de él.

De la ética así entendida se esperan recomendaciones respecto a por qué hacer o dejar de hacer determinadas acciones. Su reflexión se inicia a raíz de una situación vivida problemáticamente porque hay valores en conflicto, hace una propuesta de intervención para mejorar la situación de las personas afectadas, teniendo en cuenta las consecuencias para esas personas en sus contextos, y cómo las apreciarían a partir de su propia escala de valores. Valores, acciones, consecuencias e impacto para las personas en un contexto problemático determinado son los cuatro factores clave que el argumento ético debe contener. Pero la finalidad del argumentar no es que se le dé la razón, sino *convencer* para cambiar mentalidades y hábitos.

Los profesionales de los servicios sociales deben cuestionarse su manera habitual de proceder; tienen que «actualizar» sus respuestas según las leyes, las nuevas formas de ser y de hacer de las sociedades y los conocimientos sobre la eficiencia de sus prácticas y programas. En un trabajo ejercido con responsabilidad, nadie debería limitarse a cumplir órdenes y aplicar la ley como si fuera un robot. Por eso, en las profesiones vinculadas a los servicios sociales es fundamental este ingrediente ético de reflexividad, de distancia crítica, que responde hasta de la forma en la que se hacen las preguntas en una entrevista.

La ética parte de la necesidad moral de justificar lo que hacemos y lo que no hacemos, lo que decimos y lo que callamos. No restemos importancia al decir. Pensemos, por ejemplo, en el inmenso poder de daño que tienen las palabras: tanto pronunciarlas en momentos inoportunos como callarlas para dar consuelo cuando es necesario hacerlo. Pensemos también que los profesionales emiten informes que permiten o impiden acceder a pensiones u otro tipo de beneficios: hacemos, pues, cosas con palabras.

La ética aplicada se dedica a los problemas *reales*, a lo concreto, al mundo de la vida cotidiana. Se trata de aplicar un pensamiento pragmático para solucionar problemas, abordados desde la vivencia y la interpretación propia de un sujeto que está situado en un contexto cultural, histórico, material y gramatical concreto. Las diferentes éticas aplicadas —bioética, ética de la empresa, ética de los servicios sociales, etc.— dependen del ámbito y del tipo de problemática de la que se trate.

Las distintas éticas aparecieron en la década de 1960, precisamente con el surgimiento de problemas que requieren acuerdos éticos sobre lo que una sociedad está dispuesta a considerar justo, bueno, prudente. Se trata de sociedades del conocimiento, en las que los profesionales y sus organizaciones tienen la responsabilidad de aportar su saber para mejorar la eficiencia de las acciones. Las sociedades del conocimiento, que son sociedades pensantes y pensadas, hacen un esfuerzo de autorreflexión sobre sus propias prácticas, entre otras causas, porque la velocidad vertiginosa de los cambios las obliga a anticipar, y no solo a responder de forma conservadora y reactiva, escenarios futuribles a los que dirigirse o de los que alejarse.

Las sociedades de conocimiento son de organizaciones, de redes, de equipos, hecho que obliga a pensar en normas éticas, más allá de las deontológicas y las jurídicas, y tender hacia la autorregulación más allá de la regulación. Como la ética aplicada no es solo reflexión, pues su aplicación requiere gestión y eficiencia, no basta simplemente con saber: este debe permitir que se hagan cambios con él, que se comparta y que pueda convertirse en buenas prácticas.

Las urgencias derivadas de las situaciones de gran vulnerabilidad en las que se ven involucradas las personas atendidas por los servicios sociales han provocado que los profesionales y las organizaciones se dediquen a la acción y no siempre se ha invertido en investigación ni en la evaluación de los programas y las políticas que ellos aplican. Además de ser profesiones, institucionalizadas y reconocidas como tales, relativamente jóvenes (educación y trabajo social, por ejemplo), la falta de tradición en estos dos

aspectos esenciales tiene consecuencias éticas: la desigualdad territorial en la cartera de servicios según la Administración de que se trate (local, autonómica, etc.); la arbitrariedad de la decisión, según el profesional a cargo; la falta de evidencias o pruebas sobre una forma de intervención o, cuando sí se disponen, de su aplicación, etc.

La ética aplicada exige conocimiento y organización. No es fácil saber qué es el bien o qué el mal, ni tampoco llevarlo a cabo. La ética aplicada a los servicios sociales consiste en asumir responsabilidades en condiciones de incertidumbre y en gestionar riesgos. En efecto, en estos servicios se toman decisiones sobre la vida de las personas, que conllevan riesgos. Tampoco es fácil saber en qué episodio y momento de la vida de las personas hay que detenerse para «medir» el éxito o el fracaso de la decisión tomada. La pregunta sobre qué grado de riesgo se está dispuesto a asumir implica ponderar el mal probable y el mal real que se derivan de las diferentes actuaciones. La complejidad es tal que por eso desde la ética se recomienda que se tomen de la manera más razonable posible, y si hace falta, cuando el nivel de riesgo es muy elevado, a partir de la deliberación del equipo de profesionales. La noción de razonabilidad alude a la necesidad de cautela y prudencia a la hora de ponderar los pros y los contras con el fin de tomar la mejor decisión (que no es la ideal, pero sí, entre las posibles, la óptima).

La ética aplicada se dedica a la autorreflexión sobre su propio hacer. Hay en ella un deseo de normatividad, más allá de lo jurídico y de la moral convencional; un deseo de eficiencia a la hora de construir moral a partir del diálogo y del consenso sobre planes de actuación. En la ética aplicada los problemas, los afectados, en sus contextos y con sus intereses, son el punto de partida para deliberar sobre las acciones a realizar. Son muchos los grupos de interés en juego en los servicios sociales: la persona o el grupo (familiar o comunitario) atendido, los profesionales, la organización, las administraciones y la sociedad en general. No es fácil establecer cuál es la función que le corresponde desempeñar a cada uno, y por eso el método ético es la deliberación y el diálogo entre las partes implicadas, que se institucionaliza en foros dialógicos, de discusión y deliberación, plurales e independientes.

Las expectativas que se generan entre profesionales, organizaciones y personas atendidas algunas veces se frustran porque no se tiene suficientemente claro lo que cada uno puede hacer por los demás. Poner límites es un trabajo educativo que, ligado a la confianza en las capacidades del otro y en las propias, es un punto clave de la acción social.

El profesional de los servicios sociales busca con los otros los pros y los contras de las intervenciones y al final toma una decisión de la que no solo hay que responder de las consecuencias que genera, sino también de los valores, hábitos, protocolos que se ponen en marcha. En definitiva, lo que pretende la ética en los servicios sociales es promover una actitud reflexiva y generar espacios de discusión en los que, con base en una participación deliberativa, se promueva el arte de buscar la verdad, lo correcto y lo bueno en el punto de vista del otro. La ética aplicada se institucionaliza en foros que permiten la toma de decisiones, la formulación de razones y la posible mediación en la angustia e incertidumbre provocada por la complejidad del problema.

La ética en los servicios sociales pretende mejorar tanto la autorreflexión como la reflexión sobre las prácticas que se llevan a cabo. Esta capacidad de crítica se ejerce con ánimo de fomentar el ejercicio continuo de la profesión, en aquella organización y sociedad, desde la confianza en ellos depositada. La ética en los servicios sociales crea moral: no podemos quedarnos estancados en la mera crítica negativa, en la simple denuncia y en hacer explícitos conflictos. La imbricación de teoría y práctica es esencial en la ética aplicada en general y en los servicios sociales en particular, pues el éxito de una teoría es su eficiencia en la práctica. No puede fallar ninguna de las dos dimensiones: ni la reflexión teórica ni su puesta en práctica en la realidad. Así entendida, la ética en los servicios sociales es ética en, desde y para la trinchera. No consiste en que los filósofos les digan a los profesionales qué deben hacer, como tampoco en bioética se le indica al médico cuál es la decisión que debe tomar. Más bien se trata de formar a los profesionales en la perspectiva ética de su profesión.

Los principios guían, orientan las decisiones y contienen valores que se concretan y encarnan en acciones. Estas acciones producen consecuencias que deben ser evaluadas desde los afectados y sus valores. Llevar a cabo iniciativas adecuadas exige aplicarse al caso ligando todo aquello que es general, abstracto, impersonal, propio del sistema legislativo o del protocolo, a lo concreto, particular, situado y personalizado. Esta es la función que se le pide a la ética en los servicios sociales; la tensión propia de una ética de la mirada atenta, es decir, del respeto (eso es lo que significa en latín *respicere*). Si la distancia es excesiva, no se ve bien; si es demasiado corta, intimida. Encontrar el término medio en cada caso es la tarea que se debe acometer desde la proximidad.⁵

La experiencia de los equipos es indispensable para la excelencia profesional. Por eso la ética está presente en forma de continuo pensamiento crítico de los profesionales, pero no solo a título personal, ni para tener la conciencia tranquila, sino también por la coherencia de las organizaciones para las que trabajan y a las que representan, creando un estilo, una identidad, que genere confianza. La calidad en los servicios sociales exige ubicar las decisiones en los ámbitos correspondientes, es decir, no tomar decisiones profesionales sin sopesar antes si son coherentes con los valores cívicos, profesionales y organizativos, ni priorizando preferencias personales.

En los tiempos acelerados que vivimos, las morales necesitan de una brújula para ubicarse a la altura de las exigencias de la intervención; por tal motivo, está bien equiparar los principios de actuación y los perfiles o estilos profesionales (lo que en ética se conoce como virtudes). Nos gustaría tener todo el tiempo del mundo para deliberar y adquirir más conocimientos. Rafael Sánchez Ferlosio nos recuerda que «lo más sospechoso de las soluciones es que se las encuentra siempre que se quiere».⁶ Esta debe ser una advertencia dirigida especialmente a la ética de los servicios sociales: ¿cómo saber que aciertan en ella? Las decisiones se toman a partir de un nivel de riesgo razonable, dando razones, jerarquizando valores y recursos, y luego, evaluando la actuación, para corregir, mejorar y compartir. Existe el riesgo de equivocarse, por acción o por omisión. Por supuesto, los profesionales y los comités se equivocan, y están sometidos a distintas presiones: de ideologías provenientes de las mayorías, del marco jurídico al que se deben

o de las mismas personas o colectivos atendidos.

La ética de los servicios sociales es una ética *de la finitud* humana, necesitada por ello de cautela y precaución. La ética de los servicios sociales es una ética *de la finitud* porque son las personas, en condiciones de fragilidad, desde su carencia de poder, quienes piden ser atendidos; son sujetos que, por su condición de vulnerabilidad, necesitan atención. También una ética *desde la finitud* porque quienes toman decisiones, los profesionales y las organizaciones, lo hacen en condiciones de incertidumbre y limitación de recursos. Es, pues, una ética en perspectiva, que se hace cargo de la obsolescencia de los abordajes, programas y políticas; en síntesis, de la falibilidad de los profesionales y de la cosmovisión del momento.

La ética en los servicios sociales orienta la toma de decisiones que fraguan en acciones cuyo impacto a su vez provocará nuevas reacciones; por lo tanto, de lo que se trata es de *ponerse y exponerse*, nunca de *imponerse* por la fuerza. Es ética, pensamiento en reacción, en acción y para la acción. En esa medida, lo más pertinente es que sean los profesionales quienes la lleven a cabo y no los expertos en ética.

Se trata de mejorar la vida, en la medida de lo posible, de las personas a las que los profesionales dirigen su quehacer y quienes son su razón de ser. Pensar con y para, deliberar y ponderar las mejores razones exige hoy, dadas las circunstancias, de *humildad*: el riesgo de tener la última palabra es grande; así como el de que tengan la razón, aunque no les sirva para nada, puede ser peor, pues la razón que los motiva a estar ahí es mejorar las cosas.

Si desde la ética aplicada se crea moral a partir de las recomendaciones y se da el visto bueno a protocolos y guías de actuación, habrá que asumir aciertos, errores y contradicciones, siempre con el afán de aprender y, si cabe, de rectificar. Este es el motivo por el cual los documentos elaborados en equipo son abiertos, revisables, pues contienen recomendaciones a seguir; luego habrá que ver hasta qué punto son seguidas o ignoradas y cuál es su incidencia. De ahí la importancia de evaluar los proyectos y de analizar cuál ha sido su impacto, con el ánimo permanente de corregirlos, sin olvidar que los indicadores son ideológicos, es decir, que contienen intereses y valores.

La ética en los servicios sociales requiere de la confianza de las personas atendidas en el saber hacer de los profesionales. En ocasiones es especialmente difícil lograr la confianza, este es un proceso que requiere tiempo. Y mientras que las personas suelen acudir al médico de forma voluntaria y por lo general confían en él, en el caso de los servicios sociales, especialmente en algunos de sus ámbitos, no suelen pedir la presencia de los profesionales e incluso no desean en absoluto que intervengan. Dos ejemplos representativos son los niños o adolescentes en riesgo, por violencia o dejadez de sus padres, y aquellas personas con conductas de acumulación excesiva de cualquier tipo de cosas en sus casas y cuyos vecinos exigen una actuación de los servicios sociales.

Son muchas las razones de esta reticencia a la actuación de los servicios sociales. Algunas personas no quieren, sin ningún argumento, que los servicios sociales intervengan en sus vidas; muchas veces no desean aportar la información que los profesionales les piden porque no siempre se sienten orgullosas o es doloroso

compartirla; otras veces porque se trata de personas con una historia de abusos y humillaciones a quienes no les es fácil confiar en nadie.

Para estar a la altura de la confianza depositada en ellos, la ética recuerda a los profesionales y las organizaciones el deber de argumentar las decisiones. Solo en el diálogo con las personas atendidas (un asunto que ya cuesta cuando no se comparte el mismo lenguaje, porque son niños o inmigrantes, o porque no quieren que se *metan en sus vidas*) es posible la ética en los servicios sociales. Para propiciar el diálogo la acogida es fundamental: cómo transcurre el primer encuentro y los sucesivos, cómo se han relacionado con los profesionales de referencia y cuál ha sido la calidad de la comprensión (más allá de la información) que han sido capaces de generar. Acoger, ser bien recibidos y crear vínculos para generar capacidades requiere, por parte de los profesionales de los servicios sociales, la continuidad de los profesionales referentes, su discreción y su proximidad.

Dadas las confianzas que por su condición de profesionales se les hacen, estos y las organizaciones a las que pertenecen deben ser especialmente cuidadosos y cautos en la gestión de los vínculos, así como en el acceso y la custodia de esa información. Por eso, la confidencialidad, como veremos más adelante, es una dimensión fundamental de la ética en los servicios sociales para forjar y mantener la confianza.

Otro factor para facilitar la confianza es la imagen que se tenga de los servicios sociales, el conocimiento sobre su quehacer y proceder, así como la expectativa sobre la eficiencia de las actuaciones y los planes. Los servicios sociales, incluso antes de intervenir, deben explicar con claridad qué hacen, dónde están, qué ofrecen, cómo trabajan. La confianza no será duradera sin coherencia ni continuidad. Lo peor para la coherencia es la arbitrariedad a la que se expone al ciudadano a tener respuestas o propuestas de intervención muy diferentes, dependiendo del profesional que le haya tocado en suerte. Hay que ser conscientes del poder que tienen los profesionales cuando deciden, por ejemplo, intervenir ante comportamientos socialmente reprochables porque así lo considera la mayoría de vecinos de un barrio, o cuando se producen desacuerdos entre profesionales de diferentes departamentos (de Salud o de Bienestar Social, por ejemplo) sobre determinadas personas respecto a si es un caso social o un caso de salud mental.

La coherencia también exige saber situar las historias en sus contextos, manteniendo la continuidad de lo acordado. El giro aplicado de la ética se acompaña del giro hermenéutico, por el cual todo texto tiene un contexto y toda acción social implica un diagnóstico, el conocimiento de la circunstancia y determinadas claves de lectura heredadas de una tradición, de la moral de una época y de la legislación en ese contexto. Por eso prestar atención a las coordenadas espaciotemporales es trascendental: hablamos de las personas y de sus circunstancias. La hermenéutica crítica de los contextos⁷ es fundamental a la hora de hacer diagnósticos sociales. La hermenéutica nos recuerda que todo es interpretación, pero también que no toda interpretación es válida. Así pues, a la hora de proponer una actuación social es crucial atender a los contextos materiales y a las historias de vida de las personas atendidas.

Puesto que todos somos en el tiempo, puesto que todos somos historias de vida, la intervención social está dirigida a aumentar el poder de los principales afectados, las personas vulnerables. Por eso los servicios sociales no se conforman con hacer diagnósticos como fotografías, cual imágenes congeladas, estáticas; se trata más bien de hacer posible una película, contemplando la vida en el tiempo, que no acabe mal. Lo propio de la ética es la tensión entre la realidad de hoy y la idealidad hacia la que, cual ideal regulativo, tender. Por eso toda intervención social es dinámica, y se dirige a aumentar el poder, la capacidad, mediante recursos económicos, relacionales, emocionales, cognitivos y morales.

NIVELES DE CONCIENCIA, NIVELES DE INTERVENCIÓN: CUATRO ÉTICAS EN JUEGO

Niveles de conciencia

Todas las habilidades que hemos descrito, a saber, reflexión, deliberación, interpretación, adecuación y proximidad al caso, se requieren para la ética de los servicios sociales; no serán posibles si antes no se desarrolla, en el profesional y los equipos, una conciencia moral propia del nivel posconvencional.

La conciencia moral es la capacidad de darnos cuenta de lo que hacemos y de las consecuencias para uno mismo y para otras personas. Los psicólogos evolutivos han advertido que la conciencia moral evoluciona a lo largo de la vida de una persona y de las sociedades, cambiando el criterio a través del cual se juzgan los actos. Para Lawrence Kohlberg⁸ la educación moral consiste en la liberación progresiva que va desde dejarse guiar por sensaciones —de placer o dolor— o por el grupo, hasta guiarse por un mismo, a lo largo de un proceso de tres niveles: el preconvencional, el convencional y el posconvencional.

En el nivel preconvencional, propio de los niños, se identifica el bien con el placer, pues es una etapa egocéntrica en la que el bien es lo que gusta; en el convencional, característico de la adolescencia, se huye de la protección de los adultos, pues se quiere ser un igual entre iguales y, dentro del grupo, satisfacer los propios intereses. Mediante la vivencia de las insuficiencias de un criterio se pasa de un nivel al otro. Así, del nivel preconvencional se pasa al convencional cuando no solo interesa satisfacer los propios deseos, sino ser aceptado por el grupo. Para un adolescente el bien pasa a ser lo que las convenciones sociales dictan. El bien es lo que el grupo premia y refuerza, siendo el mal lo que es censurado por este.

El nivel posconvencional se alcanza cuando se desarrolla una capacidad crítica ante el grupo y ante las propias preferencias preconvencionales. En este nivel se adquieren criterios para juzgar si las convenciones mismas son correctas o incorrectas; se logra la capacidad de posicionarse ante convenciones desde la autonomía, desde la libertad.

Se es capaz de asumir el nivel de la universalidad, en el que la pregunta clave es si es posible querer la norma para uno mismo (autonomía) y para todos. Al ser capaces de esta universalización, las personas posconvencionales se guían por criterios racionales, propios, autónomos globales, y no por criterios heterónomos, locales ni individualistas. Para desarrollarla, la persona tiene que recorrer su propio camino siendo consciente de las insuficiencias de un criterio heterónimo, sea dictado por emociones incontinentes o por la sociedad.

El nivel preconvenional se critica desde la vivencia de su insuficiencia, al advertirse que lo que gusta no tiene que ser correcto; las convenciones se critican cuando se es capaz de apreciar que aquello vigente socialmente no se identifica con lo éticamente válido. En el nivel posconvenional, ético por naturaleza, no se va en contra del sistema, sino de lo que es susceptible de ser criticado en él.

En cuanto actitud reflexiva desde una distancia crítica de lo establecido, la ética precisa de una conciencia moral evolucionada, como la que se da en el nivel posconvenional, porque solo en este nivel la persona cuenta con la madurez que le permite tomar distancia crítica respecto de la moral aculturada. El nivel posconvenional, y por lo tanto la actividad reflexiva que es la ética, precisa de entornos moralmente plurales, porque en ellos se justifican públicamente, dialógicamente, con argumentos, las decisiones que se toman y sus porqués.

Los servicios sociales deben fomentar el nivel posconvenional, deben «prescribir autonomía» y no generar más dependencia. No obstante, puesto que no se puede dar lo que no se tiene, si los profesionales deben acompañar al nivel posconvenional, han de promover culturas profesionales que la fomenten. Los espacios de reflexión o los comités de ética son un lugar idóneo para ello.

Niveles de intervención

Podemos distinguir tres niveles de intervención en los servicios sociales: el micro, el meso y el macro. En el nivel micro se halla la atención directa, el encuentro de los profesionales con las personas atendidas. Este nivel es fundamental porque en él, en la distancia corta, se juega la confianza clave para que, desde el diálogo y la participación, se pueda establecer un diagnóstico social y un plan de mejora. El nivel meso abarca el entorno organizativo, que procura los medios y vela por la coordinación de los profesionales. El nivel macro se refiere a las políticas sociales formuladas por la Administración local, autonómica y estatal.

Con frecuencia, las causas de muchas de las problemáticas que tienen que afrontar los profesionales y las organizaciones de los servicios sociales se dan a nivel macro e incluso a escala global, hecho que desmoraliza a los profesionales tras percibir la ineficiencia de su quehacer. Un ejemplo claro son las políticas de inmigración. Sin embargo, también ocurre que los profesionales de los servicios sociales, muy volcados en el nivel micro, no tiene en consideración el nivel meso. Por lo tanto, es pertinente acotar el nivel en el que se va a llevar a cabo la intervención social con el fin de identificar cuál es la competencia con las que se cuenta.

No centraremos aquí en los dos primeros niveles, pues los profesionales y las organizaciones a las que pertenecen tienen mayor grado de incidencia en ellos, sin menoscabar la importancia de la dimensión ética inherente a las políticas públicas sociales, ni la dimensión política de los profesionales, las asociaciones, los colegios, las organizaciones de servicios sociales que participan en la propuesta y revisión de las políticas públicas.

Para dar razón de la complejidad inherente a la ética de los servicios sociales, cabe añadir otra distinción y mostrar cuatro ámbitos de acción, con sus respectivos criterios, para la toma de decisiones.

El ámbito cívico

Es el ámbito propio de aquellos ciudadanos que comparten un único mundo, cuyo criterio es la justicia. La ética contemporánea, a partir de la moderna distinción entre lo privado y lo público, diferencia la pregunta por el bien (ética personal, de máximos) de la pregunta por la justicia (ética cívica, de mínimos). La ética cívica se refiere al contenido esencial de toda moral que se pretenda legítima; habla de lo correcto y justo, pero sin agotar el tema de lo bueno, de lo que da plenitud porque llena al ser humano, o sea, de la felicidad. La ética cívica se concentra en los deberes exigibles a todos los ciudadanos, porque los derechos humanos son valores *prima facie* (es decir, que, en principio, son predominantes) a respetar. La ética cívica defiende los valores primarios e ineludibles de igualdad, libertad, solidaridad, también la obligación de respetar al ser humano por su intrínseca dignidad. Cómo concretar este respeto, con sus prioridades y limitaciones, dependerá de cada contexto, así como de las decisiones de los sujetos, influenciadas por sus cosmovisiones y su historia, por su moral personal y comunitaria.

Adela Cortina la denominó ética mínima porque, si bien no indica cómo se debe vivir, sí muestra los mínimos decentes que cualquier persona en cualquier lugar debiera tener garantizados.² De la ética cívica deriva el deber fundamental de justicia, que es participación, y de acogida, no exclusión, con el debido respeto a las idiosincrasias personales. Desde la ética cívica solemos preguntarnos: ¿podría quererlo para cualquier otra persona?, ¿podría defenderlo públicamente o me avergonzaría? Universalización, imparcialidad, transparencia, son criterios éticos propios de la ética cívica que pueden ayudarnos en la deliberación sobre la corrección de las opciones que estamos sopesando.

El ámbito de la intimidad

Es el ámbito propio del microcosmos de la ética personal, cuyo criterio es la felicidad, la vida buena o, en términos contemporáneos, la calidad de vida. Cortina denomina a estas éticas personales *éticas de máximos*. Más allá de los mínimos de justicia, de la convivencia en un mismo espacio público, en ellas se apuesta por una concepción determinada de la felicidad, se eligen opciones desde una noción de vida de calidad. La diferencia entre las distintas éticas de máximos consiste en el contenido concreto de la felicidad o de la calidad de vida. No cabe duda de que la calidad de vida tiene un ingrediente muy personal, subjetivo. Del mismo modo, no hay consenso sobre la felicidad; ciertamente, esta es un deseo universal cuyo contenido no lo es: todos la deseamos, pero no todos la entendemos igual ni aquello que hoy deseamos lo deseamos siempre, incluso no seguimos deseándolo una vez lo hemos conseguido.

El ámbito profesional

Es el ámbito propio de un área de conocimiento. El criterio para juzgar los actos profesionales es la calidad del servicio que el profesional se compromete a ofrecer al cliente, al usuario, a la persona a la que se destina el servicio.¹⁰ La ética profesional es más que deontología (es decir, los deberes de los que rendir cuentas para no ser negligente), precisa excelencia en el servicio prestado.

El ámbito organizativo

Es el ámbito donde ejerce el profesional y en el cual por la satisfacción de las expectativas de las personas atendidas también es un criterio de calidad, solo que esta última requiere de todos los profesionales que intervienen en el servicio.

El siguiente ejemplo sirve para ilustrar la distinción entre las éticas personales y la ética cívica:

Amalia, en el ámbito de su intimidad, toma decisiones que, en principio, solo le incumben a ella, con base en lo que ella considera que es vida buena o calidad de vida. Amalia, que ha sido diagnosticada de Alzheimer, no quiere abandonar su casa a pesar de que ya se ha puesto en peligro, a ella misma y a sus vecinos, al provocar una noche un incendio por no apagar el gas de la cocina. La decisión de Amalia de vivir sola ya no es tan respetable según va evolucionando la enfermedad, la consciencia de lo que implica dicha enfermedad y la relación de Amalia con sus vecinos. El nivel de riesgo razonable cambia conforme evoluciona la enfermedad y los escenarios de riesgos previsible, a los que no quiso poner medidas preventivas (como cambiar la cocina de gas), han devenido reales.

Amalia debería, por su propio bienestar personal y del comunitario, reconsiderar la decisión de vivir sola, máxime cuando ha ocurrido un incendio que nadie quería. A pesar de que ella no quiere ningún cambio (marcharse de su casa, que alguien viva con ella, poner medidas preventivas en el hogar para evitar accidentes a ella misma y a terceros), ¿se debería actuar en contra de su decisión? ¿Tiene suficiente competencia para decidir si niega la realidad de su enfermedad y de los riesgos que comportan a ella y a la comunidad?

La ética cívica es la que ha dar el visto bueno a las éticas personales, que son muy variadas: estas, o comparten el respeto y la promoción de los mínimos morales que son los derechos o no son respetables. Una preferencia personal no es respetable solo porque así lo quiere la persona: autonomía no es preferentismo. Cuando los profesionales de los servicios sociales deciden retirar a una familia su hijo recién nacido, porque tienen razones suficientes para pensar que el bebé estará en riesgo con ellos, deben llevar a cabo acciones en contra de «la autonomía» de los progenitores. La vulnerabilidad del bebé y el interés superior del niño están por encima de la libertad y el deseo de los padres.

A las éticas personal y cívica añadiremos las específicas de las éticas profesionales — de la educación social, del trabajo social, de la psicología, de la psicopedagogía, las profesiones más comunes en el sector de los servicios sociales— y la ética organizacional donde estas se desempeñan.

Aristóteles nos recuerda que el bien es aquello a lo que todas las cosas tienden; así, ejecutar bien una actividad consiste en lograr el fin que se buscaba al emprenderla. La ética de las profesiones reflexiona sobre las finalidades que legitiman una actividad profesional, finalidad que es el bien o servicio que la profesión da a la sociedad. Desde la

bioética, por ejemplo, se pretende orientar el buen hacer de los profesionales de la salud, aludiendo a los bienes intrínsecos que el ejercicio de su actividad, y solo él, proporciona tanto a los pacientes (asistencia sanitaria) como a los mismos profesionales (satisfacción por el trabajo bien hecho). Asimismo, las profesiones asociadas a los servicios sociales tienen su fuente de legitimidad, el bien interno, en la mejora de la calidad de vida de las personas, fomentando, en la medida de lo posible, los grados de autonomía de quienes requieren de tales servicios.

La ética profesional consta de dos dimensiones básicas: la deontología y la excelencia. La deontología es el conjunto de normas y obligaciones exigibles ética y jurídicamente a cualquier profesional y son vinculantes para todo el colectivo de profesionales. El código deontológico de un colectivo profesional, así como los fines a los que se debe, está sometido al cambio, por eso hay que actualizarlo para que siempre esté ajustado a los tiempos; es decir, para que pueda detectar las nuevas necesidades y problemáticas y esté al día. La ética profesional incluye tener un título, dar el mejor servicio posible, esforzarse en la mejora continua, etc. El profesional de los servicios sociales debe estar al día en su materia (legislación, programas, evidencias científicas), tiene que ser la fuente fidedigna de información sobre este conocimiento.

La excelencia alude a la mejor forma de ejercer la profesión y a la autorrealización del profesional. La excelencia es relativa a cada cual, a sus circunstancias, a su vivencia de la profesión, a la motivación que encuentra en el entorno organizacional donde la ejerce. Según Aristóteles, hacer bien las cosas requiere realizarlas con cierto placer, a pesar de que este no sea el motivo que las legitima. En toda profesión hay aspectos que no son muy gratos (por ejemplo, hacer guardias o turnos en horarios intempestivos). En el fondo, e insistiendo en ello, todo intercambio de servicios radica en la confianza, que es el principal recurso moral de toda relación interpersonal, y si en las profesiones de los servicios sociales falta el deseo de servir a la sociedad (lo que tradicionalmente se ha denominado «vocación»), difícilmente se dará ni excelencia ni confianza. Por todo ello, los profesionales pueden ser obligados a hacer, pero no a querer hacerlo; cuando hacen las cosas sin querer, el cuerpo los delata. Si esta convicción, si este querer hacer falla, se la calidad del servicio y de los vínculos se *resiente*.

La finalidad legitimadora de la ética de la profesión en los servicios sociales es la calidad, la satisfacción de las expectativas que, en último término, podemos agrupar en torno a las categorías de justicia, cuidado y calidad de vida. En la calidad confluyen muchos factores: satisfacción de las personas atendidas, y valoración, por parte de los mismos profesionales, de los servicios que ofrecen, dadas las posibilidades y los recursos limitados de la organización, de la eficacia obtenida, etc.

Una expectativa es correcta cuando está basada en evidencias científicas (es verdadera o falsa); se ajusta a los mínimos cívicos, que son los derechos y deberes (es justa o injusta); y genera calidad de vida (es buena o mala). La calidad del servicio de la actividad profesional implica que las personas atendidas estén satisfechas; sin embargo, como pueden tener conocimientos o no tenerlos sobre lo que en rigor se espera de los servicios sociales, el profesional también tiene mucho que decir sobre la calidad, dadas la

cartera de servicios, la legislación y el estado de las cosas que él, como experto en la materia, conoce.

Así pues, el profesional es responsable de la calidad de su servicio, que implica hacer y darlo a conocer. Para satisfacer expectativas hay que conocerlas. Sin embargo, en los servicios sociales no siempre se ha explicado, al menos a la ciudadanía, las diferentes tareas que, por ejemplo, los educadores y los trabajadores sociales llevan a cabo. Sin esta no sabremos qué podemos esperar de ellos. Por eso es crucial la pedagogía sobre lo que pueden hacer los servicios sociales y lo que se puede esperar de ellos.

El profesional es corresponsable, directa e indirectamente, de mejorar las condiciones de vida de las personas que atiende. Por eso no solo es responsable de no ser negligente, de aplicar la normativa y de fomentar el grado de autonomía de cualquier ciudadano, sino también de educar en el uso adecuado de los servicios sociales, así como de no crear nuevas dependencias respecto a la organización o al profesional. Siempre habrá que velar por que a la vulnerabilidad social no se añadan ni la dependencia, ni los males provocados por la desorientación en la búsqueda del recurso adecuado o por las respuestas contradictorias de los profesionales y las Administraciones, ni la injusticia derivada de que quien más conoce el sistema, mayores beneficios obtiene de él.

Con mucha frecuencia, los políticos generan expectativas exageradas entre los ciudadanos, expectativas que en muchos no se pueden satisfacer porque no hay recursos humanos ni técnicos para hacerlo (así sucedió en España con la ley de la dependencia). Son los profesionales de los servicios sociales quienes se encuentran día a día con el ciudadano, son ellos los que fomentan y construyen la confianza en la Administración de la que son la cara visible.

Depositar toda la ética de los servicios sociales en el profesional es desmoralizarlo, condenarlo a ser un quijote virtuoso que quiere, pero que solo no puede. Por eso hay que hablar, además del uso responsable por parte de los ciudadanos, y el ejercicio diligente y excelente de las responsabilidades de los profesionales, de la ética de las organizaciones de los servicios sociales.

La finalidad que legitima la ética de cualquier organización es también la calidad del servicio. Sin embargo, la calidad agrupa a distintas profesiones y profesionales, cada uno con su estilo personal; a barrios con perfiles demográficos diferentes según las comarcas en las que se encuentran, etc., todo esto en un entorno económico muy condicionante y concreto.

La organización es un importante agente moral. Forjar una ética organizativa implica reforzar las siguientes dimensiones:

- a. Proponerse un *ethos* corporativo (un carácter o talante), que no es lo mismo que la suma de estilos personales. Este *ethos* pretende mostrar cuál es el estilo que la organización quiere asumir para caracterizarse y distinguirse como tal dentro del sector. En definitiva, se trata de lo que se quiere conseguir como organización y del modelo de atención que propone.
- b. Dotarse de un código ético, con un comité dinamizador o una comisión de

seguimiento. El código ético puede ser un buen instrumento para dar a conocer los valores de la organización y con base en él concretar el tipo de acciones y los procesos que ella espera de su personal. El código ético no es un reglamento jurídico interno; se trata de ética y, por lo tanto, adherirse a él es un asunto voluntario. Para ello hay que incentivar el empoderamiento (ya que la responsabilidad es proporcional al poder) y el cuidado, no solamente de las personas atendidas, sino también de todos los profesionales que trabajan en la organización.

- c. Institucionalizar la democracia participativa. La ética reclama foros participativos de discusión y deliberación, donde el conflicto es concebido como síntoma de creatividad y de confianza en el cambio y la mejora. De este modo, no solo se trata de que en la elaboración de los planes de mejora participen las personas atendidas, sino también que lo hagan los profesionales en las políticas de la organización. Todo esto no se consigue si los profesionales que integran la organización no tiene un sentimiento de pertenencia a ella. El profesional representa y proyecta la organización, es su cara visible y de él depende mucho que esta funcione.

Para conocer el grado de implicación profesional en una organización resulta útil formular preguntas como las siguientes: ¿qué espera de ti la organización y qué te parece correcto que espere? ¿Qué espera de ti la organización y no estás de acuerdo con lo que espera? ¿Que no espera de ti la organización y a ti te gustaría que sí lo hiciera? Las respuestas proporcionan información sobre el grado de conciliación entre las éticas personal, profesional y de la organización. Por otra parte, también es pertinente hacer estas preguntas a las personas atendidas, porque si queremos calidad asistencial, como hemos dicho, hay que conocer sus expectativas; asimismo, llevar a cabo acciones pedagógicas sobre todo aquello que los servicios sociales pueden ofrecer; esto último requiere conocer la imagen que se tiene de los servicios sociales.

Un ejemplo nos servirá para ilustrar la distinción entre la ética profesional y la organizativa:

María es una educadora social que trabaja en un centro de discapacitados; realiza su trabajo consciente de la confianza que las personas a las que atiende y sus familias depositan en su pericia técnica, en su saber hacer y en su saber estar. María trabaja con excelencia profesional, mantiene aquel virtuosismo incluso cuando, a pesar de que ha concluido su horario laboral, se queda en el centro para atender a los familiares de un joven de su grupo que no pueden venir a otras horas.

María sabe que representa al centro de discapacitados ante esas personas, que si no hace bien su trabajo no solo se resentiría la confianza en ella, sino en el centro, en los profesionales en general de la educación social, e incluso en el sistema de políticas sociales que facilita los recursos. Además, la organización para la que trabaja reconoce a María su labor, y por ello promueve su desarrollo profesional. Si no lo hace, no lleva a cabo políticas de reconocimiento, y a mediano y largo plazo, perderán todos porque falla la confianza.

Por último, dos metáforas acabarán de ilustrar la importancia de conciliar las cuatro éticas que están en juego en los servicios sociales; se trata de la metáfora de la orquesta

sinfónica y la del paraguas:

La orquesta sinfónica es la organización, con músicos virtuosos ejecutando cada uno de sus instrumentos, un director y un repertorio. La orquesta no toca para ella, lo hace para un público que ha confiado en su buen hacer y que asiste a los conciertos. La orquesta debe rendir cuentas a los patrocinadores que la subvencionan y renuevan su confianza en ella para que pueda seguir interpretando buenas obras. A esto se suman las modas: unas temporadas gusta mucho más Mozart y otras Beethoven, por eso la orquesta tiene que estar atenta al público, a sus reclamos, a las nuevas tendencias. Una buena orquesta está abierta al público, analizando qué gusta y qué no. No solo debe tocar para el público, también debe escucharlo, estar atenta a qué le pide y qué no. La orquesta, en todos los sentidos de la palabra, se expone. Si no lo hace, se convierte en una organización cerrada que no sabe comunicarse, y termina padeciendo su narcicismo y autocomplacencia. Una organización cerrada acaba tergiversando finalidades y medios, y aunque puede estar muy bien organizada, ha perdido el norte (o se ha desorientado). Cuando esto ocurre, fruto de tal cerrazón, la organización cae en degeneración, ha olvidado su razón de ser, se corrompe.

Un paraguas consta de una pantalla protectora. Los humanos somos mamíferos sociales y no podemos vivir a la intemperie. El eje del paraguas es la organización. Ninguna pantalla se mantiene sin ese eje. Si no existe, la pantalla no protege. Las organizaciones son ejes fundamentales de la sociedad. Y dentro, cobijados por la pantalla soportada por el eje, están los profesionales y las personas a las que atienden. Para que quepamos todos, necesitamos un paraguas grande, con eje resistente, y con profesionales que sepan organizar el espacio para acoger a cuantos necesiten protegerse del temporal de lluvia.

Los servicios sociales deben tener en cuenta cuatro éticas: la ética cívica, la organizativa, la profesional y la personal. Su coordinación y conciliación no es fácil, debe establecerse una jerarquía entre ellas. La ética cívica representa el marco en el cual se deben tomar decisiones. La ética organizacional, basada en la calidad de los servicios, debe estar en el segundo lugar. Cada organización tiene sus propios objetivos, metas, presupuestos y prioridades.

Los profesionales que trabajan en cada una de las organizaciones deben estar de acuerdo con esa ética. Por otro lado, una organización debe respetar la ética profesional. Así, por ejemplo, la organización debe contener su «curiosidad» respecto a determinada información que solo pertenece al profesional debido a su deber de confidencialidad. Los profesionales, autoconteniendo su ética personal, deben priorizar la ética cívica, la organizativa y la profesional.

También se debe prestar atención a las éticas personales de las personas atendidas por los servicios sociales, pues estas tienen sus propios valores. En contextos multiculturales la diferencia en las formas de vida es especialmente evidente. Así, por ejemplo, algunas personas esperan de los servicios sociales paternalismo, dependencia y dinero. Otras veces los profesionales esperan de las personas a las que atienden disponibilidad inmediata, o una capacidad absoluta de razonamiento, lo cual puede ser desconsiderado con la historia personal y las circunstancias en la que se hallan quienes acuden a los servicios sociales.

La ética de los servicios sociales reconsidera críticamente si las políticas públicas son legítimas o no lo son. Las políticas son legítimas cuando están al servicio de la ciudadanía (ética cívica), que a su vez, en el marco de la ética cívica, tiene sus propias éticas personales y comunitarias. La ética profesional y organizativa reflexiona sobre su misión, los valores y los estilos de actuación. La ética de los servicios sociales pretende mejorar

la confianza del ciudadano en las instituciones; asimismo, da seguridad a los profesionales, cuando se sienten apoyados por las directrices políticas a la hora de interpretar las normativas y los protocolos en cada caso particular.

En definitiva, es de capital importancia tomar distancia ética, crítico-racional, respecto de las costumbres, los hábitos y las inercias de nuestro quehacer diario. La autocomplacencia es una gran enemiga de la ética, como también lo son la tergiversación entre los fines y los medios (corrosión) y la simple obediencia mecánica a las directrices y los protocolos (profesión a la defensiva).

Hay que ejercer la profesión y representar la organización con un grado de madurez posconvencional que obliga a argumentar, a dar razones públicas de las decisiones que se toman, del curso de las acciones que se emprenden, de las consecuencias que se producen. Es preciso evaluar sus impactos desde la vivencia de las personas atendidas, pues ellas, desde su ética personal alineada con la cívica, son el centro de la atención. Y hay que educar expectativas, que deben ser razonables —por justas y sostenibles— y asumibles por la organización, debido a los recursos limitados de los que se dispone en un momento determinado.

Es necesario fomentar la deliberación y la participación de los profesionales, así como de las personas atendidas por las organizaciones de los servicios sociales, lo cual supone cambios en estos, en sus formas de dirección y de funcionar. No se puede caer en el despotismo ilustrado: todo para el pueblo, pero sin el pueblo. No se puede pretender hacer justicia fuera, respecto a la ciudadanía, y no contemplarla dentro, entre los profesionales, cuando estos no participan en la toma de decisiones porque las organizaciones son en exceso burocráticas, verticales, a veces inflexibles y poco dinámicas. Todo ello atenta contra la coherencia, trascendental para la indispensable confianza. Se incurre en contradicción, pues no podemos dar a las personas atendidas (justicia, cuidado y calidad de vida) lo que no tenemos como profesionales.

La misión: justicia, cuidado y calidad de vida

La forma como una sociedad trata a las personas vulnerables dice mucho de su nivel de justicia y solidaridad. La incidencia de la suerte en una persona es inversamente proporcional al nivel de justicia de la sociedad donde vive. Ser discapacitado o sufrir una enfermedad degenerativa o crónica que nos condene a la dependencia es tener «mala suerte», pero sería injusto que esta cuestión, más o menos ajena a la propia voluntad, nos condenara a un trato indigno. John Rawls, con su hipótesis del velo de la ignorancia a la hora de acordar los principios de una sociedad bien ordenada,¹¹ nos recuerda que todos elegiríamos, si desconociéramos la lotería biológico-social, vivir en una sociedad justa y solidaria antes que en una sociedad «tómbola». En aquella, los más favorecidos por la lotería biológico-social tienen que coadyuvar a disminuir las desventajas de los menos favorecidos por la misma lotería; en una sociedad «tómbola» reina la ley de la jungla, la de los animales. En las sociedades «tómbola» no tiene sentido hablar ni de ética ni de dignidad, en ellas los dependientes, los vulnerables, son excluidos por simple «selección

natural».

En concreto, los tres objetos fundamentales a los que los servicios sociales deben dedicarse al atender la vulnerabilidad son: la justicia, el cuidado y la calidad de vida. La justicia, que contiene la solidaridad y la equidad, es el criterio de la ética cívica que contempla los derechos y deberes, como los reconocemos en la Convención desde 1948 y en sus diferentes actualizaciones y generaciones. Además, la justicia incluye la idea de participación de los afectados en la toma de decisiones sin exclusión ni coerción, en la versión que ha puesto especialmente en boga la ética dialógica o discursiva de Habermas y Apel. Sin embargo, para que esa justicia de exigencia universal no sea meramente procedimental, vacía de contenido y de bienes materiales, hace falta atender a las diferentes nociones de calidad de vida, lo cual también implica el cuidado de los aspectos más concretos, personales, idiosincráticos.¹²

Uno de los problemas de vincular la calidad de vida con la justicia era, dado el subjetivismo de la calidad de vida, que esta se acabara reduciendo al aspecto estrictamente material. No obstante, la réplica es fácil: «No solo de pan vive el hombre», y el alma, como el cuerpo, también muere de hambre. Reducir la calidad de vida a lo subjetivo nos condena al relativismo moral o al criterio de la mayoría; enmarcarla en lo meramente material, al asistencialismo.

La calidad de vida abarca tres dimensiones: una objetiva, otra intersubjetiva y otra subjetiva. La dimensión objetiva alude a lo material, a lo que todos necesitamos y que, de alguna forma, se puede objetivar, medir. Esto implica una renta básica, el acceso a bienes materiales (por ejemplo, vivienda, suministro de agua y electricidad), etc. Los seres humanos, por ser metabólicos, orgánicos, necesitamos material (pan e ideas) para nutrirnos. Son necesidades básicas para el cuerpo y el alma sin las cuales la vida no sería dignamente humana, y la sociedad que la mantiene no sería decente. Por eso el enfoque de derechos y capacidades hoy puede ser una buena herramienta para la calidad de vida objetiva.

La calidad de vida también implica la calidad de las relaciones interpersonales. Así, por ejemplo, si solo procuramos la alimentación y el confort de las casas para los adultos mayores o de los centros residenciales, pero no resolvemos el tema del ocio inclusivo, la calidad de vida se resiente al no considerar la importante cuestión de los afectos. Los seres humanos somos relacionales. Por último, aunque no menos importante, está el relato individual de cada persona, la vivencia propia sobre lo que considera calidad de vida. La vida, decía Sartre, es un proyecto que se vive subjetivamente; tiene estructura narrativa, tiene forma de relato, y el narrador es el protagonista.

En efecto, la calidad de vida debería considerar, además de nuestras necesidades objetivas, en cuanto mamíferos sociales, la búsqueda de sentido y de reconocimiento. La lucha contra la opresión y por el reconocimiento, que tan bien ha descrito Axel Honneth, tiene que ver precisamente con el respeto a la persona. Dicho reconocimiento establece las bases de la autoestima, del autorrespeto y de la autoconfianza. Sin todo esto no es posible la calidad de vida. Por eso Amartya Sen y Martha Nussbaum la asocian con libertades y capacidades, respectivamente, en un marco de justicia. Es injusta una

sociedad que discrimina o excluye a cualquier persona del desarrollo de sus capacidades.

Una sociedad justa y solidaria debe considerar las tres dimensiones de la calidad de vida a la hora de ofrecer acogida, cuidado y hospitalidad, porque esta es personalizada, atenta a las peculiaridades, flexible, ágil. Su efectividad depende de su afectividad. Por eso la escucha activa es fundamental para la acogida de los servicios sociales, en un marco que los considera, en una sociedad justa, bien ordenada, un derecho de los ciudadanos y un deber de la Administración.

MARCO TEÓRICO: CINCO TEORÍAS ÉTICAS

Dada la complejidad de las realidades personales que atienden los servicios sociales, muchas teorías éticas pueden aportar orientaciones valiosas. No deberíamos temer, pues, al eclecticismo. En la ética de los servicios sociales apelaremos a la teoría que, en un caso determinado, mejor nos oriente en la toma de decisiones.

El objetivo no es tener una buena teoría, sino una buena actuación *ad hoc* para determinada persona o colectivo. No se trata de sucumbir a una *macedonia* teórica a gusto del consumidor ni a un burdo pragmatismo de *cortar y pegar* una teoría u otra simplemente porque «funciona».¹³

En concreto, son cinco las teorías éticas que sirven de marco teórico a la ética de los servicios sociales: 1) la ética kantiana; 2) la ética discursiva; 3) la ética consecuencialista, 4) la ética de la virtud y 5) las éticas de la responsabilidad, cuidado o de la compasión. Las dos primeras versan sobre la justicia; la tercera y la cuarta sobre la calidad de vida; la quinta se centra en la dimensión de la hospitalidad y del cuidado.

En este capítulo describiremos las principales características de cada una de ellas con el ánimo de mostrar qué las hace especialmente aplicables a los servicios sociales.

Ética deontológica de Kant

Con su imperativo de universalización y de respeto a la dignidad inherente a toda persona por su condición, fin en sí mismo o valor absoluto, Kant expone los límites que desde el punto de vista normativo deben exigirse a cualquier acción con pretensiones de legitimidad. Kant puso la noción de autonomía en el centro de la ética, entendida como el deber de no obedecer a otras normas que no sean las que cada uno se ha dado a sí mismo. De ahí deriva, para la ética de los servicios sociales, el deber de respetar la dignidad y de promover la autonomía, es decir, el empoderamiento.

Kant fundamenta la ética en la libertad, en la autonomía. Su famosa interpelación *Sapere aude*¹⁴ alude al deber de atreverse a pensar por uno mismo y vivir en consecuencia. En ella radica la dignidad que solo el ser humano tiene: las cosas tienen precio, las personas dignidad, nos recuerda el filósofo alemán. El desarrollo de esa autonomía a lo largo de la vida es la razón de ser de la ética: el deber es, paradójicamente, ser libre: la libertad es la *ratio essendi* de la moralidad.¹⁵ Este es el imperativo categórico.

Un imperativo es una orden; pero esta, al ser moral, se la da uno mismo, es una autoimposición. Categórico significa incondicional, porque no obedece a excepciones ni

circunstancias; debe ser universal y necesario. En cambio, un imperativo es hipotético cuando la orden está basada en una hipótesis o condición: «Si quieres A, haz B», y solo será orden para quien acepte la hipótesis, lo cual depende del agrado o desagrado, del mayor o menor interés que un sujeto *sienta* por aquella condición hipotética. Pero una ley moral es un imperativo categórico, manda «haz B», incondicionalmente. El imperativo se concreta en normas del tipo «no torturar», lo que significa no torturar a nadie, nunca, por ningún motivo, aunque a veces con la tortura pueda obtenerse una información *útil*.

Para Kant la ética es una pregunta por el deber, es una ley universal y necesaria que cada cual se autoimpone libremente. La ética kantiana es así una pura ética del deber, es decir, una ética deontológica. El hombre virtuoso es aquel que se esfuerza continuamente por cumplir con el deber, aunque no conlleve necesariamente felicidad o vida buena. La ética no es pues la disciplina que nos enseña a ser felices, sino a merecer la felicidad. Merecer alude a la dignidad, y esta surge de la autonomía que depende de la voluntad individual, no de la calidad de vida que las acciones nos puedan reportar.

A la ética kantiana no le importa tanto la materia, los contenidos concretos de las morales (mentir o no, casarse o no, tener hijos, dar limosnas, etc.) como *la razón* por la cual estos contenidos concretos son legítimos. La pregunta por esa razón es la pregunta por la *forma*, por lo esencial para delimitar la corrección de las acciones. No obstante, que no se dedique a analizar los contenidos morales, porque se limita a dar la forma que todo contenido debería asumir, no significa que el imperativo categórico no tenga ningún contenido posible, esto es, según la crítica de Hegel, vacío.

Kant formuló el imperativo categórico en tres premisas que son sinónimas:¹⁶

1. Obra solo según una máxima tal que puedas querer al mismo tiempo que se torne en ley universal.
2. Obra de tal manera que trates la humanidad, tanto en tu persona como en la de cualquier otro, siempre como un fin en sí y nunca solo como un medio.
3. Obra como si fueras el legislador del reino de los fines.

La primera premisa, estrictamente formal, impone una forma a todos los posibles contenidos: estos han de ser universalizables, es decir, que el principio subjetivo por el que uno se rige (la máxima) pueda ser al mismo tiempo el principio por el cual todos (el universo de los seres racionales) se rijan (la ley). Lo que dota de moralidad a una acción es que el sujeto pueda desearla para cualquier persona y no solo para sí mismo. La máxima, principio subjetivo por el que se rige el sujeto (que implica desear una acción y un motivo, o fundamento de determinación, por el que la quiere), será correcta cuando pueda ser ley: este es el principio objetivo (universal y necesario) del querer.

Una máxima es moral no por su contenido, sino por la posible universalización de su contenido. Una máxima es correcta cuando se puede convertir en ley. Por eso, para Kant, lo absolutamente bueno solo es una buena voluntad, aquella que obra por máximas universalizables, independientemente de lo que logre con su acción, esto es, de las

consecuencias. La buena voluntad depende de nosotros mismos, de nuestra autonomía; las consecuencias de su quehacer, según Kant, escapan al control del sujeto.

En la segunda premisa la humanidad es definida como un fin en sí mismo (o valor absoluto) que siempre ha de ser respetado y nunca tratado como un simple medio. Hay aquí un contenido concreto a respetar: la humanidad. El individuo es realmente digno cuando hace digna la humanidad en su persona. Se nos dice que la humanidad es un fin en sí mismo y que no debe ser tratada como un simple medio. De la distinción entre la persona y la humanidad se concluye que pueden existir personas *inhumanas*. Kant no condena inmoral el trato de las personas como medios, sino el trato como *simples* medios, pues, tras ese medio, siempre se encuentra una persona humana. La diferencia de trato radica en la *forma*, en la cosificación, la instrumentalización, la alienación que supone el olvido del fin.

Así, la humanidad es el valor fundamental a desarrollar en nuestra persona, en nuestras acciones, en nuestro proyecto de autonomía. Este fin en sí que es la humanidad en la propia persona y en la de cualquier otro individuo es el valor absoluto, por ser trascendental: es la condición de posibilidad de proponerse cualquier otro objetivo o fin, que será relativo a los intereses de las personas. En ese sentido, existen fines relativos, es decir, propósitos u objetivos que cada cual persigue de acuerdo con sus propias perspectivas de placer, de utilidad, etc., y fines absolutos en sí mismos. Los primeros dependerán de las experiencias o expectativas que se tengan. La humanidad, como fin en sí, fuente de los fines relativos, es *a priori*, independiente de la experiencia; es la condición de posibilidad del querer de la voluntad y un límite a lo que se quiere. Así pues, un fin relativo, un propósito que alguien se fije, que implique la instrumentalización de su propia persona o la de cualquier otra, no será éticamente correcto.

La persona humana es la fuente de todo deseo y al mismo tiempo un límite contra el cual no puede atentar sin incurrir en contradicción. El valor absoluto, el contenido a respetar por todas las máximas, es la humanidad; todas las acciones que atenten contra ella serán inmorales. En este sentido, aquel que se autoesclaviza es indigno de su persona porque, al decidir libremente ser esclavo, abusa de la libertad para renunciar a ella, opta por una opción no universalizable: requiere que aquel para el que se autoesclaviza no haga lo mismo.

La tercera premisa muestra que el legislador es el sujeto que hace las leyes: piensa cómo ha de ser tratada la humanidad y, en consecuencia, formula la ley y se la impone. El reino es el conjunto, o el universo, de los fines absolutos y de los propósitos contingentes (fines relativos) de los sujetos. La legitimidad de un fin relativo consiste en que una persona pueda quererlo para todos los fines absolutos. En el reino de los fines se puede desear lo que se quiera, mientras pueda desearse para todos, de modo que se respetan las personas (los fines absolutos) y sus propósitos, los variados fines relativos que aquellas se proponen tras haber asumido legítimamente el límite de la universalización o la no instrumentalización. Cabe precisar que en el reino de los fines no se trata de tolerar, de no obstaculizar sin más los propósitos de los otros: se trata sobre todo de procurar, de facilitar, que los logren.

Para Kant la propia voluntad es la que legisla la ley moral, luego decide si seguirla o no, pues es uno mismo quien se da la ley y quien decide ir en contra de ella. Quien va contra el imperativo categórico sigue considerándolo ley, incluso cuando no lo ha seguido; esta es la fuente de los remordimientos de conciencia. Para Kant el conflicto moral radica en saber (por la razón pura) lo que se debe hacer y al mismo tiempo constatar que sería más «conveniente» no hacerlo: cumplir con el deber cuesta, tiene un precio, y choca con inclinaciones, con otros intereses. Este es el conflicto que vive una persona adicta: decide tomar la droga, pero desearía no querer tomarla y acaba haciendo lo imposible para obtenerla.

Según esta ética, somos libres de hacer lo que es correcto o de no hacerlo, pero no somos libres de decir qué es lo correcto. Podemos seguir lo que consideramos correcto o no seguirlo, pero si se considera correcto, ha de serlo para uno como para cualquier otro. Así pues, somos libres de decir o de callar la verdad, pero no somos libres de erigir como verdad lo que nos parezca. La libertad de expresión no consiste en expresar lo que nos venga en gana. No depende de nosotros qué es y qué no es verdad. El deber, así entendido, la *ratio essendi* de la moralidad, consiste en la libertad, que significa escoger como criterio para las acciones las que da la razón, es decir, la autodeterminación: esta es la auténtica libertad moral para Kant.

Para Kant, dejarse llevar por la inclinación o el sentimiento es heteronomía porque, aunque los sentimientos se constatan, se manifiestan o permanecen ocultos, no los elegimos. Y cuando uno elige que aquello que no ha elegido (la inclinación) sea el motivo por el cual se determina, está renunciando a la verdadera autonomía. De esa manera, el imperativo categórico es, en Kant, un deber porque ha de luchar contra los sentimientos, las inclinaciones, los intereses. Kant afirma que si el motivo último por el que se actúa es el placer, se cae en la heteronomía. Con su afirmación está arremetiendo contra las inclinaciones y los placeres, pero no porque el placer sea malo, sino porque, al decidir por nosotros, usurpa la autonomía. Se trata, entonces, de actuar *con* sentimientos (lo cual además es inevitable, por cuanto somos seres racionales sensibles), no *por* sentimientos, dejándose llevar por ellos.

El único sentimiento moral que acepta Kant es el respeto. La corrección moral no radica en estar contento por haber ayudado a nuestros amigos o a cualquier otra persona, sino en tener la conciencia de que hay que ayudar a las personas por su condición de dignidad, que exige respeto, con independencia de que se esté contento de ayudarlas o de que sean nuestros amigos o no lo sean. Kant nos censura si solo ayudamos a los demás porque los apreciamos, y así nuestro amor es «patológico», meramente sentimental; no es verdadero amor práctico, que es amor desinteresado por la humanidad.

La teoría ética kantiana puede aportar a la ética de los servicios sociales tres aspectos fundamentales: 1) la universalizabilidad de las máximas como criterio de corrección; 2) la intrínseca dignidad de toda persona por la cual merece respeto, así como la denuncia a la instrumentalización que la reduce a condición de simple medio para los propósitos de otro; 3) el deber de forjarse una vida autónoma y de, en consecuencia, facilitar ese proceso a los otros. De esta teoría deontológica aprendemos la importancia de los

principios normativos *a priori*, de lo que debe ser antes e independientemente de cualquier cálculo empírico posterior. La ética kantiana es una ética de convicción y de conciencia. Sin embargo, Kant no nos ofrece una ética de la responsabilidad por las consecuencias, ni acaba de entablar un diálogo con la realidad de los afectados.

Ética dialógica o comunicativa

Los principales representantes de la ética dialógica o comunicativa son Karl O. Apel y Jürgen Habermas. Y aquí merece mención especial, tanto por su divulgación en castellano como por su peculiar aportación (con una importante dosis de «cordialidad»¹⁷), la catedrática de ética de la Universidad de Valencia, Adela Cortina. Esta teoría ética concreta aún más la universalización de Kant, convirtiéndola en el consentimiento de los afectados después de un diálogo sin coerción y en condiciones de simetría. Contra Kant, para Apel y Habermas lo primero no es el «yo pienso», sino el «nosotros argumentamos».¹⁸ Las denominaciones con las que se conoce esta ética de origen alemán (*Diskursethik*), que surgió en la década de 1970, son «ética del discurso» y «ética comunicativa o dialógica»; aunque la traducción más fiel de *Diskurs* es «debate».¹⁹ Esta teoría es muy fructífera para la ética aplicada a los servicios sociales, pues en ella son esenciales el debate y la deliberación.

La ética comunicativa, junto con el «giro lingüístico», parte de que pensar es siempre lingüístico; el lenguaje es una metainstitución por la cual es posible el entendimiento con uno mismo y con los demás. Según esta ética, el análisis mismo de la acción comunicativa nos revela que dicha acción está, *a priori*, reglada. Existe pues un *a priori* normativo que hace posible la acción comunicativa. Para esta teoría, la ética exige dar razones, es decir, hablar con el fin (*telos*) esencial de llegar al entendimiento.

Apoiados en la hermenéutica de Gadamer, los filósofos dialógicos asumen que lo importante no es la frase sino el texto, que todo texto está enmarcado por un contexto y que siempre lo interpretamos instalados en y limitados por la dimensión histórica en la cual todo es relacional y dinámico. Este giro hermenéutico supone una razón impura (todo conocimiento implica un interés), en contextos particulares y en un mundo de la vida impregnado de una cosmovisión determinada.

Desde un planteamiento pragmatista, trascendental por el *a priori* lingüístico, estos filósofos sostienen que pensamos porque tenemos problemas; es la situación problemática la que plantea las preguntas, cuyas respuestas deben surgir por su eficiencia resolutoria. No pensamos por amor al conocimiento, por el afán de contemplar el mundo: es la realidad que nos rodea y su situación problemática, así como el interés emancipatorio de liberarnos de la sumisión, lo que nos impele a pensar.

Heredamos el lenguaje de una comunidad histórica y emprendemos con sus miembros acciones de cooperación para buscar solución a los problemas que debemos afrontar. Pero los problemas que enfrentamos nos confrontan con otros individuos que han de ser tratados como interlocutores válidos, pues no disponen de otra institución que el lenguaje para resolver sin violencia los conflictos. Solo esta forma de resolución de los conflictos

es dignamente humana. En ella no gana el más fuerte, sino el mejor argumento.

La ética del discurso es pues una ética que defiende el consenso como criterio legitimador de las normas. Pero no es una mera ética del acuerdo.²⁰ Eso supondría incurrir en acuerdos meramente fácticos (pactos estratégicos) que caen en falacias decisionistas (del tipo «lo hemos decidido, luego, es correcto») aunque lo sean de una mayoría. Además, esto implicaría sucumbir a una moralidad convencional y simplista que no aspira al nivel posconvencional crítico y reflexivo indispensable para la pretensión de universalidad y de deontología que, en deuda con Kant, la ética dialógica quiere mantener.

La ética del debate no confunde facticidad con legitimidad, ni vigencia con validez. La acción comunicativa se dirige al consenso. El acuerdo por mayoría, o la mera negociación, no siempre procede de una acción comunicativa. El simple consenso de mayorías no tiene más pretensión de validez que el hecho de su existencia, su vigencia; pero del hecho no se deriva el derecho (falacia naturalista), del pacto empírico por sí solo no se deriva la legitimidad. Esta procede de la coherencia (de la no contradicción pragmática o performativa) con las condiciones de posibilidad de la acción comunicativa contra las que no se puede atentar.

La contradicción performativa o pragmática consiste en la incoherencia entre el acto de decir algo y lo que ese algo dice; es decir, una autocontradicción entre la proposición afirmada y la utilización realizativa de la validez de las reglas del discurso por el acto de argumentar.²¹ Veamos un par de ejemplos. Quien argumenta no puede defender la posición por la cual rehúsa argumentar: no tiene otra opción que aceptar el discurso argumentativo con sus normas para luego pedir respecto a la norma que él propone que lo eximan de argumentar. Otro ejemplo de contradicción performativa sería escribir en un muro «prohibido escribir en el muro».

Las reglas inherentes a la acción comunicativa son de tres tipos:²² 1) las propias de una lógica mínima que hace posible el argumentar; 2) los presupuestos pragmáticos de la argumentación (el reconocimiento recíproco de las personas como interlocutores válidos) y las cuatro pretensiones de validez (veracidad, verdad, corrección e inteligibilidad) que dichos argumentantes elevan cada vez que emprenden acciones comunicativas; 3) las reglas de la situación ideal de habla que, cual idea regulativa kantiana, se presupone contrafácticamente. Esta situación ideal de habla sirve para orientar la historia (diacronía) (lo cual nos permite desde una perspectiva normativa juzgar si hay progreso) y es un criterio para criticar los diálogos reales (sincronía).²³ Es necesario precisar que la comunicación no solo es verbal ni retórica: la mueca de dolor, la mirada triste, dicen mucho; un bebé comunica con su llanto o con su sonrisa; toda persona es interlocutora válida.

La tensión histórica entre la comunidad real de diálogo y la ideal surge de la necesidad de partir de un *a priori* de la comunicación, el cual debe formar instituciones que permitan el diálogo en las mejores condiciones reales, aunque estas nunca son las ideales. La diferencia entre comunidad real e ideal de diálogo está dada por la competencia comunicativa fáctica de las personas, las condiciones políticas o de libertad de expresión,

el tiempo disponible para la discusión, etc. Pero esas normas ideales, cuya aplicación siempre está limitada en la realidad, no pierden un ápice de su normatividad y legitimidad, cual ideas regulativas que guían el proceso. El progreso implica un criterio normativo que pasa por institucionalizar procedimientos donde los afectados exponen sus intereses universalizables y consensúan las mejores maneras de hacer hoy, sin olvidar representar los intereses de los posibles afectados que no están, como las generaciones futuras, o las víctimas, que no pueden argumentar, pero que tiene intereses que alguien debe representar.

Así pues, la explicación de los supuestos inherentes a los actos comunicativos permite a Apel y a Habermas una fundamentación trascendental del procedimiento desde el cual podemos legitimar normas:

Cada norma válida habrá de satisfacer la condición de que las consecuencias y efectos secundarios que se seguirían de su acatamiento universal para la satisfacción de los intereses de cada uno (previsiblemente) puedan resultar aceptados por todos los afectados (y preferidos a las consecuencias de las posibles alternativas conocidas).²⁴

La exigencia normativa del principio va de la mano de la universalidad: los intereses son respetables en cuanto universalizables, y las normas son legítimas por cuanto cuentan con el consenso celebrado en un diálogo en condiciones de información y simetría entre los afectados por la norma en cuestión. Sin embargo, no nos referimos —como la ética kantiana— a un individuo que universaliza sus máximas, sino a individuos que participan igualitariamente en diálogos deliberativos y de discusión sobre las normas materiales o concretas por las que deciden regirse.

La norma *básica* o principio de la ética del discurso es que solo son legítimas aquellas normas que podrían ser aceptadas por los afectados por esa decisión en un diálogo celebrado en condiciones de información y simetría. De esta forma, el principio de universalización se completa con la dimensión ética de la participación real de los afectados por las consecuencias de la norma sobre la que discuten. Los interlocutores no se limitan a participar en el diálogo, discuten sobre la incidencia de las normas, es decir, sobre las consecuencias de estas en su vida.

La discusión misma está reglada. La racionalidad comunicativa es fundamental: contiene normas que son fuente de legitimidad o condiciones de posibilidad (ese es el significado de trascendental) de las que emergen las otras normas. Así pues, una cosa es el procedimiento legitimador de normas y otra las normas materiales de segundo orden fruto de los consensos. Pero estas últimas no pueden atentar contra las normas trascendentales que las permitieron.

El *a priori* lingüístico inherente al discurso argumentativo no es un simple juego al que decidimos entrar o no. Tampoco es un juego cooperativo, de forma que sus imperativos lo serían solo desde un punto de vista estratégico, por estar orientados a la sagacidad, la habilidad y el éxito. Así, por ejemplo, podría suceder que un pacto estratégico, un acuerdo fáctico de simple mayoría, se lograra con razones tácticas orientadas al éxito para que la mayoría de los afectados resultara favorecida, aunque dicho pacto se hiciera

ocultando información o discriminando a una minoría. Sin embargo, la razón comunicativa es la que posibilita la estratégica y la instrumental. El fin (*telos*) principal de la comunicación es el entendimiento; los otros fines —de dominio, de éxito— precisan de ella para ser posibles: para ganar, primero hay que entenderse; incluso también para tergiversar, engañar o manipular.

La ética comunicativa no defiende el cálculo ni la negociación, sino la contundencia del mejor argumento y el asentimiento honesto de las mejores razones para los afectados. Esto significa que las negociaciones tipo *win-win* de la teoría de juegos pueden ser una forma pragmática y audaz de resolver conflictos, pero incurren en una falta de fundamentación: ¿por qué satisfacer intereses de la mayoría es correcto? ¿Cuál es el límite de las mayorías? Esta ética va más allá de emotivismos, comunitarismos o contratos liberales, pues todos ellos beben de fuentes individualistas y subjetivistas, además de requerir de algo que no se explica desde sus planteamientos: la acción comunicativa.

Las normas inherentes al *a priori* del lenguaje y, en concreto, a la comunidad ilimitada de diálogo, exigen una racionalidad comunicativa primera, fundamental, de la cual la estratégica es subsidiaria: si abusa de las condiciones de posibilidad, destruye aquello que la alimenta. La comunidad de investigadores científicos asume en su actividad el proceder de las reglas de la comunicación, la búsqueda cooperativa de la verdad, la honestidad (veracidad) y la refutación argumentativa de la hipótesis.

Este proceder ya reglado inherente al discurso argumentativo (diálogo sin opresión ni represión) permite discutir sobre normas morales materiales. No se acuerda que los pactos deban cumplirse, ni que los pactos o son «de caballeros» o no pueden darse. Los términos materiales, de contenidos concretos sobre los que se pacta, pueden variar, pero no la noción misma de pacto; tampoco que el pacto deba garantizar condiciones de simetría e información ni que nadie podría presentar una norma a discutir que expulsara a uno de los afectados por el pacto.

De estas teorías extraemos los procedimientos dialógicos, propios del acto de habla, que son sus condiciones normativas de posibilidad al mismo tiempo que sus límites. Desde su propuesta de normas universales (trascendentales) inherentes a la razón discursiva, la ética del discurso permite dar razón de a) la institucionalización del diálogo en foros democrático-deliberativos, con la participación de los afectados, donde consensuar normas concretas que explican el proceder de los diferentes comités de ética; b) los límites al pragmatismo (a la eficiencia de que hay que resolver problemas) y al relativismo (a la sumisión a los contextos morales).

Al incorporar una teoría crítica de la ética en sociedad y al disponer de una teoría normativa, la ética del discurso permite mantener la ineludible tensión entre lo real y lo ideal, lo factible y lo éticamente denunciado, más allá de intereses de mayoría (utilitarismo) o de la comunidad (comunitarismos). En este sentido, y respecto a la formación de los profesionales, es muy pertinente atender al peligro que subraya Young: que se confunda lo que es conveniente dentro de una sociedad (utilitarista o comunitarista) con lo que es correcto normativamente. Algunas veces, cuando se debe

decidir sobre lo «práctico», podemos cegarnos para descubrir lo justo.²⁵ Si el utilitarismo, o alguna forma de comunitarismo, es la única teoría ética que sirve de marco a la ética de los servicios sociales, lo convencional de la tradición o de los consensos sociohistóricos puede convertir a los servicios sociales en el principal aliado para mantener el *statu quo*. La ética comunicativa es especialmente pertinente para la ética de los servicios sociales, para no incurrir en legalismos arbitrarios o en modas y aceptar por pactos fácticos una serie de normas que, desde un punto de vista dialógico, difícilmente se podrían aceptar.

Martha Nussbaum²⁶ y Seyla Benhabib,²⁷ entre otras, han criticado esta ética por su exceso de abstracción, racionalismo y procedimentalismo formal que se limita al *otro generalizado*; ellas reivindican al *otro concreto*, junto con una ética del cuidado, hospitalaria, con compasión y atención a los contextos concretos. Con todo, vale la pena apreciar los importantes logros de la ética dialógica a la que los servicios sociales no deben renunciar en su camino de dotarse de mayor rigor. En concreto, queremos destacar la reivindicación de a) la normatividad y universalidad inherentes a la razón dialógica como fundamentos indispensables y límites a los consensos éticos; b) la idea regulativa de la comunidad ideal de diálogo hacia la cual tender permanentemente y desde donde criticar los consensos fácticos, condiciones indispensables para distinguir validez de vigencia.

Éticas consecuencialistas

La idea principal de cualquier tipo de consecuencialismo es que el criterio para juzgar las acciones como correctas son las consecuencias que involucran a los afectados por ellas. Las diferencias entre los distintos tipos de consecuencialismo radica en cómo valoran las consecuencias: si desde el placer o el dolor, desde la satisfacción de intereses, desde la reducción del daño o la humillación, etc. El utilitarismo, con representantes como John Stuart Mill o Peter Singer, es la más conocida y difundida de estas éticas. Para el utilitarismo la ética se trata de la felicidad o del bienestar de las personas, por lo tanto, las consecuencias e impactos deben medirse desde la calidad de vida que restan o proporcionan.

El principio fundamental del utilitarismo indica que el fin último del ser humano es la felicidad y todo lo que hace es para lograrla; en este sentido, el bien es el placer y el mal el padecer. Desde el punto de vista ético, de lo que se trata, según esta teoría, es de ser eficaces en el combate contra el dolor y en la multiplicación, en cantidad e intensidad, de los placeres. Lo bueno es lo útil, por cuanto contribuye al máximo placer. La propuesta utilitarista se concreta, pues, en obtener la máxima felicidad para el máximo número de personas.²⁸

La libertad es el valor fundamental. Para los utilitaristas, un placer impuesto no acaba de ser un buen placer, por cuanto es la satisfacción del deseo o de una expectativa. El ser humano es para ellos un ser sociable con un sentimiento natural de simpatía y benevolencia que le permite compadecerse del dolor y alegrarse del bienestar de sus congéneres. El utilitarismo es un hedonismo solidario. Los utilitaristas creen que la mayor

fuente de felicidad es el bienestar material generalizado y que la miseria no es indiferente a ningún humano.

Por eso los utilitaristas creen que un placer es superior a otro y, por lo tanto, mejor, más útil, si lo disfrutan más personas. De este modo, entre dos posibles intervenciones los utilitaristas se decantarán por la más útil, lo cual significa medir cuánto dolor ha paliado o evitado dicha intervención y/o cuánto bienestar ha generado y a cuántas personas. Para los utilitaristas la ética es una cuestión de sumas y restas de deseos individuales, particulares, que son los que cuentan: a la hora de actuar hay que, con estrategia, maximizar el bien del mayor número posible de individuos.

Para el utilitarismo, una acción sin consecuencias a terceros solo puede ser juzgada desde la perspectiva del sujeto que la realiza; y como la libertad no tiene más límite que la del otro, si no hay repercusiones, el individuo tiene la última palabra. Como hemos visto, la autonomía kantiana es normativa, tiene límites, pues tenemos deberes para con nosotros mismos, aunque no existan consecuencias para los otros; en el utilitarismo no hay más límites que la libertad de otra persona. Buenos empiristas, los utilitaristas saben que los seres humanos no desean las mismas cosas, pero también que quieren ser ellos mismos los que disfruten de los placeres porque son ellos quienes los escogen. Esta tarea desmitificadora de ilegítimas autoridades morales pretende reivindicar la única autoridad ética: el individuo libre persiguiendo su felicidad.

La principal virtud del utilitarismo es la prudencia calculadora de medios dirigidos al incremento del placer; por ello, hace falta enseñar a hacer bien este cálculo; de ahí la importancia de la educación y de la educación para la libertad de escoger los placeres. Los utilitaristas son defensores de la igualdad moral de los seres humanos y de la necesidad de la libertad para que puedan vivir sus diferencias en paz. El utilitarismo critica cualquier forma de paternalismo aniquilador de la libertad del individuo. Cómo se arbitre esta libertad en convivencia con los otros, es algo que se escoge democráticamente.

El utilitarismo es entonces una filosofía empirista que tiene como criterio ético para discernir qué acciones son correctas la sensación de placer y la evasión de la sensación dolorosa del máximo número de personas. Se trata de un empirismo que parte de una concepción del hombre como un ser que desea disfrutar de esta vida única. Es una ética consecuencialista, por lo tanto, no sabemos si una acción es correcta antes de comprobar y medir el placer que causa al individuo y a cuántos. La única posibilidad de saber si una acción es buena o no es esperar el resultado de la acción: es el resultado lo que verdaderamente importa. La experiencia de otros y del pasado también ilustra.

Este empirismo consecuencialista hace del cálculo, de la doble maximización de intensidad y de la cantidad de personas disfrutando, el principal medio para conseguir la felicidad. La razón práctica de los utilitaristas es, pues, una razón calculadora, previsor de medios y circunstancias favorecedoras del placer. El hombre bueno es calculador, previsor, un hombre prudente que, en consecuencia, es feliz. Esta razón calculadora, especialista en tácticas y estrategias para llegar a la maximización de placeres, es una razón inmersa por completo en la realidad presente, con circunstancias cambiantes y en

la que se requiere de la previsión y predicción de las ciencias empíricas, siendo la filosofía moral una de ellas y la economía la principal.

Mill, atento a la riqueza de la condición humana, habla del placer de la dignidad, de la superioridad de los placeres intelectuales; afirma que preferiría ser un Sócrates insatisfecho que un necio satisfecho.²⁹ Y es que el utilitarismo de Mill es deudor de Aristóteles, de su teoría de las actualizaciones de las facultades propiamente humanas, y de la defensa de la primacía de la vida intelectual, por ser la más gratificante para el ser humano. Al reivindicar la noción de dignidad (que no puede fundamentar empíricamente) y la superioridad de los individuos que se esfuerzan por el propio desarrollo, en cuanto seres racionales y libres, Mill advirtió del peligro de las mayorías incultas manipuladas demagógicamente.

Del utilitarismo nos es muy valiosa su aportación de atender al impacto de las acciones en el bienestar de las personas. Sin duda, obtener la máxima felicidad para el máximo número de personas es un buen criterio, siempre y cuando no vulnere los márgenes de la justicia expresados por las teorías éticas kantiana y dialógica.

Ética de la virtud

El mejor referente para hablar de la virtud es, sin duda alguna, Aristóteles. Se trata de una ética de fines, teleológica, según la cual el fin es el principio de las acciones. El fin es, al mismo tiempo que el propósito que inicia la acción, lo que marca su finalización. Cuando el objetivo se logra, la acción se acaba, pues esta era un medio para llegar a aquel. De este modo, la pregunta fundamental de la ética de la virtud no es qué debemos hacer, sino qué tipo de personas podemos ser y qué clase de vida deberíamos llevar. Es por eso por lo que el campo semántico específico de la virtud abarca términos como prudencia, actitud, excelencia, carácter, forma de ser, fines, bienes, hábitos, entre muchos otros.

Esta teoría nos ayuda a pensar en la finalidad intrínseca de una profesión y en las maneras de hacer y de ser que deben caracterizar a las comunidades de profesionales. Una ética de los servicios sociales necesita principios y valores, pero si no se concretan en virtudes, que son los hábitos de excelencia que han de desarrollar los profesionales que forman en diferentes tipos de comunidades, no se dará la confianza en el servicio. Sin las virtudes, la actividad puede degenerar en una corrosión por olvido de su razón de ser.

La ética de la virtud, más allá de deberes, reglas, máximas y acciones, muestra mayor interés por las siguientes dimensiones de la ética:

- a. La vida moral es entendida como una continuidad de sentido que busca el bien de la persona. La moralidad no consiste en el deber, en maximizar la utilidad ni en la resolución de conflictos entre derechos, sino en la capacidad de dotar de sentido a la existencia personal.
- b. El agente y su disposición interna se forja mediante sus acciones: uno es padre

e hijo de sus obras. En la ética de la virtud el peso de la moralidad no se concentra tanto en el acto como en la persona que actúa, en su carácter, es decir, en el conjunto de rasgos personales que configuran un modo específico de ser. Este modo de ser impregna todas las acciones que, a su vez, se reflejarán en el carácter de su autor.

- c. Los *motivos y deseos* que subyacen tras los actos tienen que ver con la autorrealización. La preocupación por el estricto cumplimiento de las reglas cede al interés por la vida que vale la pena ser vivida para llegar a la felicidad (*eudaimonía*).
- d. Se interesa por un obrar que permita la excelencia y el desarrollo de las potencialidades del ser humano en la comunidad que lo acoge.

Para esta ética la pregunta por el porqué o el para qué de nuestras acciones no es ni el deber ni la utilidad, es la pregunta por el autoperfeccionamiento, el florecimiento, la autorrealización, porque en ello reside la felicidad. Y esa felicidad consiste, para Aristóteles, en actualizar las cualidades o potencias, que cada uno de nosotros tiene, realizando acciones con la guía de alguien que sabe. El término *floreacimiento* alude a la actualización de potencias, que apunta al fin o bien supremo de la vida moral humana. La vida buena es aquella capaz de llevar a la persona a sus más altas cuotas, a la excelencia.

La virtud siempre supone un esfuerzo por conseguir el bien que es el fin. La palabra virtud proviene del latín *vir* (hombre) y *vis* (fuerza); en griego, proviene de *areté* (excelencia), la disposición natural del ser humano a ser lo mejor que puede ser. Por ello, la virtud supone la disposición del ánimo y el esfuerzo en la búsqueda de la excelencia. Para Aristóteles la virtud consiste en una manera *habitual* de obrar, fruto de una determinada manera de ser, que se ha trabajado con disciplina para que fluya espontáneamente. La virtud, por lo tanto, requiere de esfuerzo para su consolidación, pero llega un momento en que se instaura el hábito como una especie de «segunda naturaleza», como si hubiésemos nacido con ello.

En la *Ética a Nicómaco*, Aristóteles define la virtud ética (la del carácter, distinta de la intelectual) con las siguientes características:³⁰

- Es un hábito selectivo.
- Consiste en un término medio entre dos extremos que son vicios, uno por exceso y otro por defecto.
- Es relativa a nosotros.
- La establece la razón por la que decidiría el hombre prudente.

Dicho hábito selectivo consiste en un término medio entre dos extremos que son vicios, uno por exceso y otro por defecto, relativo a nosotros. Esto implica que hemos de conocer nuestros talentos y nuestras circunstancias para saber si hacemos lo óptimo, sin pasarnos ni quedarnos cortos. Así, por ejemplo, la valentía es el término medio entre la cobardía y la temeridad. Lo anterior implica un aprendizaje respecto a qué es mucho o

poco con respecto a nuestras posibilidades. Por eso se trata de un término medio específico para cada uno, según las potencias individuales y de opción de vida.

En la *Ética a Nicómaco* se nos dice que una persona se hace justa realizando actos de justicia; que una persona se hace valiente realizando actos de valentía, y cuando se es valiente, se llevan a cabo auténticos actos de valentía. La diferencia entre los primeros actos de valentía, que forjan al valiente, y los que se realiza ya como persona valiente es que quien se esfuerza por ser valiente obra con coacción, le cuesta, supone para él un esfuerzo, no ha adquirido el hábito, actúa por imposición, por disciplina, y no obtiene placer.

La disciplina es buena cuando se dirige a comprender la finalidad de los actos; a entender su razón de ser; lo que ocurre al final del proceso, ya no cuesta tanto. El hombre ya valiente se caracteriza por la habilidad, la prestancia, no le cuesta realizar el acto, sabe por qué lo hace y cómo hacerlo, no se ve obligado a hacerlo, pone intención y, porque no le cuesta, obtiene placer: lo ha adecuado a su manera de ser, lo ha hecho suyo. La virtud es, entonces, un hábito selectivo porque no es natural, ni espontáneo, ni innato; se elige no desde la arbitrariedad, sino pensando cuáles serían las mejores posibilidades de florecer.

La decisión de una persona virtuosa no es mecánica ni visceral, sino razonada y habitual. El hombre virtuoso tiene una habilidad especial para hacer razonamientos morales porque los hace habitualmente. Esta decisión es fruto de pensar los fines, comprobar los medios y elegir cuál es el término medio, la acción y pasión correcta, adecuada al contexto y a los afectados.

La prudencia o sabiduría moral (*frónesis*) es la principal de las virtudes; consiste en la capacidad de la razón práctica para deliberar con rectitud lo que es bueno y conveniente para la consecución de la vida buena en general, dado que no se reduce a un aspecto o momento concreto de la existencia. La prudencia es la capacidad de discernir, deliberar, enjuiciar con sensatez y elegir, buscando ser la mejor persona posible, realizando la mejor acción posible en cada momento. Esta virtud refuerza el saber cómo, esto es, dispone para el aprendizaje respecto a la búsqueda de las mejores estrategias, instrumentos y circunstancias, es decir, los medios más idóneos para conseguir los fines. La prudencia dispone cómo hacer (acciones) y cómo afrontar lo que ocurre (pasiones o emociones). Es una virtud puente entre las intelectuales, siendo una de ellas (la de saber deliberar y escoger los medios adecuados), y las éticas de la templanza o el coraje; pondera opciones, sopesa pros y contras, y elige el mejor curso de acciones.

Aristóteles siempre contrastará la decisión a la que ha llegado el individuo con el parecer de un hombre prudente. La referencia al hombre prudente alude a la dimensión comunitaria, y se concreta en corroborar la corrección de las decisiones contrastándolas con las opiniones de un hombre virtuoso, es decir, el maestro o el experto. Hay pues que contar con referencias acerca de cómo es un hombre prudente, lo que significa compartir en la comunidad referentes morales, es decir, personas que ejemplifican los patrones de excelencia, liderazgo y buenas prácticas.

Con esto Aristóteles indica que es importante contar con una comunidad de referencia

y pertenencia en la que existe un proyecto para lograr que la persona llegue a la excelencia a partir de las prácticas aprendidas cooperativamente en la comunidad misma.³¹ Todo esto tiene una repercusión importante en el conocimiento de la tradición, así como en la comprensión de las profesiones y de la deliberación de los espacios de reflexión o comités de ética. Más allá de profesionales no negligentes y cumplidores de las normas y deberes contractuales, necesitamos profesionales vocacionales y excelentes, lo cual no se alcanza sin un sentimiento de arraigo y de autorrealización y creyendo en el bien interno de la profesión; es decir, no se logra sin la virtud. En síntesis, más que buenos profesionales necesitamos profesionales buenos.

Por otro lado, esta ética tiene muchas repercusiones en la dimensión educativa, que es inherente a muchos de los programas de servicios sociales, en relación con el acompañamiento brindado a aquellas personas que lo requieren para que puedan llevar a cabo su propio proyecto de vida buena. En ese sentido, para que las virtudes no se estanquen en comunidades cerradas, convencionales y excluyentes de lo diverso a lo que consideran término medio, es fundamental ofrecerles dimensiones afectivas acompañadas de la hospitalidad y la compasión.

Éticas de la compasión, hospitalidad o del cuidado

En los servicios sociales nos serán de mucha ayuda las éticas del cuidado, de la responsabilidad por el otro frágil, vulnerable, que merece compasión, hospitalidad. Con un mismo rótulo abarcamos diferentes teorías éticas que tienen en común haberse ocupado de lo concreto, relacional, emocional, cercano, personalizado, precisamente como reacción a procedimientos discursivos abstractos, racionales, conceptuales y distantes. Son buenas representantes de estas teorías éticas Carol Gilligan, Seyla Benhabid, Nel Noddings o Martha Nussbaum. Son teorías que, desde la perspectiva de género y del cuidar, exponen las deficiencias del contractualismo abstracto y racionalista de las anteriores teorías de la justicia elaboradas en su mayoría por varones blancos.

Gilligan nos recuerda, completando los planteamientos de Lawrence Kohlberg, la importancia de un razonamiento moral, más propio de las mujeres, que no obedeciera a categorías abstractas y racionales como las de justicia, imparcialidad e igualdad. Subraya la importancia del contexto, de lo particular y de las relaciones con el prójimo cotidiano. Por su parte, y en la misma línea, Benhabid reivindica al otro concreto³² desde un cosmopolitismo que no se pierde en el abstracto del hombre sin carne ni huesos. El cuidado y la responsabilidad como deber de atender al vulnerable ponen en el centro de atención la dependencia y las relaciones afectivas cotidianas, no la independencia ni la autonomía, racionales y abstractas.

En efecto, el cuidado humano es una relación interpersonal que requiere de conocimientos y aprendizajes mutuos. La máquina puede ser buena expendedora de servicios y recursos, pero no es cuidadora. El cuidado es una *sensible* relación interpersonal, no un mero cúmulo de «atenciones». Se trata de una relación asimétrica en la que la vulnerabilidad del otro marca el ritmo y lleva la voz cantante: es el necesitado de

cuidado quien interpela a ser cuidado; el cuidador, por su parte, sabe y siente su deber de cuidar. En eso consiste la responsabilidad: en hacerse cargo de alguien frágil que merece atención.³³

Cuidar es más que poner en marcha protocolos y cursos de acciones. Cuidar ya es cuidar bien, lo contrario es descuidar. En esta relación del cuidado la responsabilidad y el respeto son fundamentales. El respeto reclama la mirada atenta (*respicere*) y la atención (en alemán *Achtung* significa «respeto» y «atención»), y es respeto a la dignidad intrínseca a *toda* persona y al grado de autonomía específico de *esa* persona. La responsabilidad es atender la llamada a hacerse cargo de reconocer la dignidad y aumentar o sostener el grado de autonomía. Tener que atender cada caso obliga a la continua mirada y escucha atentas: el fin último de cuidar es que la persona a la que por su vulnerabilidad se dedican todas las atenciones sea, esté, se sienta y se sepa cuidada. No siempre colmar de atenciones da ese resultado.

La relación interpersonal del cuidado es asimétrica, pero es el no poder del vulnerable el pivote sobre el que debe girar la relación. Cuidar nunca será ni humillación de uno ni servilismo del otro. Esa asimetría ha de variar conforme surta efecto la acción «terapéutica» de cuidar. El cuidador ha de procurar aumentar poco a poco la dosis de poder de la persona cuidada: que sus deseos sean el centro de atención (modelo centrado en la persona), de forma que el cuidador haga por la persona cuidada lo que (y como) esta haría si pudiera. *Estar al servicio de, cuidar por*, consiste precisamente en tratar de, en la medida de lo posible, respetar y promover los grados de autonomía de la persona cuidada.

Se trata, pues, de que mientras esté necesitada de cuidado, la persona asuma su condición como constitutivamente humana y no como una carga para nadie. No hay cuidado, sino maltrato, cuando se reduce a la persona cuidada a objeto pasivo de «cuidados estándar»; o cuando sabiéndose y sintiéndose una carga, ve además cómo sufre el cuidador: lo nota en su tensión, en su torpeza en la gestión del tiempo o, en la intimidad del baño, en la brusquedad del gesto, etc.

Las éticas del cuidado subrayan la importancia de lo material y de las vivencias subjetivas cotidianas. En este sentido, cuando una persona sufre, decir cosas como «no sea tan pesimista, no lo vea todo tan negro» o «ya verá cómo todo se arregla» es, quizá sin quererlo, suplantarse al otro considerándolo todo desde los umbrales personales. Se infravalora así el hecho de que el dolor, la falta de esperanza, el sufrimiento son sensaciones y sentimientos muy subjetivos, muy personales.

Tampoco hay que asfixiar a quien se cuida con una presencia en exceso cariñosa que puede resultarle intimidante, sino procurar siempre la respetable distancia entre la intimidad y el intimidar, lo cual requiere, como ya hemos dicho, de esa mirada atenta (*respicere*) que es el respeto, el mínimo deber de garantizar, sin que tampoco se reduzca solo a eso. También es deseable, pero esta vez sin que se pueda *exigir*, dar más de la excelencia fruto de la compenetración a la que se puede llegar solo después de algún tiempo de conocimiento y de varias, mutuas y continuas adaptaciones a las nuevas circunstancias.

El cuerpo no miente, y si uno no quiere cuidar, no lo hará bien. Por eso añadimos que el cuidado es más que acciones, son también omisiones, silencios, palabras, gestos, miradas. En las prácticas del cuidado es fundamental avanzar con mucho tacto en el contacto interpersonal. Por eso, y como muy bien han advertido las defensoras de la ética del cuidado, reducir el cuidado a acciones y atenciones estrictamente técnicas es una simplificación de la esencia del cuidar, que es una relación interpersonal de complicidad.

El deber del cuidador es incentivar en la medida de lo posible los grados de interacción. Para aquellas personas cuya enfermedad degenerativa las condena a una dependencia cada vez mayor, saberse en buenas y afectuosas manos, que el cuidador sabrá entender y atender sus necesidades, genera confianza y bienestar. Las teóricas del cuidado añaden que, aunque esa persona pierda progresivamente su autonomía, alguien la hará valer. Cuidar significa hacer saber y sentir a quien se cuida que siempre será interlocutor válido, sujeto de atención a respetar, con el que se puede interactuar en la medida de sus posibilidades y capacidades, aunque no sean racionales y se limiten a muecas de dolor o gestos de alegría y complicidad.

Por otra parte, puede darse el caso de una persona cuidada maltratadora: también la persona cuidada puede abusar y maltratar. Por lo tanto, hay que reconducir la situación y entender el porqué de esa relación de maltrato respecto al cuidador. No obstante, puesto que es una persona necesitada de afectos, merece compasión, no se puede abandonarla a su suerte.

Los valores específicos del cuidado son, entre otros, la hospitalidad, el respeto, la accesibilidad y la proximidad, todos ellos fundamentales para la ética de los servicios sociales. Las éticas del cuidado, la compasión, la hospitalidad nos recuerdan además la ineludible dimensión de los afectos: la ética de los servicios sociales tampoco puede prescindir de ellos.

Qué importante es, a partir de ellos, concretar poco a poco las acciones que se llevarán a cabo, así como las que no, porque en el cuidado queda mucho por hacer cuando no hay «técnicamente nada que hacer porque no hay recursos»: la acogida ya es el recurso. Las omisiones, la falta de consuelo, así como lo que uno dice o calla y el lugar dónde lo dice, etc., también forman parte de las «acciones» del cuidar.

No podemos dejar de nombrar aquí el maltrato institucional; por ejemplo, cuando se somete a las personas atendidas a continuos cambios en su vida cotidiana, o dejándolas sin persona de referencia. O cuando la propia institución que administra los cuidados (que suelen ser centros residenciales), organizan mejor su funcionamiento en beneficio de los que trabajan en la casa y no de quienes habitan en ella. Lo mismo sucede cuando se hacen planes individualizados de cuidados sin que el individuo a cuidar participe en ese plan. Todas estas son formas sutiles de maltrato institucional: interpretación de los deseos ajenos a partir de los propios; sustitución de persona por lo que el cuidador cree que es mejor para él; inercias desatentas a variaciones personales o culturales.

El reto fundamental de cuidar radica en lograr el equilibrio entre personalizar y normativizar. Si bien hay que garantizar justicia y reparto equitativo de recursos, esto no

significa cuidar a todos por igual. Considerar con justicia cuáles son las peculiaridades de cada caso y a este más allá de las normas, requiere de la prudencia aristotélica de saber aplicar lo general a lo particular y encontrar la justa medida entre los dos extremos, el exceso y el defecto. Por eso la mayoría de las éticas del cuidado, la compasión y la hospitalidad incorporan las virtudes y la búsqueda de la excelencia como dimensiones esenciales: cuidar es una virtud. Los afectos sin principios pueden ser discriminatorios; los principios sin afectos, inhumanos; y todos ellos sin disposiciones a actuar habitualmente, ineficientes.

Nussbaum se atrevió a exponer las siguientes diez capacidades que nos deberían guiar en el camino del legítimo desarrollo y, por consiguiente, del progreso social y moral.³⁴ Esta recopilación nos permite recuperar muchas de las buenas aportaciones de las cinco teorías expuestas que sirven de marco para una ética de los servicios sociales, pues aún a los tres principales fines de los servicios sociales: la justicia, el cuidado y la calidad de vida. Si bien Nussbaum considera esta lista orientativa y revisable, nos parecer suficientemente potente para usarla como indicador en la lucha continua contra la vulnerabilidad que genera exclusión:

1. Vida: ser capaces de vivir la vida hasta su fin, sin morir prematuramente o antes de que la vida misma se reduzca a algo que no merezca la pena ser vivido.
2. Salud corporal: ser capaces de gozar de buena salud, incluyendo la salud reproductiva, mantenerse adecuadamente alimentado y habitar una vivienda adecuada.
3. Integridad corporal: ser capaces de movernos libremente de un lugar a otro. Que los límites físicos propios sean considerados soberanos, es decir, poder estar a salvo de asaltos, incluyendo la violencia sexual, los abusos sexuales infantiles y la violencia de género; tener oportunidades para disfrutar de la satisfacción sexual y de la capacidad de elección en materia de reproducción.
4. Sentidos, imaginación y pensamiento: ser capaces de utilizar los sentidos, de imaginar, de pensar y de razonar, y hacer estas cosas de una forma realmente humana, es decir, informada y cultivada gracias a una educación adecuada que incluye (pero no está limitada a) el alfabetismo y una formación básica matemática y científica. Ser capaces de hacer uso de la imaginación y el pensamiento para experimentar y producir obras autoexpresivas, además de participar en acontecimientos elegidos personalmente, ya sean religiosos, literarios o musicales, entre otros. Ser capaces de utilizar la mente de maneras protegidas por las garantías a la libertad de expresión, con respeto a la expresión política, artística y de culto religioso. Ser capaces de buscar el sentido propio de la vida de forma individual. Ser capaces de disfrutar de experiencias placenteras y de evitar daños innecesarios.
5. Emociones: ser capaces de tener vínculos afectivos con cosas y personas ajenas a nosotros mismos; amar a los que nos aman y nos cuidan y sentir

pesar ante su ausencia. En general, amar, sentir pesar, añorar, agradecer y experimentar ira justificada. Poder desarrollarnos emocionalmente sin las trabas de los miedos y las ansiedades abrumadoras, ni por casos traumáticos de abusos o negligencias. (Defender esto supone promover formas de asociación humana que pueden ser esenciales para su desarrollo).

6. Razón práctica: ser capaces de formarnos un concepto del bien e iniciar una reflexión crítica respecto de la planificación de la vida. (Esto supone la protección de la libertad de conciencia).
7. Afiliación:
 - a. Ser capaces de vivir con otros y volcados hacia otros; reconocer y mostrar interés por otros seres humanos y comprometernos en diversas formas de interacción social. Ser capaces de imaginar la situación del otro y tener compasión por esa situación. Tener capacidad tanto para la justicia como para la amistad. (Esto implica proteger instituciones que constituyen y alimentan tales formas de afiliación, así como la libertad de asamblea y de discurso político).
 - b. Teniendo las bases sociales del amor propio y de la no humillación, ser capaces de ser tratados como seres dignos cuyo valor es idéntico al de los demás. Esto implica, como mínimo, la protección contra la discriminación por motivo de raza, sexo, orientación sexual, religión, casta, etnia u origen nacional. En el trabajo, ser capaces de trabajar como seres humanos, ejercitando la razón práctica y forjando relaciones significativas de mutuo reconocimiento entre los trabajadores.
1. Otras especies: ser capaces de vivir interesados y en relación con los animales, las plantas y la naturaleza.
2. Capacidad para jugar: ser capaces de reír, de jugar y de disfrutar de actividades de ocio.
3. Control sobre el entorno de cada uno:
 - a. Político: ser capaces de participar eficazmente en las decisiones políticas que gobiernan nuestras vidas. Tener el derecho de participación política junto con la protección de la libertad de expresión y de asociación.
 - b. Material: ser capaces de poseer propiedades (tanto tierras como bienes muebles) no solo de manera formal, sino en términos de una oportunidad real. Tener derechos sobre la propiedad en base de igualdad con otros. Tener el derecho de buscar un empleo en condiciones de igualdad con otros, estar libres de registros y embargos injustificados.

Como vemos, estas diez capacidades son un buen resumen de los mínimos cívicos que cualquier persona debería tener garantizados universalmente; sin embargo, asume

también dimensiones sobre bienes materiales indispensables, por cuanto el ser humano es social, metabólico, emocional, racional. No es anecdótico que, aunque Nussbaum³⁵ considere que las diez capacidades son necesarias en un grado mínimo (el exceso de una no compensa el déficit de otra), las de razón práctica y de afiliación son nucleares: de ellas depende que forjemos un sentido y un proyecto de vida buena en compañía. Esta lista, como hemos dicho, es muy orientadora a la hora de proponer agenda en los servicios sociales y de evaluar hasta qué punto las políticas públicas sociales logran que las personas atendidas sean capaces, esto es, que puedan desarrollar su vida *apropiadamente*, sin expropiación, sin alineación.

Las cinco teorías éticas expuestas en este capítulo nos permiten justificar el modelo de ética que proponemos para los servicios sociales. En efecto, Rawls ya denunció la problemática que supone reducir la justicia a la felicidad, como había propuesto el utilitarismo. Dicho con brevedad: en nombre de la felicidad del máximo número de personas se pueden desconsiderar derechos fundamentales. Después de que en la *Teoría de la justicia* Rawls pusiera en el centro de la reflexión filosófica la idea de justicia como un contrato con raíces kantianas, Habermas y Apel lo enriquecieron con la necesidad de contar, en entornos moralmente plurales y con niveles de desarrollo de conciencia moral muy variados, con el consentimiento de los afectados. Sin embargo, como afectados, para formar parte de ese contrato hace falta una labor previa, el empoderamiento, que requiere de cuidado y de virtudes.

En los capítulos 1, 2 y 3 hemos pretendido contestar la pregunta *¿qué ética para los servicios sociales?* Podemos concluir que las principales características de la ética que necesitamos son:

1. Con una actitud reflexiva y desde la distancia crítica que permite un nivel de conciencia posconvencional, se legitiman o deslegitiman prácticas y formas de actuación, es decir, se abandonan morales y se crean otras.
2. Gestiona la incertidumbre y los riesgos, pues es una ética humana, de la finitud, y desde la complejidad de interactuar en entornos moralmente plurales con personas que tienen distintos grados de madurez. El objetivo de toda actuación social es calmar, acoger, crear capacidades y vínculos generadores de esperanza y de proyectos.
3. Desde la ética cívica, las organizaciones y los profesionales se ponen al servicio de cualquier persona que necesite ser atendida; la moral personal ha de ser tenida en cuenta a la hora de proponer planes de actuación, lo que sitúa en el centro de atención a la persona atendida, con su participación y para su desarrollo.
4. Es una ética que se aplica, desde la deliberación y el diálogo, a casos y políticas concretas. Para eso se servirá de las teorías éticas que más le convengan con el fin de, razonablemente, resolver las situaciones problemáticas.

5. Es una ética que se concreta en actuaciones enfocadas en la acción social directa sobre las personas, la planificación, la prevención, el seguimiento, la evaluación, la investigación y la traslación del conocimiento fruto de la reflexión y de la experiencia adquirida.

LAS PERSONAS ATENDIDAS Y LOS MODELOS DE ATENCIÓN

Modelos en la atención de los servicios sociales

Los servicios sociales han mejorado sus modelos de intervención como fruto del aprendizaje histórico. Así lo exige también una sociedad que quiere abandonar el paternalismo en los servicios a los ciudadanos, que quiere superar un cierto despotismo ilustrado («todo para el pueblo, pero sin el pueblo») y se propone instaurar un modelo basado en derechos, en la corresponsabilidad y en la autonomía, poniendo a la persona atendida en el centro de la atención.

El modelo asistencialista, en exceso paternalista, es desconsiderado con la condición de persona, sujeto de derechos, al reducirla a simple objeto de atención y protección. La crítica al asistencialismo se resume en la típica metáfora de la pesca: no se trata de darle al sujeto el pescado, sino cañas y competencias para pescar, además de averiguar si en su contexto hay pesca y si puede y quiere alimentarse de ella.

El modelo de acompañamiento sí asume la condición de sujeto de derechos, por su dignidad inherente, que son las personas a las que se dirige. Desde este modelo los profesionales elaboran planes de atención, o compromisos socioeducativos, para y con las personas atendidas. La crítica a este modelo se dirige tanto a su eficiencia como a la imposición de agendas y ritmos que en ese plan ejercen los profesionales. En efecto, el problema del modelo de acompañamiento es el cumplimiento mismo de aquellos planes o compromisos: la ineficiencia se debe a que tanto los planes como la persona han cumplido, pero la situación de dependencia no ha mejorado. Así ocurre con personas en situación de pobreza y paro. En otras ocasiones, la ineficiencia se debe al abandono de las mismas personas atendidas, pues, aunque participan en la elaboración de los planes, se les exige cumplir con una agenda, con requisitos y con una disciplina a la que deben someterse si no quieren perder las ayudas y el apoyo de los servicios sociales, lo cual les resulta insoportable. Este es el caso, por ejemplo, de algunas personas sin hogar.

Este modelo, seguramente sin pretenderlo, incurre en el riesgo de la biopolítica ejercida por parte de los profesionales y las organizaciones de los servicios públicos en general. La biopolítica es el control sobre la vida de las personas. La palabra, acuñada por Michel Foucault,³⁶ se inspira en Nietzsche; con ella se denuncia el continuo afán de dominio de una «casta» (sea la sacerdotal, la de los médicos, de los psicólogos o los educadores sociales) que decide qué es una vida normal, aceptable y aceptada y cuál es viciosa, reprochable, censurable y, por lo tanto, marginable.

En ninguno de los dos modelos, ni en el asistencialista ni en el de acompañamiento, la intención es mala, pero su eficacia, así como el tipo de relaciones que se crean (de

dependencia o de sumisión, respectivamente), hace que hoy se promueva un modelo más flexible, más centrado en la persona, el cual, sin obviar momentos asistencialistas o de acompañamiento, considera que el factor clave está en la personalización, en el *empoderamiento* y la *participación* de la persona atendida.

Se trata pues de facilitar socialmente proyectos emancipatorios que permitan a las personas apropiarse o reapropiarse de una vida expropiada, alienada o enajenada. Foucault, tras desenmascarar aquel control sobre la vida, propone una noción de biopolítica como emancipación y resistencia, como capacitación para combatir aquellas presiones.³⁷ No se trata de asistencialismo, sino de justicia; no se trata del acompañamiento del que va un paso por delante, sino de estar e ir al lado. Es pues un modelo de acompañamiento, pero centrado en la persona, en su ritmo, y desde un empoderamiento participativo hacia la autonomía relacional.

El modelo centrado en la persona no debería ser una forma individualista de atender. No olvidemos que somos seres en relación y que hablamos de los servicios sociales. Este modelo exige trabajar de forma personalizada, lo que sin duda es necesario, aunque no suficiente, precisamente porque se trata tanto de trabajo como de educación social, y las personas lo son en sus circunstancias y en sus redes (que pueden ser de apoyo o de sumisión). La intervención social que se limita al mero trabajo individual comete dos errores: creer que con el cambio personal basta para que los otros cambios sucedan y aumentar más la exclusión al enrarecer la relación de la persona cuidada con su entorno. Las intervenciones grupales deben seguir poniendo en el centro de atención a las personas, siendo la razón de mayor vulnerabilidad la que jerarquice las prioridades.

Tres objetivos concretos: estabilidad, capacidades y vínculos

Hemos visto que la misión de los servicios sociales consiste en trabajar por la justicia (es cuestión de derechos), el cuidado (son personas vulnerables) y la calidad de vida (tienen un proyecto de vida buena). Las personas vulnerables no están precisamente en situación de hacer contratos en condiciones de igualdad y libertad. La condición misma de vulnerabilidad en la que se encuentran afecta a sus presuntas decisiones autónomas y a su capacidad de hacerse escuchar. Por eso Rawls incluyó en su teoría de la justicia, en el segundo principio de diferencia, una llamada a la solidaridad y la fraternidad, al señalar que los que aumenten sus beneficios solo puedan hacerlo si con ello disminuyen las desventajas de los menos favorecidos.³⁸

Esta misión se concreta en que las actuaciones de los servicios sociales fomenten estabilidad, capacidades y vínculos; tres objetivos esenciales no solo para paliar la exclusión, sino también para prevenirla. La cuestión de la prevención no debería postergarse en nombre de las urgencias y emergencias. Los tres objetivos descritos también permiten evaluar las intervenciones realizadas: ¿se ha proporcionado serenidad, calma, estabilidad?, ¿se han desarrollado capacidades?, ¿se han promovido relaciones y vínculos de afecto?

Las personas, en cuanto individuos en relación, animales dependientes, espirituales,

sensibles, mortales, nos desequilibramos con facilidad y perdemos la salud (en sentido amplio) y la funcionalidad; en definitiva, perdemos estabilidad. Como somos seres ordinarios, necesitamos de cierto orden, de costumbres que derivan en hábitos, los cuales pueden ser tanto virtudes como vicios. Aunque en el vocabulario contemporáneo las virtudes han sido suplantadas por los valores, seguramente aquellas, en las que estos se encarnan para ser reales, son más importantes.

Como hemos visto, Aristóteles puso de relieve que las virtudes fomentan la vida buena, su búsqueda, y el desarrollo de las mejores posibilidades de una persona; mientras que los vicios implican la pérdida de las mejores posibilidades de uno o la autodestrucción del individuo.

Son muchas las causas que pueden irrumpir en la historia de una persona e impedirle la funcionalidad en su vida diaria. Cuando eso ocurre, cuando cierto orden de la vida cotidiana se resiente en exceso, la persona se desequilibra y sufre. Por eso lo primero que hay que hacer para recuperar cierto equilibrio es estabilizar, calmar, serenar. Si la pérdida de orden se debe a causas materiales (a las cuestiones básicas de intendencia, de manutención), de lo que se trata es de garantizar que esas necesidades primeras, orgánicas, estén satisfechas. El objetivo es vital cuando la intervención de los servicios sociales debe proveer las necesidades más básicas de vivienda y alimentación. Los humanos no podemos vivir a la intemperie.

Pero no solo de pan vive el hombre. Parafraseando a Sartre, diríamos que el ser humano es un proyecto que se vive intersubjetivamente, que además necesita de intendencia, de un plan, de un horizonte de esperanza, de futuro. A las personas excluidas les resulta realmente difícil no sucumbir a la pasividad y caer en el victimismo. Para que la estabilización no genere dependencias cronificadas, para que atender la dependencia no la incremente, hace falta el empoderamiento; hace falta, siguiendo a Nussbaum, crear *capacidades*.³⁹

En los servicios sociales el riesgo de caer en un asistencialismo generador de mayor dependencia es considerable. A menudo, las políticas sociales han sido reducidas a acciones de beneficencia puntuales sin compromiso social en el combate contra las causas de la exclusión. El asistencialismo es bienintencionado, por cuanto se dirige a paliar necesidades, pero si no replantea críticamente el *statu quo* y ataca las causas de la injusticia (por privar de derechos fundamentales), incurre pronto en una solidaridad anecdótica, voluntaria (a veces con voluntariado *ad hoc* y/o *espectacularización* incluidos) o en una solidaridad de bolsillo, convertida en artículo de consumo de sociedades acomodadas. Y al no combatir las injusticias estructurales (lo que supone una violencia estructural),⁴⁰ incurre en cinismo, causando humillación y resentimiento, fractura social, crispación y, por lo tanto, inestabilidad para todos. El combate contra las causas de la injusticia social debe ser siempre multidimensional: ideológico y ejecutivo, ético y eficiente; es decir, inteligente y con gran potencia transformadora.

También se comete injusticia a la hora de garantizar la igualdad de oportunidades tendentes a crear capacidades. Como es sabido, el efecto Mateo recuerda que «al que tiene, se le dará y tendrá de sobra; pero al que no tiene, aun aquello que tiene se le

quitará».⁴¹ Es necesario esquivar la política mercantilista según la cual «si piden, es porque lo necesitan; si no piden, es porque no lo necesitan». Algo semejante puede ocurrir en los servicios sociales. Quien conoce el sistema y cuenta con capacidad de reivindicación tiene más recursos que aquellos más vulnerables, quienes algunas veces ni si quiera saben de sus derechos.

La igualdad de acceso no se traduce sin más en igualdad de uso. Las personas y los colectivos vulnerables no tienen precisamente ni el conocimiento de sus derechos ni del acceso al sistema; tampoco cuentan siempre con el reconocimiento necesario que otorgan las bases de la autoestima, la autoconfianza y el autorrespeto para aumentar las capacidades. Adquirir conocimiento y, en general, desarrollar capacidades también está sometido a las loterías biológico-sociales, pues existen los determinantes sociales.

El fracaso escolar acampa a sus anchas en las clases más desfavorecidas y entre las llamadas familias «desestructuradas».⁴² Lo mismo ocurre con el desempleo, al que se añade la obsolescencia de los oficios y la precarización de los trabajos. Porque ya no se trata solo de tener trabajo, sino de que este no sea precario (por inestabilidad y por lo abusivo de sus condiciones).

El mundo de la escuela, de la formación, del trabajo, de la «ocupación» en general, es un factor clave en las relaciones de reconocimiento. Por eso el tercer objetivo para combatir la exclusión social es crear vínculos, afectos, redes de apoyo. La pobreza y la exclusión son caldo de cultivo de la violencia y la inmoralidad. Pero también los vínculos patológicos, aunque no haya pobreza ni exclusión (por eso quienes los padecen suelen ser socialmente invisibles) desestabilizan e impiden un proyecto de vida *apropiado*. Los vínculos son patológicos cuando no generan estabilidad, cuidado, afecto y capacidades. En muchas de las personas atendidas por los servicios sociales la necesidad de afecto la falta de autoconfianza o de capacidad económica suelen estar ligadas a relaciones de sumisión, instrumentalización y, por lo tanto, de malos tratos.

Si falla uno de los tres elementos —estabilidad, capacidades y vínculos— los otros dos quizá puedan compensarlo. Pero cuando fallan los tres factores, que es lo usual, se genera un «problema social». Por eso su carencia es una medida de riesgo de exclusión, y son objetivos concretos a perseguir en toda intervención social. Como los abordajes de los problemas sociales (siempre lo son de personas) se llevan a cabo a partir de criterios compartimentados (o social, o mental, o económico, o clínico, o educativo o legal, etc.), la persona, convertida en un «problema» o «caso», comienza un peregrinaje por los diferentes servicios, a veces cual molestia que todos quieren quitarse de encima porque nadie sabe muy bien qué hacer con ella. Por eso es esencial, como insistiremos más adelante, que los apoyos estén coordinados, que sean en red, porque un problema social no suele ser estrictamente social.

En los diferentes colectivos que son atendidos por los servicios sociales se dan las tres carencias que la intervención debe procurar combatir: la falta de estabilidad por una situación que los supera, la falta de capacidades para afrontar dicha situación y la falta de vínculos sólidos protectores. La combinación de estas tres carencias encierra a quienes las padecen en un círculo vicioso que se debe romper. Y debe hacerse con, desde y por

los colectivos atendidos, no contra, sobre y sin ellos. Las preposiciones son cuestiones importantes a recordar a la hora de, desde la mirada atenta (respeto), reestablecer en el centro a la persona (atención centrada en ella) y según un ritmo ajustado (a su manera).

A pesar de que las causas de exclusión y vulnerabilidad son más o menos las mismas, en las aceleradas sociedades en las que vivimos cambian los perfiles de las personas a las que los servicios sociales atienden. Para que dicha atención sea justa, cuidadosa y de calidad hace falta saber reconocer a las personas y disponer de programas y profesionales adecuados para ello. Si bien es cierto que las políticas de la atención a la dependencia y a la promoción de la autonomía han contribuido a cambiar la visión de las cosas, todavía hay personas que no se reconocen como sujetos de los servicios sociales por considerarlos asistencialistas y para pobres o desgraciados.

Estas personas no se consideran a sí mismas sujetos de los servicios sociales, aunque lo son, dada su imposibilidad de llevar a cabo su vida cotidiana sin redes de apoyo. Así ocurre, por ejemplo, con las *nuevas* figuras de la pobreza y de la exclusión: aquellos colectivos de personas en situación de vulnerabilidad y que nunca se habrían imaginado en esa condición: jóvenes o adultos mayores de 45 años en paro, familias monoparentales, personas con diagnósticos de alta dependencia, etc.

Puesto que la variedad de perfiles de personas que son atendidas por los servicios sociales es enorme, hemos clasificado las problemáticas en cinco categorías, según la principal causa de situación de vulnerabilidad: 1) edad; 2) capacidad; 3) pobreza; 4) violencia; 5) situación de ilegalidad. Esta clasificación no pretende, en absoluto, ser exhaustiva ni cerrada, pues la combinación entre categorías es usual: los niños y los adultos mayores padecen pobreza y violencia; la falta de papeles aboca a la pobreza, y esta a la exclusión y a la violencia, etc. No obstante, desde la perspectiva de la problemática ética que genera, la clasificación presentada es orientativa. Nos detendremos brevemente en cada una de las cinco categorías con el fin de exponer los conflictos éticos que cada una pueden implicar.

Edad

Las principales problemáticas éticas de los colectivos cuya condición de vulnerabilidad se debe a la edad son relativas a la responsabilidad sobre su cuidado. Los cuidados de las personas menores o de las ancianas suelen tener lugar en el seno del hogar y recaen en el núcleo familiar. Ambos colectivos acusan los grandes cambios sociales que han repercutido en el cuidado de las personas en el hogar: la incorporación de la mujer al trabajo; las diferentes formas de familia y de dinámicas familiares; el cuestionamiento del principio de autoridad, así como de las formas tradicionales de educar; la consideración

estigmatizante de la vejez y la dependencia, el aumento de la longevidad y de la cronicidad de las enfermedades; etc.

Cuando dicho cuidado falla o es disfuncional, porque no se les permite una vida cotidiana de calidad, las personas se encuentran en situación de desamparo. Ante dicha situación los servicios sociales han de decidir, porque los cuidados deben ser diarios y continuos,⁴³ cuál es el mejor destino para esas personas. El motivo de la intervención de los servicios sociales, en todos estos casos, es el desamparo en el que se encuentran por razón de su edad: «todavía no pueden», en el caso de los menores de edad, y «ya no pueden», en el de los adultos mayores. La situación es diferente en las fases iniciales de la trayectoria vital (los primeros) que en las de la etapa final (los segundos).

En el caso de los menores de edad, los cuidados son cruciales para su sano desarrollo (físico, emocional, intelectual) y, con diferentes intensidades según la fase del crecimiento, serán necesarios hasta que puedan independizarse (lo cual no sucede sin más con la mayoría de edad, pues, aunque la edad haya cambiado, no necesariamente lo ha hecho su vulnerabilidad). Los responsables de dichos cuidados suelen ser los padres o la familia más extensa (abuelos, tíos, hermanos, etc.). Si por distintos motivos esto falla, los menores se encontrarán en una situación de desamparo y los servicios sociales tendrán que decidir quién cuidará de ellos. Padres con enfermedades mentales, con discapacidades, con largos ingresos hospitalarios, en prisión, con jornadas laborales incompatibles con el cuidado de los hijos, violentos, etc., así como todos aquellos sin redes de apoyo, dejan desatendida a la persona menor.

Los seres humanos somos animales mamíferos, necesitamos «amamantamiento» y mimos, elementos básicos para crear hogar. Este ha de ser un cálido lugar de interacción, de cuidados estables y continuados. Como en el caso de los niños estamos ante un tiempo fundamental en su desarrollo neurológico, emocional, en el que el contacto físico (piel con piel) es trascendental, cuando hay una situación de claro riesgo, no se puede tardar en tomar decisiones sobre la responsabilidad de su cuidado. Hay que decidir si se suministra apoyo a esa familia, si se busca en la red de la familia extensa, si se acude a una familia de acogida o si se traslada a un centro residencial de acción educativa (CRAE). Otro tema a discutir será cómo y cuándo se producirá el traslado y durante cuánto tiempo estará el niño en otro hogar. Mientras se intenta recuperar las habilidades parentales, se buscan alternativas entre la familia extensa o entre las de acogida o se plantea la posibilidad de dar al niño en adopción, la persona menor tiene que seguir siendo cuidada.

Los compromisos socioeducativos con los padres siguen un ritmo, mientras que el del sistema, con redacción de informes, reuniones, etc., es otro. La importante cuestión del tiempo prudencial exige a los servicios sociales poner en el centro de atención el tiempo de la persona menor. Un niño de entre 0 y 3 años no es igual a uno de entre 4 y 10 años, ni mucho menos a un adolescente. Desde el punto de vista jurídico se considera que a partir de los 9 años el niño debe ser escuchado en lo que respecta a las decisiones sobre su vida. La figura jurídica de la persona «menor madura» reconoce que, a pesar de su minoría de edad, es competente para tomar decisiones que le conciernen. El modelo de

acompañamiento centrado en el niño obliga a priorizar temas y agendas focalizándose en él, en su proceso madurativo, en su ritmo.

Como la vida del niño sigue mientras profesionales y padres cumplen sus respectivos compromisos, hay que garantizar su estabilidad, sus capacidades y sus vínculos. Con miras a su estabilidad se debe valorar su escolarización: debe saber, si va a un CRAE, si acabará el curso en ese colegio, debe saber por qué sus padres no están, debe saber que no ha hecho nada malo. Si va a vivir con los abuelos, debe explicársele la verdad en la dosis que la solicite y siempre con ánimo de serenarlo. Cualquiera se ve desestabilizado si se le cambia de colegio o de casa, o si ignora qué es lo que ocurre. Por lo tanto, con miras al desarrollo de sus capacidades, es importante que el menor conozca su realidad; que no se le oculte el porqué de su situación, de la presencia de los profesionales de los servicios sociales, por qué sus padres no vienen a verlo, etc. Y respecto a los vínculos, hay que educar para que garanticen estabilidad y capacidades, pues las necesitan, como el pan, a diario.

La precipitación, la postergación y alargamiento de los procesos, el fracaso escolar, el desarraigo, la idealización de la familia y/o de los padres, también son riesgos que la intervención social debería evitar. Educar supone amor y límites, implica cierta tensión entre lo que hay y lo que puede haber. Por eso, sin importar quiénes sean los responsables de los cuidados, deben esforzarse por que la persona menor pueda llevar a cabo una vida cotidiana en un entorno sereno y acogedor; proporcionarle los medios para desarrollar sus capacidades; informarle sobre su realidad (cómo están sus padres o el resto de la familia, cómo va el proceso), garantizándole vínculos de empoderamiento.

En ese sentido, desde un punto de vista ético, la cuestión no es si es mejor un CRAE o una familia, sino si la finalidad de acompañamiento educativo se realiza bien, independientemente de quién la lleve a cabo, es decir, conforme a la peculiaridad de esa persona menor, con su idiosincrasia y según las posibilidades que en ese momento los servicios sociales tienen al alcance (familias extensas, de acogida, plazas disponibles en los centros residenciales, etc.).

En el ámbito de la infancia se presentan situaciones en las que la toma de decisiones es especialmente compleja, como la separación del bebé de su madre en el momento del nacimiento a causa de maltrato prenatal o en previsión de un futuro desamparo del bebé. Hay que tomar decisiones respecto a la conveniencia de ingresar tanto a la madre como al bebé en un centro para desarrollar las habilidades de la maternidad responsable; si se le retira el bebé a la madre en el mismo hospital; si por un breve período de tiempo se encarga el recién nacido a una familia mientras se decide qué hacer con la progenitora; si se plantea una adopción o una familia de acogida, etc., y cuánto tiempo se les concede a unos y a otros para decidirse. La complejidad y el riesgo es tal que ante esos casos es muy conveniente la consulta con comités o espacios de reflexión con el fin de que estos elaboren protocolos de actuación que establezcan criterios consensuados por los equipos para evitar arbitrariedades y daños mayores.

En el caso de los adolescentes las problemáticas también son variadas: los indocumentados que llegan de sus países de origen; que tienen padres, pero que están

lejos para responder por su cuidado, lo que los deja en la calle; adolescentes con conductas de alto riesgo de exclusión (por drogadicción, por pertenecer a bandas, por trastornos mentales) o aquellos cuyos padres o familiares han desistido del proyecto educativo; hijos adoptados con problemas a causa de un vínculo que todos en la familia desean pero que, de tanto quererlo y esperarlo, ha desesperado a todos provocando una convivencia insufrible, etc. Porque, cuando un adolescente no se siente aceptado o cuidado cotidianamente por su familia, la exclusión y la soledad en su propio hogar provoca una situación extremadamente desestabilizante para él.

Las problemáticas con los adolescentes también tienen que ver con su falta de conciencia de los riesgos a los que se exponen o con las consecuencias que simples decisiones diarias pueden traer a su vida: consumo de drogas, relaciones de sumisión, acosos digitales, etc. Por otro lado, no se debería ignorar el fracaso escolar de las personas menores atendidas por los servicios sociales. Qué duda cabe de que este es un síntoma del malestar en el que se encuentran; por eso forma parte de la intervención no menospreciar las repercusiones que dicho fracaso conlleva: falta de autoestima, absentismo escolar, precarización laboral, exclusión social.

En todas las intervenciones el objetivo es un proyecto psicosocioeducativo dirigido a regenerar y reorientar su historia de vida. Para ello hay que procurar averiguar las causas de su sufrimiento. La dificultad radica en la generación de vínculos, pues con frecuencia experimentan un rechazo respecto al mundo de los adultos. Entablar confianza para que se les pueda acompañar significa hacerlos partícipes del proceso y acordar el nivel de riesgo que padres, profesionales y ellos mismos están dispuestos a aceptar.

Es posible que las problemáticas con las que se enfrentan los profesionales de los servicios sociales tengan una solución en la «teoría», pero no siempre en la práctica. Así, por ejemplo, aunque en teoría podemos ampararnos en el derecho de las personas menores a no ser discriminadas por su orientación sexual, en la práctica no es tan fácil, ni de un día para otro, cambiar la mentalidad de la familia o la cultura en la que se encuentra el adolescente. Pensemos, por ejemplo, en una adolescente de 15 años paquistaní a la que, al enterarse de su orientación homosexual, sus padres, dolidos y dolientes, han expulsado de casa por considerarla una deshonra.

Los profesionales de los servicios sociales no pueden cambiar a los padres de un día para otro. Sin embargo, esa chica tiene que continuar yendo al colegio concertado que su padre no va a pagar, tiene que vivir en algún sitio... Todos sufren la pérdida de la armonía familiar que se rompe disruptivamente cuando la adolescente pide que respeten su opción. ¿Cuánto tiempo tardan en recuperarse los vínculos familiares rotos? ¿Se pueden recuperar? ¿Cuánto tiempo llevará cambiar la decisión de los padres? ¿Se logrará hacerlo? En estos casos las mediaciones familiares y las redes de apoyo comunitarias deben disponerse a intentarlo, pero también aceptar con realismo los límites de lo que se puede y lo que, por ahora, no se puede hacer.

Cuando algunos jóvenes que de niños fueron tutelados por la Dirección General de Infancia y Adolescencia narran, desde la distancia crítica y temporal, su historia, agradecen la presencia de profesionales que, en un momento determinado de su vida, les

hicieron saber que importaban. Precisamente por la vulnerabilidad asociada a la edad, y para detectar a tiempo el riesgo de desamparo de las personas menores, en la intervención de los servicios sociales es clave el don de la oportunidad, así como la coordinación de los servicios sanitarios, educativos, sociales y jurídicos. A los niños y adolescentes les pueden fallar los padres y la familia, esta es una cuestión de suerte: nadie los escoge. Pero es una cuestión de justicia que no les falle la escuela, el ambulatorio, el barrio, la sociedad, para que no se pierdan en el camino por sentirse abandonados: están en su derecho, se lo debemos.

El caso de las personas mayores es diferente. En ellas la condición de vulnerabilidad está asociada a la enfermedad o al deterioro propio de la edad, lo que les impide realizar por sí solas su vida cotidiana o participar en la vida social. Son personas con un pasado y con un presente que se les presenta necesitado de cambios y que no siempre quieren o saben cómo hacerlo. La soledad, la dependencia, el deseo de no ser una carga, así como el maltrato, por omisión, de la atención que necesitan de la familia, pero que tampoco quieren manifestar, la violencia verbal, los abusos económicos, son características de este tipo de casos.

En algunas ocasiones la dificultad radica es negar su condición de dependencia, lo que genera conflictos con la familia o con el vecindario. Por ejemplo, cuando una persona padece una enfermedad neurodegenerativa y la vida independiente se acaba para ella, a veces hay que acompañarla en la decisión de permanecer en la casa donde siempre ha vivido, pero con asistencia, o mudarse a una residencia, con las repercusiones económicas que todo ello implica.

En estos casos las intervenciones de los servicios sociales han de ser variadas. Se trata de velar por un ocio inclusivo, de garantizar accesibilidad a los servicios (sanitarios, culturales, etc.), a la participación en la vida pública, de dar apoyo en las tareas de la vida cotidiana que ya no puedan realizar, de mediar en relaciones conflictivas con la familia, etc. Una diferencia, respecto de los niños, es que son decisiones que se pueden anticipar.

Los planes de decisiones anticipadas son especialmente pertinentes para este colectivo. En efecto, pueden ser un buen instrumento para diseñar la estrategia de fines a perseguir, los medios razonables de los que hay que disponer, y proponer las medidas de intervención que desearán que se lleven a cabo. Se trata, en definitiva, de respetar la autonomía que ya tienen y de conservarla en el más alto grado posible durante la mayor parte del tiempo. Por eso los planes de decisiones anticipadas y los documentos de voluntades anticipadas no deberían ser considerados solo en clave sanitaria, ni siquiera en clave final de vida, sino como una declaración por parte de una persona autónoma sobre cómo quiere que se la trate cuando vaya disminuyendo su grado de autonomía. En dichos planes estas personas pueden hacer explícitos sus valores y preferencias, así como indicar cuál es la persona de confianza que quieren que las represente, cuando ya no sean competentes, en las decisiones ante situaciones imprevistas que no han planificado.

Otras problemáticas éticas respecto al colectivo de adultos mayores giran alrededor de los entornos residenciales, de los centros de día, sociosanitarios, etc. Estos sitios han de ser lugares de vida, hogares donde haya calidez; aunque también es cierto que el

deterioro con el que llegan personas muy mayores hace que cada vez sea más necesario planear la unión de lo sociosanitario y mejorar las formas de su organización, pues, aunque las residencias deben ser lugares cada vez más asistidos, no deberían convertirse en meros hospitales para vivir.⁴⁴

El cambio de cultura organizativa que conlleva el modelo centrado en la persona exige que sea la organización la que se acomode a ella y a su evolución. Y ese cambio pasa por replantear, por ejemplo, la primacía que hasta hoy se otorga al valor salud, a todas las edades y para todas las personas. En ocasiones, algunos residentes se han quejado por la tiranía con la que se imponen algunos hábitos de vida (dietas, ejercicios, controles de armarios, etc.). El deber de proteger es subsidiario del de respetar el rechazo a esa protección que ellos pueden considerar excesiva e incluso infantil.

Sin negar la responsabilidad de custodia que tienen los profesionales y la organización, pues se trata de la vida y de la casa de los residentes, y estos, a pesar de la fragilidad propia de la edad, siguen siendo sujetos de derechos, es necesario, desde su participación en la toma de decisiones, establecer el nivel de riesgo que es razonable o no asumir. En este sentido, también es preciso hacer pedagogía entre los familiares, pues a veces exigen que, por ejemplo, para que su padre o su madre no se caiga, no lo dejen deambular por ahí y que, si insiste, se lo impidan a como dé lugar.

Por otra parte, puesto que las contenciones (mecánicas, farmacológicas, físicas, etc.) atentan contra un derecho fundamental de las personas a la libertad, precisan de una consideración ética, pues no siempre es el riesgo para la propia persona lo que se está poniendo en cuestión.⁴⁵ Lo mismo puede decirse de los entornos residenciales de personas con diversidad funcional. Entre los extremos de la hiperprotección, imponiéndoles una vida sana, segura, activa, y la hipoprotección, que no se hace eco de su tristeza, depresión, silencio, hay que encontrar el término medio adecuado a cada una de las personas. El respeto al grado de autonomía exige la mirada atenta a sus deseos, tanto de continuar como de claudicar.

En los centros residenciales los inspectores se encargan de velar por el respeto a la calidad de vida, los derechos y el cuidado y de las personas. No hay forma de saber lo que sucede dentro de las casas con las personas mayores, a no ser que ellas se sientan con fuerzas para pedir ayuda, o sean los vecinos o el centro de día o de salud quienes den la voz de alerta. Se sabe que en poblaciones urbanas la soledad y la depresión son habituales en las personas mayores.

Otra problemática extendida tiene que ver con las personas mayores con deterioro cognitivo o trastorno mental que no cuentan con ninguna red de apoyo. Su falta de competencia para tomar decisiones y planificar el mayor grado de dependencia que se avecina, pone a los profesionales de los servicios sociales en la tesitura de adoptar medidas paternalistas, puesto que, por ejemplo, se ha incendiado la cocina porque el anciano olvidó apagar el fuego de la sartén.

Como consecuencia de una discapacidad física o intelectual, del desarrollo mismo de la persona o por un trastorno mental, la vulnerabilidad en estos casos reside principalmente en el grado de competencia para tomar decisiones o en la capacidad de llevar una vida autónoma e independiente. «Diversidad funcional» es el nombre que hoy se reivindica para no identificar a estas personas por lo negativo, por lo que no pueden hacer (discapacidad, minusvalía, etc.). Las problemáticas de la diversidad funcional giran en torno al tipo de recursos que estas personas necesitan para ganar funcionalidad, así como a las redes de apoyo y de acompañamiento proporcionales a su grado de competencia.

En los enfoques sobre la discapacidad en general, se ha pasado del modelo médico-rehabilitador al social, y de este al de los derechos,⁴⁶ que cabría ampliar con la asunción de la dimensión biopsicosocial. Según el modelo médico-rehabilitador, la discapacidad es una enfermedad que necesita cuidado y tratamiento; el responsable es el médico y la persona discapacitada es un paciente obediente que *se deja hacer*. Según el modelo social, la discapacidad como tal es un problema social de no aceptación de la diversidad funcional, de manera que la intervención pasa por cambios en el entorno, garantizando apoyos, asistentes y políticas no discriminatorias de lo diferente.⁴⁷

En el modelo de los derechos se insiste en la importancia de reconocer los derechos de todas las personas independientemente de las condiciones de discapacidad. A nuestro entender, el modelo biopsicosocial sumaría al modelo de los derechos el reconocimiento de que algo real (biológico, neurológico, mental), como un déficit que existe, hace necesaria una discriminación positiva, una convención de derechos específica para ese colectivo,⁴⁸ y la propuesta de políticas públicas a su favor. Y porque es real, sería razonable que, conforme avance el conocimiento —y es un deber hacerlo avanzar— se pudiese intervenir en esos cuerpos para evitar el déficit. Dicho de otro modo: si podemos evitar una deficiencia y no lo hacemos, seremos responsables de desempoderar en grados de capacidad a la persona. El modelo social corre el peligro de negar, en nombre de un exceso de normalización, la diferencia y la deferencia que por esta merecen.

Hay que proporcionar a estas personas, en la medida de lo posible, el tipo de recursos que necesitan, facilitándoles una vida independiente y no necesariamente institucionalizada, como ha ocurrido tradicionalmente. Las políticas sociales deberían enfocarse en facilitar que las casas donde viven estas personas estén adaptadas a las necesidades del momento y que cuenten con asistentes personales que faciliten lo que la discapacidad les impide. Como la vida independiente no se reduce a vivir en la casa propia, sino a participar en cuantas actividades se quiera, son necesarias, entre muchas otras, políticas de accesibilidad (sin barreras) y de inserción laboral.

Los servicios sociales se enfocan en combatir la causa de la vulnerabilidad, que es del entorno, y a proporcionar los apoyos que, en cuanto sujetos de derechos, las personas con diversidad funcional necesitan para realizar *su* proyecto de vida. Frente a la discapacidad física o sensorial se puede lograr la inserción de estas personas con mejoras en los accesos, en los apoyos y los asistentes personales, de tal forma que lleven una vida independiente y no estén condenadas, como es lo usual ante la falta de aquellos, a una vida institucionalizada.

Las redes de apoyo en aquellos aspectos en que la persona pide ser acompañada, porque su discapacidad intelectual le impide comprender la complejidad del mundo, deben ser reguladas jurídicamente, sin por ello declarar a la persona incapacitada totalmente, como también ha sido y continúa siendo tradicional al menos en España.

La problemática ética relacionada con la atención a la discapacidad intelectual o por trastorno mental severo tiene otras características. En ambos casos el problema radica en la medida de la competencia y el nivel de riesgo a los que se exponen estas personas. Desde el modelo de acompañamiento centrado en la persona, y no en el ritmo de los profesionales, se tendrá que considerar su competencia para tomar decisiones concretas. La competencia, capacidad de decidir y obrar, es diferente de la capacidad jurídica. En este tipo de discapacidad el grado de competencia puede estar tan mermado, que sea preciso tomar decisiones subrogadas en su «mejor interés».⁴⁹ Esta expresión debe comprender la consideración a sus derechos, pues en todo momento estas personas son sujeto de derechos y no solo objeto de protección; además, exige tomar esa decisión subrogada pensando en favorecer a la persona y, por lo tanto, teniendo en cuenta su perspectiva y sus valores, es decir, lo que ella escogería.

Lo anterior, sin olvidar que en diferentes momentos, en otras situaciones y ante otras decisiones, esa misma persona sí puede tener suficiente competencia para escoger por sí misma. El concepto de interés superior no debería significar la anulación de la voluntad; de la misma forma que el respeto a la voluntad no debería significar que, incluso en plena crisis por un brote psicótico, se deba dejar de atender a la persona porque, encarecidamente, lo pide.

La problemática ética se concentra en el conocimiento del grado de la competencia, en la pertinencia o no de decisiones subrogadas cuando aquel grado es muy bajo y en la elección, si es posible por la persona con diversidad funcional, de su representante, es decir, de quien interpretará, porque la conoce, su mejor interés solo cuando ella no pueda hacerlo.

Los miembros del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad exigieron igual reconocimiento ante la ley en la Observación número 1 al artículo 12 de la convención sobre dichos derechos.⁵⁰ Esto obliga a todos los Estados que ratificaron la Convención (España lo hizo) a la eliminación de toda forma de tutela o curatela. Defienden así que a las personas con diversidad funcional se les permita asumir los mismos riesgos que a cualquier otra, que no sean discriminadas por su condición de discapacidad.

Anular sin más, como exigiría una interpretación rígida de la observación número 1, toda forma de tutela o curatela, sin atender a la realidad concreta de los apoyos con los que las personas cuentan, puede exponerlas a riesgos mayores, en concreto al colectivo de personas con discapacidad intelectual o con trastorno mental severo. En este colectivo, el nivel de competencia exigido debe ser razonable respecto a cuán arriesgada sea la decisión a tomar. En tal sentido, en el proceso de acompañamiento habrá ocasiones en las que sean necesarias las decisiones subrogadas, y la persona de confianza, preferiblemente escogida por aquella persona, tendrá que tomar las decisiones que esa

persona hubiera tomado en un momento de mayor competencia o estabilidad.

No cabe duda de que la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y las observaciones de su comité son muy pertinentes para avanzar en el modelo de derechos. Pero la razonabilidad de la transición es también una cuestión de responsabilidad de los Estados y de cómo dotan a sus servicios sociales. La institucionalización, la vida independiente, las tutelas, no deberían ser términos radicalmente excluyentes: la peculiaridad de las personas, sus distintos grados de diversidad funcional y de contextos, obliga a una cautelosa transición.

Otras problemáticas éticas que los profesionales de los servicios sociales detectan tienen que ver con la falta de respeto a los derechos de las personas con diversidad funcional por parte de sus cuidadores, sean estos familiares o entornos residenciales: tratos hiperprotectores o infantilizantes e impedirles una vida afectiva y sexual, son algunos de ellos. En estos casos los profesionales también deben acompañar a los cuidadores, sin olvidar que, mientras estos cambian, la persona cuidada y sus derechos deben permanecer en el centro de la atención.

Como los cuidadores, algunos entornos residenciales que, por ejemplo, no han garantizado espacios para la intimidad ni el desarrollo de la vida afectivosexual de las personas con discapacidad también deben hacer cambios. Se debe hablar con la persona sobre sus necesidades y proporcionarle, si así lo solicita, asistencia sexual, concretando en cada caso qué significa e implica dicha asistencia.⁵¹

Una problemática más específica se relaciona con la discapacidad por trastorno mental severo sin conciencia de enfermedad. En estos casos los servicios sanitarios y sociales tienen que coordinarse para lograr estabilizar a la persona, lo que pasa por aceptar tratamiento o internamiento. Una vez estabilizada, hay que empoderarla para que pueda, en un plan de decisiones anticipadas o en un documento de voluntades anticipadas, decidir quién será su representante en caso de crisis futuras.⁵² Para ello, y con el fin de no atentar contra sus derechos, es necesario insertarla socialmente y promover vínculos de confianza, mediante un cambio en relación con la estigmatización de la enfermedad mental. No es de extrañar la presencia de trastornos mentales no diagnosticados en las personas atendidas en los servicios sociales: el sufrimiento desquicia y el estigma de la enfermedad mental lo incrementa aún más.

Pobreza

La falta de recursos vitales como los alimentos, el suministro de agua y electricidad, la vivienda, etc., es el motivo tradicionalmente asociado a la intervención de los servicios sociales. La problemática ética reside aquí en la forma de contribuir a salir de ella; mientras esto se logra, se debe proporcionar a las personas en esa situación lo que necesitan sin humillarlas ni romper sus hábitos de vida cotidiana. Se trata de que dispongan de los mínimos vitales necesarios, sin herir sensibilidades ni imponer formas de vida o de consumo, y de empoderarlas, en la medida de lo posible, para combatir las causas por las que se encuentran en tal situación de pobreza o precariedad.

A los tradicionales perfiles de pobreza (los que ya provenían de ella) se añaden otros que son nuevos por motivos de edad, nacionalidad e incluso, paradójicamente, por exceso de formación y de títulos obtenidos. La pérdida del trabajo o su precarización, así como la inversión en formación requerida para mantenerse en el mercado laboral han contribuido al aumento de la pobreza. En efecto, vivimos en una sociedad en la que el proletariado se ha convertido en «cognitariado»; ya no se invierte en la prole, en los hijos que cuando al trabajador le fallen las fuerzas laborales cuidarán de él; ahora debemos invertir en conocimientos, y durante toda la vida, para poder mantenernos dentro del mercado laboral.

Así pues, existen perfiles de pobreza entre los jóvenes, con altísimos niveles de paro o de precariedad. La gran mayoría de ellos no pueden cumplir el tan deseado modelo, inoculado por nuestra sociedad, que combina éxito, riqueza y juventud. La falta de proyecto, junto a la postergación de los planes de independencia, va menguando su estabilidad. Por otro lado, está el perfil de personas en paro de larga duración, que no cuentan con ningún subsidio de desempleo y que, como es inevitable, envejecen. Son mayores de 45 años y, con frecuencia, con una carga familiar y económica asumidas a partir de una planificación que falló cuando lo improbable devino cruda realidad.

Otro colectivo socialmente frágil es el de las personas que, con independencia de la edad, por rupturas, o por proyectos monoparentales, ven complicada la manutención de la(s) familia(s) y/o la conciliación de la vida familiar-laboral. En estos casos muchas veces el problema es estructural: la salida es la inserción laboral, pero mientras llega hay que acompañar a estas personas, acogerlas, remediar sus necesidades más perentorias. Los riesgos a evitar son el asistencialismo y la humillación por los cuales, en intermitentes llamadas a la solidaridad de la población (telemaratones, banco de alimentos, comedores sociales, etc.), se proponen políticas e iniciativas sin que se cambien las violentas causas estructurales que condenan a esa condición y a su dependencia cronicada.

Por desgracia, el aumento de la pobreza ha hecho proliferar iniciativas benevolentes, a menudo privadas y desprofesionalizadas que, queriendo ayudar, pueden llegar a humillar, a convertir la vulnerabilidad en espectáculo y a crear conciencia entre las personas vulnerables de que lo suyo es esperar a recibir porque no se puede hacer nada. En ese sentido, vale la pena reflexionar sobre la eficiente captación de fondos que se logra con la llamada a la solidaridad de los ciudadanos a partir del ocio lúdico de los pudientes y acomodados (cenas para la beneficencia pública e incluso estratégicamente interesantes para las empresas que pagan para hacer *networking*). Por supuesto, el riesgo de indiferentismo sería aún mayor.

La propuesta de la renta básica, de garantizar un salario mínimo decente a cualquier ciudadano de forma que nadie alcance el nivel de pobreza, es una solución. Los servicios sociales dejarían de ser meros expedidores de recursos básicos y podrían dedicarse al trabajo de acompañar, de crear capacidades y vínculos en aquellos colectivos que requieran un proceso psicosocioeducativo para, respetando sus opciones de consumo, hacer un uso responsable de dicha renta y saber administrar sus gastos con el fin de no sufrir de nuevo penurias.

Administrar cheques a canjear por alimentos; promover políticas de vivienda con suministro básico de agua, electricidad y gas; promover políticas de acceso al transporte público, etc., puede ser más respetuoso con las idiosincrasias e intimidades, al no romper hábitos de consumo y de cotidianidad teniendo que desplazarse y exponerse. Las becas comedor, por ejemplo, han resuelto la alimentación de los niños, pero no la de la unidad familiar en la que todos están en el paro. A lo mejor, dependiendo del entorno familiar, es aconsejable que los niños vayan a casa, coman con su familia (cuyos miembros están en paro), conforme a sus hábitos y costumbres, y se aproveche ese encuentro para mejorar las relaciones familiares.

Ahora bien, las personas sin hogar, las desahuciadas o las que por un accidente ven truncada la normalidad en su vida, entre muchas otras causas, no tienen solo un problema de recursos: el problema no es solo de carácter material, de sustento, de intendencia, también es espiritual, de desarraigo, incluso de resentimiento. Esto no solo produce fractura social y malestar en la cultura, sobre todo genera desesperanza. Cuando así ocurre, parece que la vida no vale nada, porque no hay nada que perder. Entonces la violencia, la lucha por la supervivencia pueden acampar fácilmente, pues no hay lugar para la ética y la búsqueda de la vida buena. Por lo tanto, los servicios sociales deben, más que sofocar el fuego de la pobreza material, trabajar de forma preventiva para combatir la desesperanza y la desesperación. Sus informes son un buen indicador del estado de las cosas, del presente y del futuro, y cobran una dimensión política de resistencia contra la injusticia.

Violencia

El riesgo de daños o maltratos en el seno del hogar aconseja intervenir en las dinámicas propias de la convivencia familiar. No siempre dicha intervención cuenta con el consentimiento de los miembros de la familia (como en el caso de niños y adolescentes) ni tampoco con el convencimiento de quienes piden socorro, como en algunos casos de violencia de género. Otras veces, cuando la violencia es comunitaria o grupal, quienes integran la comunidad o el grupo la viven como algo inevitable, casi como una seña de identidad, de forma que o bien no quieren la intervención social o simplemente no creen en ella.

La principal dificultad en esta categoría es llevar a cabo proyectos psicosocioeducativos que les permitan a las personas convivir en entornos de seguridad con proyectos identitarios pacíficos y pacificadores. En las intervenciones de los servicios sociales por causa de violencia hay que proteger, en primer lugar, a la víctima; y puesto que forma parte de la condición de víctima no tener fuerzas para tomar decisiones «autónomas», el acompañamiento respetuoso, con su ritmo, quizá puede ser más lento, pero más eficiente en su restablecimiento.

Desde un punto de vista ético, centrado en la persona vulnerable, en la víctima, la cuestión no debería ser si denunciar o no hacerlo, sino evitar dos riesgos: por un lado, la victimización secundaria, ejercida sin querer por los profesionales que intervienen debido

a su falta de coordinación; por otro, la desconsideración frente a la complejidad de las relaciones humanas de amor y odio, pues no somos seres estrictamente racionales, diáfanos, coherentes.

El proceso de acompañamiento de los servicios sociales pasa por facilitar el relato de las víctimas, puesto que la herencia del olvido trae regalos envenenados.⁵³ Cuando las víctimas pueden narrar (por eso la acogida es trascendental), cuando pueden explicar, se da un progreso en el empoderamiento. Trabajar mediaciones familiares y políticas de reconciliación para que no haya resentimientos, duelos patológicos ni sentimientos de culpa supone una dedicación personalizada, de confianza y, por lo general, prolongada en el tiempo. Durante ese período, las vivencias de la víctima y su relación con el victimario también se transforman.

Si bien algunas veces la víctima no quiere colaborar ni denunciar, hay que proteger a posibles víctimas colaterales. Por ejemplo, aunque una mujer no quiere denunciar al marido y asume el riesgo de la violencia, con su decisión de no intervenir está poniendo en riesgo a otros miembros vulnerables del hogar. Como se trata de una decisión grupal, pues hay más intereses en juego que el suyo propio, cabe intervenir. Por eso algunas mujeres piden ayuda a los servicios sociales y sanitarios, pero también tienen miedo del modo en que estos van a proceder.

La gestión de la confidencialidad en los casos de violencia también conlleva conflictos éticos: hasta cuándo mantenerla, por qué, cuál es el nivel de riesgo razonable para la persona y para otros, qué información dar al resto de profesionales implicados para no impedirles su buen hacer sin ello signifique traicionar la confianza de la persona, etc.

En el acompañamiento de los servicios sociales en casos de violencia es crucial, cuando se decide intervenir en los procesos judiciales y denunciar, educar las expectativas que de dichos procesos tienen las víctimas. Desde el punto de vista jurídico, sin la existencia de la prueba, no hay delito; los daños morales, por ejemplo, no son fácilmente demostrables, máxime cuando ya ha pasado un tiempo que la víctima necesitó para restablecerse y armarse de palabras y/o de pruebas. Esto puede significar que, aunque la víctima lo es, por cuanto sufre, el victimario no sea condenado por falta de pruebas. Incluso aunque las pruebas sí condenen al victimario y haya una justicia reparadora, las cicatrices quedan.

Terminado el juicio, habrá que continuar con el restablecimiento de las historias personales para que la vida transcurra de nuevo y no se quede «congelada» en aquel episodio doloroso. En ese sentido, con independencia de los plazos de los procesos jurídicos, necesarios para recopilar las pruebas, los tiempos existenciales son los que deberían ocupar la atención de los servicios sociales. Las víctimas desean una vida normal, vivir sin miedo; por lo tanto, las redes de apoyo han de dedicarse a restablecer esa posibilidad.

Los profesionales pueden sentirse insatisfechos en el acompañamiento de una víctima de abusos cuando, a la hora de la vista oral ante el juez, después de años de trabajo, esta se niega a declarar. Este hecho pone en evidencia si el acompañamiento ha estado enfocado en el fin que quiere alcanzar el profesional o en el que la víctima quiere lograr.

Puede que la víctima ya haya hecho su proceso personal y no necesite la sanción jurídica. Sin embargo, la complejidad radica en proteger a otras posibles víctimas de abusos del denunciado, que el victimario repare a la sociedad el mal que ha hecho a uno de los miembros de la familia o incluso que la misma vista oral pueda servir al victimario para, al escuchar el relato vivencial de la víctima, conocer la otra versión de la historia. De ahí, repetimos, la importancia de explicar a la víctima las distintas facetas de la problemática de la violencia: se trata de un asunto social, no solo personal.

Por otra parte, el victimario, también él una persona con dignidad, además de reparar los daños causados, debe ser reinsertado. Sabemos que con frecuencia el maltratador ha sido maltratado; que el círculo vicioso de la violencia hace que el sibilino paso de víctima a victimario pase desapercibido porque para él puede ser «normal» esa forma de trato, de pedir, de reaccionar, de educar o de amar. La violencia puede ser explicada desde la falta de afecto, de autoestima, de reconocimiento, de frustración, de resentimientos heredados, etc. Las posibilidades de acompañar a un núcleo familiar con altas dosis de agresividad entre sus miembros quizá pasen por separarlos para que cesen los malos tratos, pero sobre todo se requiere de un proceso psicosocioeducativo con el fin de no reproducir esquemas, fruto de la propia baja autoestima o de la falta de referentes sobre qué es un vínculo empoderador o de sumisión.

La posibilidad de que los servicios sociales puedan trabajar en estrecha coordinación con los servicios sanitarios, los educativos, los judiciales, los cuerpos de seguridad, hace aconsejable el establecimiento de circuitos y protocolos no solo para llegar a tiempo, sino para reparar bien las heridas, lograr la reinserción social de los maltratadores y, preventivamente, romper el círculo vicioso de la violencia.

Cuando se trata de conflictos raciales o de grupo, los procesos de mediación requieren tiempo y medios adecuados, pues hay que reubicar las identidades en causas comunes y no fundamentarlas en «contra quien» están. Es un proceso que exige relatar las historias del pasado en clave de paz y de esperanza sin rencillas.

La pobreza genera violencia con más facilidad precisamente porque hay sufrimiento y desesperación: la tensión genera reacción agresiva. Por eso la mejor forma de prevenirla es combatiendo la pobreza y la desesperanza. No obstante, aunque se esconde más fácilmente cuando no hay escasez económica, la violencia también aflora en las clases acomodadas.

La pregunta sobre el porqué de la violencia es la misma acerca del porqué del mal: es un abuso de la libertad. Anular el mal supondría extirpar la libertad del ser humano. Lo que sí se puede hacer es ponérselo más difícil para que no pase desapercibido: la violencia es un síntoma. No tenemos más respuesta para combatirla que la educación, la acogida, el bienestar, es decir, todo lo que caracteriza a una sociedad cívica.

La compasión y la esperanza son muy necesarias: que la víctima sepa que puede dejar de serlo; que se dote de herramientas para no convertirse ni en víctima ni en victimario en relaciones futuras; que el victimario pueda dejar de serlo. Las tareas de mediación, de reconciliación y, si cabe, de perdón representan una labor que los servicios sociales deben promover; son sobre todo, y a fin de cuentas, un trabajo de conversión personal.

El hecho de no disponer del estatus de ciudadanía (inmigrantes sin papeles, refugiados, indocumentados, etc.) genera problemáticas éticas sobre cuál es la mejor forma de proceder cuando las propias leyes no permiten que esas personas estén entre nosotros, pero el deber humanitario exige atenderlos una vez lo están. Cuando la pobreza se une a la situación de ilegalidad, salir de tal círculo es realmente difícil. Cuando los servicios sociales preguntan a estas personas sobre la posibilidad de regresar a su país, las respuestas son contundentemente convincentes: la guerra siempre es peor; sus hijos tienen más posibilidades aquí, pues la sanidad y la educación son mejores que en sus países de origen; nadie puede vivir así allí, etc.

El incremento de la injusticia a nivel mundial hace que los inmigrantes o los refugiados, que huyen de la pobreza o de la guerra, pongan a prueba a los servicios sociales respecto a quiénes deben atender: según las condiciones reales de vida o según el estatus legal de las personas. La primacía de lo vital obliga a atender, pero la solución pasa por políticas mundiales que están fuera del alcance de los servicios sociales. En efecto, en los niveles micro o meso de la intervención social, la situación se encuentra en una encrucijada: los servicios sociales acogen, estabilizan, crean capacidades y vínculos, pero son conscientes del tema pendiente que las políticas de inmigración, no solo estatales ni europeas, no saben resolver.

El tema toca de lleno a la justicia global,⁵⁴ al derecho de las personas a desplazarse libremente por el planeta, como lo hace el turista. Este, que no tiene necesidad de marcharse de casa, lo hace sin mucho problema y escogiendo su destino. En cambio, el inmigrante, el refugiado, no quiere abandonar su hogar, pero tiene que hacerlo porque lo expulsan de su propia casa; tampoco puede escoger el lugar donde no lo van a recibir.⁵⁵ Cuando los servicios sociales tienen que atender estos casos, lo hacen por deber humanitario, pero la contradicción es flagrante. En efecto, la pregunta por la condición de ciudadanía, si es ética, como debería serlo, exige que los atendamos; pero si es jurídica, como de hecho lo es, les niega la ciudadanía, lo que hace que tengamos que socorrerlos.

La violencia estructural se cierne sobre todos nosotros, pero ante todo sobre ellos.⁵⁶ El modelo social, como está estructurado, atiende a las problemáticas internas estatales, pero aún no ha resuelto su relación con los otros. Los servicios sociales no pueden resolverlo, pero sí actuar en ambas direcciones: respecto de ellos, los vulnerables, con políticas de reconocimiento que por lo menos en la acogida se les recuerde que son humanos; respecto de nosotros, mostrando la contradicción cínica del sistema.

Jonas nos recuerda que el éxito de la profecía catastrófica radica en que sea desmentida.⁵⁷ En este sentido, anticipar situaciones a las que nadie quiere llegar puede ser una manera de sortearlas. Se trata entonces de evitar que las personas que por razón de su vulnerabilidad acuden a los servicios sociales permanezcan en ella. Para Aristóteles el fin es el principio de las acciones.

Cuando estamos desorientados, sin saber cuál es el fin, saber dónde no queremos estar es una ayuda valiosa. Los no lugares son los inhóspitos márgenes en los que nadie quiere estar; evitarlos para no caer en la cuneta ya es una manera de, sobre la marcha y en

buena compañía, encontrar el camino propio. Una vida buena es una vida dedicada a la búsqueda de la vida buena. Una sociedad justa es la que garantiza la oportunidad de esa búsqueda, personal y en comunidad, de sentido. Una vida de calidad es la que cuida ambas dimensiones. Los servicios sociales se dedican a la compleja labor de que nadie quede excluido de todo ello.

En los capítulos 4 y 5 hemos intentado dar respuesta a la pregunta *a quiénes van dirigidos los servicios sociales*. Superando el modelo asistencialista, desconsiderado con la noción de sujeto de derechos que es la persona, el modelo de atención en los servicios sociales debe ser de acompañamiento; sin embargo, para que este tampoco sucumba a la biopolítica controladora de la vida, la agenda y la historia de las personas atendidas, su participación, es la pieza fundamental. El modelo de acompañamiento centrado en la persona así se lo propone. Una sociedad que, en redes sociales de protección, sostenga la fragilidad inherente a cualquiera de sus miembros, no debería ser una apuesta de caridad cristiana ni de solidaridad voluntaria, ni siquiera un gesto cortés en señal de civilización: es una cuestión de justicia (de derechos y deberes), de respeto a la dignidad, así como de solidaridad y fraternidad.

El objetivo de ese modelo de acompañamiento participativo, centrado en la persona, se centra en que la intervención de los servicios establezca, serene, calme, acoja, cuide; que genere capacidades, que proponga planes de empoderamiento; que, al hacer todo esto, ayude a entablar vínculos y redes de apoyo liberando a la persona de las cadenas de sumisión u opresión. Los ritmos de dichos planes de acompañamiento en la forja de capacidades han de ser respetuosos con las heridas, con las realidades de las adicciones, con los trastornos, con la diversidad funcional, etc.

Los cambios de modelos requieren de prudencia para no volver atrás, al asistencialismo y el paternalismo que nadie quiere; pero no se debe sucumbir a un autonomismo desconsiderado con situaciones de extrema gravedad en las que las personas no «son ellas» o están «fuera de sí».

Hemos englobado la multiplicidad de perfiles de personas que acuden a los servicios sociales en torno a cinco variables: edad, capacidad, pobreza, violencia y situación legal. Estas pueden ser las causas, pero comprender es más que entender causas: implica ahondar en lo íntimo y personal para poder vincular y abrazar. Los cambios vertiginosos de las aceleradas sociedades del conocimiento obligan a una continua revisión de los programas sociales si lo que se quiere es atender la dependencia para empoderarla en la medida apropiada. Si cambiamos el modelo, pero las personas que deben llevarlo a cabo no cambian, solo se ha cambiado la nomenclatura. Las nuevas formas de violencia, de exclusión y de pobreza exigen profesionales, organizaciones y administraciones diferentes.

Las problemáticas éticas son tantas como tantas las variables: esta es la complejidad inherente a la ética aplicada, que a la hora de contestar a la pregunta sobre cuál es el nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir, es muy pertinente la creación de espacios de reflexión en ética en los que los profesionales puedan deliberar, con virtudes y desde

principios, sobre las distintas posibilidades de intervención.

LOS PROFESIONALES, LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN

Con independencia de que los servicios sociales sean ofrecidos directamente por una organización de titularidad pública u otra con la que la Administración ha concertado los servicios, es fundamental la coordinación entre los agentes. Cuando esta falla, la calidad de los servicios se resiente. Recordemos la importancia de la coordinación a la que aludimos en el capítulo 3 con la metáfora de la orquesta. El objetivo de este capítulo es mostrar las problemáticas éticas inherentes a la relación entre los profesionales, las organizaciones y la Administración.

La desorganización, la falta de coordinación y la burocratización de los servicios produce homogeneización y, en consecuencia, despersonalización. Puesto que los servicios se han desorientado respecto de su misión, ha sido necesario reivindicar el modelo centrado en la persona. En efecto, en los servicios sociales, también en los sanitarios, la persona es compartimentada entre un gran número de profesionales que se ocupan de ella, pero sin tener mucha relación con ella ni entre ellos. A esto se añade que el tiempo de la Administración casi nunca es el tiempo personal; y quien más tiempo espera, quien más necesita de esperanza, acaba más desesperado.

La burocratización se pone de manifiesto en los indicadores sobre los cuales rendir cuentas. Los profesionales de los servicios sociales se resienten de tener que dar razón de sus intervenciones porque para ellos supone un tiempo excesivo que los priva de su verdadera dedicación: atender a personas y comentar con los equipos las intervenciones.

Cuando el profesional y las organizaciones sienten que son fagocitadas por la rendición de cuentas, por elaborar informes y rellenar aplicativos, comienza un proceso de desmoralización que no hace bien al cumplimiento de la misión encomendada. En esos casos se puede confundir la responsabilidad de rendir cuentas con la de hacerse cargo de la vulnerabilidad. La consecuencia es que los profesionales, las organizaciones y la Administración se ponen todos a la defensiva.

La distribución del tiempo de profesionales y organizaciones es también un asunto ético que no debería dejarse de lado. Sin duda, atender personas y reunirse en equipo para mejorar las actuaciones son las tareas esenciales y las que más tiempo deberían ocupar; no obstante, por el deber de transparencia y la responsabilidad ante la Administración y la ciudadanía en general, es preciso cumplir ambas tareas.

De forma un tanto simplista, en ocasiones los servicios sociales básicos responsabilizan de la ineficiencia y descoordinación a los servicios especializados o las organizaciones a la Administración y esta, a su vez, a una Administración superior. Debemos asumir y delimitar el poder real de cada uno. Por eso es importante que estos tres agentes se

coordinen delegando responsabilidades y asumiendo los límites de su capacidad de obrar. Deliberar y tomar decisiones sobre estos aspectos más propios del nivel meso redundan en una mejora en el nivel macro frente al diseño de las políticas públicas y, por supuesto, en el crucial nivel micro del encuentro con las personas atendidas.

La coordinación entre servicios no debe darse únicamente en el nivel de las administraciones públicas. A veces estas no son lo suficientemente ágiles para atender las nuevas situaciones sociales que generan exclusión pero sí lo son las organizaciones de la sociedad civil, el llamado tercer sector, o la empresa privada. Sin embargo, entre estos y la Administración con frecuencia ha existido una cierta competencia desleal más que una verdadera cooperación basada en la delegación responsable de tareas.

Hay que tomarse en serio el principio de subsidiariedad: se trata de que lo haga quien mejor sepa y pueda hacerlo, con el deber del Estado de velar por la calidad. Dejar claro el papel de cada uno de los agentes que intervienen y que asuma el cargo quien esté en mejores condiciones de hacerlo no debería dejarse en manos de políticas sociales «ideológicas» del partido que esté en el poder. Los programas de intervención en poblaciones vulnerables deberían limitar dinámicas de mercado, así como un cierto «adanismo» según la idea brillante que tenga el político de turno o las discontinuidades de los servicios según el presupuesto.

Puesto que deben cumplir con ambas dimensiones de la responsabilidad, los profesionales, las organizaciones y la Administración deben consensuar la manera de dar razón de su quehacer sin que eso suponga dejar de hacer lo que es crucial. En este sentido, es importante recordar que, además de dar a conocer cómo se ejecutan los programas y presupuestos, se debe mostrar qué capacidades se han creado y no solo qué necesidades han sido satisfechas o cuántos expedientes se han cerrado o dado de alta. Eso es lo que implica el cambio cultural del modelo centrado en la persona.

En coherencia con ese modelo, hay que explicar qué han logrado ser y hacer las personas atendidas, cuáles han sido las capacidades desarrolladas, siempre desde su punto de vista, y qué relato construyen de la actuación de los servicios; no se trata solo de dar cuenta de los planes de atención o de los compromisos socioeducativos que profesionales y organizaciones han elaborado para esas personas. Además, no solo importa qué han hecho los servicios con ellos y por ellos, y qué han conseguido que hagan las personas, sino también qué opinión les merece a las personas todo esto.

La calidad de los servicios, desde el modelo centrado en la persona, obliga a cambiar indicadores, procedimientos y comportamientos. Sin embargo, a menudo se produce una disonancia entre los discursos sobre derechos y capacidades (sobre empoderamiento, autonomía) y la realidad asistencialista, de cobertura material y de urgencia (pan para hoy...). Con frecuencia estos tres agentes son conscientes de ello, lo que aumenta la desmoralización por la ineficiencia de los servicios sociales y por la escasa incidencia en el cambio de las causas estructurales sociales generadoras de exclusión, pobreza y malestar social.

Es necesario un cambio profundo en la coordinación, no solo entre los diferentes niveles, sino también entre sectores —sanitario, educativo, social, psicológico—. Los

servicios asistenciales en general son en exceso sectoriales y parte de su ineficiencia se debe al desconocimiento de lo que hacen unos y otros. Esto suele constatarse en la gestión de la confidencialidad, pues en su nombre se genera un gran desconocimiento de la historia de las personas: cada uno de los servicios que intervienen tiene acceso a un capítulo, pero no hay ilación entre ellos. La iatrogenia institucional, la victimización secundaria, así como la ineficiencia por falta de coordinación, desestabilizan aún más a las personas atendidas e impiden los cambios que los profesionales, las organizaciones y la Administración, cada uno por su lado, quieren efectuar.

La violencia institucional que daña principalmente a las personas atendidas también afecta y daña a los profesionales, sus organizaciones y a la Administración. Lo hace en forma de *burn out*, en el caso de los profesionales, o de falta de credibilidad y pérdida de reputación, en el de las organizaciones y las administraciones. Como hemos dicho, lo anterior desemboca en un estar a la defensiva y, en vez de atención, se genera tensión; en vez de cuidado, descuido.

Riesgos profesionales: *burn out* y fatiga por compasión

Los profesionales de los servicios sociales, sobre todo los de intervención directa, son compasivos con mucha gente; durante mucho tiempo presencian situaciones o escuchan relatos de gran sufrimiento. Por ello son profesionales muy expuestos a la fatiga por compasión. Cuidar requiere ser y sentirse cuidado, pues no se puede dar lo que no se tiene; de ahí la importancia que cobra el autocuidado y el cuidado de los equipos. Esto no significa que no experimenten alegría en sus intervenciones, como cuando logran crear capacidad y agencia en las personas a las que se han dedicado con ahínco. Sin embargo, el punto de partida de la relación de las personas atendidas con los profesionales de los servicios sociales suele ser el dolor. La fatiga por compasión redundará en cierta frialdad, en un trato un tanto burocrático e indiferente, pues es la respuesta, como mecanismo de defensa, de un profesional que ya no puede más, que es incapaz de soportar tanta exposición al sufrimiento humano.

Esta fatiga obedece a una falta de autocuidado del profesional y de los equipos para encontrar el virtuoso término medio entre el exceso de exponerse demasiado y el defecto de no ponerse; por eso es importante el acompañamiento y la acogida del propio profesional. Un profesional que llora cada día al atender a las personas, debe plantearse si sabe cuidar. La compasión implica consuelo y esperanza en la eficiencia de la intervención como profesional, no el desconsuelo de ambos. No obstante, es cierto que un profesional que nunca haya llorado o no se haya conmovido con algunos relatos desgarradores de las personas a las que atiende, debe replantearse la calidez de su actuar y, por lo tanto, su calidad profesional.

Como la compasión es una virtud, su adquisición y desarrollo requieren de una comunidad de práctica y de pertenencia, con referentes de ejemplaridad. No hay virtud profesional sin comunidad que la fomente. El equipo de profesionales y la organización deben cuidar y promover el autocuidado entre sus profesionales.

El *burn out* lo sufre el profesional ocupado y preocupado por la excelencia, pero que se rompe ante la hiperexigencia a la que se ve expuesto por parte de la organización. El fenómeno del *burn out*, que agota al profesional, que lo «quema», es fruto de un maltrato por parte de la organización, por su mala relación con los profesionales, por no saber distribuir con eficiencia el trabajo, por no delegarlo responsablemente, o no reconocer la dedicación de los profesionales.

También puede darse el caso de que sea el profesional mismo quien se ponga y proponga un nivel de autoexigencia que no concuerda con el de la organización. Por eso es importante que se expongan las expectativas mutuas entre los profesionales y la organización, o entre los directivos o responsables del área o del servicio y los equipos de profesionales. Es importante que acoten cuál es el tiempo prudencial a dedicar a cada tarea, o a los casos complejos que merecen especial atención. La gestión del tiempo es una cuestión no solo de productividad laboral, sino también de justicia, pues en la distribución de los recursos el tiempo siempre será limitado.

Cuanto más empático o compasivo es un profesional, menos expuesto está al riesgo de *burn out*, porque no perderá, a pesar de las presiones, la razón de ser del servicio y, con ella, la vocación. El *burn out* y la fatiga por compasión son riesgos profesionales. Por eso es fundamental acompañar a los profesionales en la correcta gestión de su inteligencia emocional. Es una cuestión ética y de seguridad laboral gestionarlos para minimizar su probabilidad. Una manera de hacerlo es disponer, tanto los profesionales como las organizaciones, de espacios de supervisión y de reflexión en ética en los cuales puedan exponer sus problemáticas.

Confidencialidad, secreto profesional y traspaso de información

Desde un punto de vista meso, también es importante gestionar la transparencia de la organización y el riesgo de perder reputación por mala gestión de la confidencialidad. Los profesionales y las organizaciones de los servicios sociales tienen conocimiento de datos personales y disponen de información sobre la vida de las personas y de cuya custodia son responsables. El deber de confidencialidad es la garantía del derecho a la intimidad.

A unas personas no les supone ningún problema contar determinados episodios de su vida, mientras que a otras sí. La vivencia de la intimidad contiene elementos subjetivos y culturales. La vulnerabilidad de determinados colectivos en lo que respecta al conocimiento de sus derechos obliga a insistir en la pedagogía de los derechos y deberes de las personas atendidas por los servicios sociales. En efecto, si ocultan información, a lo mejor pierden oportunidades de una mejor actuación. En el fondo, de lo que se trata es de crear la confianza suficiente para que puedan hacerse las confidencias necesarias con el fin de que el servicio sea de calidad.

El deber de confidencialidad engloba muchas dimensiones:⁵⁸ en primer lugar, exige el cuidado por parte de quien ha recabado la información de todo lo concerniente a la forma de obtenerla, exponerla o trasladarla a informes, archivos físicos y telemáticos, o a distintos departamentos (educación, salud, judicial, laboral, entre otros).

Forma parte de una buena gestión de la confidencialidad pedir permiso para hacer preguntas; también pedir perdón por la intimidación que pudo generar la pregunta, explicando la importancia de disponer de esa información y a quién va dirigido el informe. En este sentido, es aconsejable leer a la persona, pues la hace partícipe, el informe o la historia social que sobre ella se está elaborando, incluso comentar, entre otras cosas, los términos o las palabras empleadas. La elección del canal por el cual circula la información también es importante. Cuando se trata de intervenciones grupales, es fundamental recordar el deber de confidencialidad a cada una de las personas que participan en la intervención.

Así mismo, a la hora de remitir información a otras entidades, hay que solicitar cuál es la finalidad para la que la reclaman y entregar solo la información que para ello se necesita, informando a la persona de la solicitud y de su entrega. Cuanto más personal e íntima sea una información, mayor será la exigencia de confidencialidad.

La confidencialidad también tiene que ver con los espacios. En ocasiones la disposición de espacios no garantiza la confidencialidad; otras veces son las propias personas atendidas las que no son conscientes de lo inoportuno de hablar de cierto tema en determinado lugar. Hay que procurar esos espacios de intimidad en los centros residenciales, evitando intromisiones en lo que las personas consideran íntimo y personal (dormitorios, armarios, el momento del aseo, etc.).

Frente al secreto profesional, no se quiere compartir la información porque así lo ha pedido la persona atendida, esto significa que no quiere que quede registrada ni que se traslade a otro profesional o departamento. En este caso, es fundamental establecer, entre esas personas y el profesional, los límites, relacionados con el nivel de riesgo que ambas partes están dispuestas a asumir. No es lo mismo cuando afecta solo a uno, y este acepta el riesgo, que a otras personas. Son tres los límites a la confidencialidad: 1) las situaciones de urgencias o emergencias que pueden obligar a tomar decisiones y revelar información sin el consentimiento de las personas porque su omisión la pondría en mayor peligro; 2) el alto riesgo para otros; 3) el requerimiento judicial a los profesionales.

En casos de violencia de género o de víctimas de abusos sexuales, por ejemplo, no siempre las personas atendidas quieren denunciar y piden al profesional a quien hacen la confidencia guardar el secreto.⁵⁹ En esos casos hay que tener en cuenta varios aspectos: el riesgo en que el secreto pone a otras personas que pueden ser nuevas víctimas; el daño (victimización secundaria) que a la persona que ha confesado el secreto le sobrevenga por haberlo revelado y poner en marcha acciones judiciales; el deber del Estado de sancionar los delitos para generar seguridad y reparar daños a la comunidad; la rehabilitación del maltratador, etc.

Dada la complejidad inherente a estas situaciones, siempre hay que pensar, en cada caso particular, en la persona vulnerable. En la medida de sus capacidades, es ella la que debe marcar el ritmo de las intervenciones psicosocioeducativas, pues el objetivo de estas es acompañar a la víctima y lograr su seguridad, y no el cumplimiento de protocolos por parte de los profesionales.

Cabe recordar a los voluntarios que colaboran en organizaciones que ellos también

tienen el deber de confidencialidad y que representan a la organización a la cual brindan tanto su saber como su tiempo.

Objeción de conciencia y desobediencia civil

Algunas veces los profesionales y las organizaciones deben cumplir unas normativas legales que implican para ellos conflictos éticos. Los profesionales de los servicios sociales tienen como misión trabajar por la justicia social. Puesto que pueden presenciar, en primera línea, acciones que contra las personas vulnerables pueden cometer leyes u otras órdenes que ellos deben aplicar, es posible que perciban injusticias que desde otra perspectiva no podrían apreciarse. En esos casos el profesional debe decidir qué criterio obedecer, si el ético o el jurídico.⁶⁰ En principio, nos gustaría pensar que los deberes jurídicos en un Estado social de derecho están alineados con la ética cívica y que, por lo tanto, no debe haber conflicto; sin embargo, esto no siempre es así.

Muchos profesionales de los servicios sociales no quieren emitir informes que tienen como consecuencia llevar a cabo un desahucio; otros no quieren aplicar políticas de abastecimiento de alimentos que consideran propias de un modelo asistencialista desfasado, humillante e ineficaz, pero así lo ha decidido la organización en la que son trabajadores asalariados. Existen profesionales a quienes su conciencia les impide acompañar a una adolescente embarazada en un proceso de reflexión sobre si interrumpir o no la gestación; también puede generar conflicto una ley que exige a los profesionales o a las organizaciones de servicios sociales aceptar solo a personas refugiadas que puedan pagar sus costes, etc. Unas veces se puede tratar de meros escrúpulos personales; otras, de discrepancia entre profesionales; pero otras, muy distintamente, son fruto de una clara decisión personal de desobedecer una ley a la que como profesionales están obligados. Es importante discutir abiertamente y con serenidad en el seno de las organizaciones los motivos que puedan producir inquietud a los profesionales y decidir qué decisión tomar.

Tanto la objeción de conciencia como la desobediencia civil son formas de desobediencia al derecho o a las órdenes administrativas que como trabajadores los profesionales deben cumplir. Esta desobediencia tiene fundamento ético: atenta principalmente contra la ética personal, en el caso de la objeción de conciencia, y contra la ética cívica, sobre todo en el caso de la desobediencia civil. Si el motivo por el que un profesional objeta es la manera personal de vivir y ejercer la profesión, pero no pretende impedir a otros profesionales obrar de modo distinto, hablamos de objeción de conciencia. Pero si ese profesional considera que de ninguna manera nadie debe realizar lo que la ley manda, y por ello emprende acciones para convencer a sus colegas profesionales para desobedecer, entonces se trata de desobediencia civil.

La desobediencia pueden practicarla tanto profesionales a título personal como organizaciones o instituciones. El desobediente civil tiene motivos de conciencia para desobedecer; sin embargo, no se limita a pedir que lo eximan de cumplir su deber. De este modo, todo desobediente es objetor, pero no toda objeción implica desobediencia.

En general, al ser el ordenamiento jurídico y las ordenanzas administrativas fruto de un

momento histórico, con predominio de unas ideologías u otras, es inevitable que surjan conflictos debidos a su obsolescencia o inadecuación. Por esa razón, la mayoría de los ordenamientos aceptan la objeción de conciencia como una concreción del derecho a la libertad ideológica. En el caso clínico, está muy claro para ámbitos como la interrupción de la gestación. La extensión de ese derecho a los profesionales que acompañan a personas, como es el caso de los servicios sociales, facilitaría la manifestación del malestar o el agravio que se pueda infligir a su conciencia. El riesgo de no discutir en los servicios sociales estas posibles circunstancias radica en provocar que cada profesional, discrecionalmente, decida una u otra opción sin decir nada a nadie, lo que pone en peligro la equidad de los servicios.

Tanto en la objeción de conciencia como en la desobediencia civil se opta por la no violencia en la que voluntariamente y a conciencia se decide no obedecer; no obstante, también con coherencia y a conciencia se deben asumir las consecuencias. Como la ética cívica, con base en la dignidad y la justicia, debe estar en el primer lugar, cuando una ley no es ética, la desobediencia civil es legítima.

En un Estado social de derecho la práctica de la desobediencia no debería ser frecuente porque, en general, los procedimientos democráticos deben velar por la corrección ética de las leyes; por eso el objetor o el desobediente lo hacen a una norma, pero no están en contra del sistema democrático.

A pesar de que la desobediencia civil y la objeción de conciencia se asemejen mucho, vale la pena indicar diferencias sustanciales. La primera se refiere a la motivación y la finalidad. La desobediencia civil forma parte de una estrategia política para lograr un cambio legislativo; en cambio, la objeción de conciencia no busca, en principio, el cambio de normativa; el profesional solo pretende que se respete su disenso. La segunda diferencia es el tratamiento distinto de ambas figuras en el ámbito jurídico. La objeción de conciencia se ampara en el derecho a la libertad ideológica y de pensamiento, por ello puede institucionalizarse. En este punto, la organización debe procurar que no haya una colisión de derechos, el del objetor y el de la persona atendida, para lo cual tiene que garantizar que esta última reciba el servicio de otro profesional. Sin embargo, en la desobediencia civil, puesto que la ley no puede promover su desobediencia, no hay amparo jurídico. La tercera diferencia radica en su manifestación. La desobediencia civil, en cuanto estrategia política, se lleva a cabo públicamente, buscando respaldo y movilización, dando a conocer sus objetivos y razones. Los actos de objeción de conciencia son más privados, no necesitan ser y hacerse públicos, pero sí argumentar las razones ante la organización en aras de garantizar el servicio equitativamente.

En el caso de la objeción hay que manifestar las razones ante el superior de la organización y garantizar la prestación del servicio por otros profesionales. Sin embargo, si no se puede garantizar el servicio, se priorizará el derecho del ciudadano a recibirlo. Precisamente por la implicación personal que un acompañamiento implica, se debe facilitar el ejercicio de la objeción de conciencia. Si existe el derecho, la Administración debe cuidar que el ciudadano no quede desatendido. Por supuesto, debe tratarse de acciones puntuales y esporádicas, y no esenciales a un servicio; si ese es el caso, el

profesional no cumpliría con el encargo.

La cuarta diferencia radica en que la objeción de conciencia trata de omisiones, es decir, de no hacer algo, mientras que la desobediencia civil puede consistir tanto en no querer hacer algo como en querer hacerlo. Por último, el objetor de conciencia no quiere agraviar ni ser agraviado y procura un entendimiento con la organización, con el equipo de profesionales afectados y con las personas atendidas: busca la comprensión y que se respeten sus razones, por cuanto se basa en un derecho a la libertad de conciencia jurídicamente reconocido. El desobediente, después de haber intentado otras vías alternativas para el cambio de la ley, está dispuesto a recibir la sanción. A veces esta —es el caso de muchos activistas sociales— también forma parte de la estrategia política.

El objetor no se opone a que otros profesionales, si su conciencia se lo permite, realicen lo que él se niega a hacer. El desobediente civil, en cambio, no quiere que ningún profesional haga algo que él considera no solo malo para su conciencia, sino absolutamente injusto. El desobediente no se conforma con que su discrepancia sea respetada o que solo él sea eximido de su cumplimiento: busca el cambio legislativo. Por eso trata de ganar respaldo a la causa y cambiar la ley o la ordenanza que desobedece.

La desobediencia civil debe sopesar su pertinencia, pues su ejercicio puede dañar a las personas atendidas: si la omisión de un servicio las desprotege aún más, se deberían ponderar daños y beneficios y analizar si compensa llevar a cabo la desobediencia o si es mejor reconsiderar su oportunidad.

El reconocimiento explícito de la objeción de conciencia en el ordenamiento jurídico, así como la aceptación de estas posibles situaciones por parte de las organizaciones, facilitaría la discusión sobre si se trata de meros conflictos jurídicos de interpretación de leyes, de conflictos éticos entre profesionales o de objeción de conciencia de un profesional. Los comités de ética, los espacios de reflexión en ética, las comisiones deontológicas de los colegios profesionales, pueden ser los espacios idóneos para discutir las cuestiones de objeción y desobediencia. No obstante, no se puede olvidar que el centro de atención deberá ser siempre el impacto de estas reivindicaciones en el colectivo de personas destinatarias del servicio, sin desconsiderar los riesgos razonables que los profesionales están dispuestos a asumir.

Investigación y difusión de buenas prácticas

Desde el punto de vista del reconocimiento del título universitario, las profesiones propias de los servicios sociales (sobre todo educación y trabajo social), comparadas con otras, son profesiones jóvenes; también lo son sus colegios profesionales. Los educadores y trabajadores sociales suelen ser profesionales con un profundo sentido de la justicia, con gran disposición a la intervención social y con conciencia de servicio público. Desafortunadamente, la tradición de publicaciones e investigaciones en ese ámbito es escasa; también la dedicación al acopio y divulgación de buenas prácticas. Las evidencias, las pruebas empíricas en educación social, en inclusión, etc., existen, están ahí, pero deben ser más divulgadas y compartidas.

Los trabajos de investigación y de recogida de buenas prácticas se deben, con frecuencia, al sacrificio personal de quienes los elaboran, dada la falta de respaldo organizativo y económico. La mejora de los diagnósticos sociales o la detección a tiempo (la importante cuestión de la prevención) requieren del acceso a datos para la investigación sin que la respuesta sea que no pueden trasladarse, ni de forma anónima, por un deber de confidencialidad mal entendido.

Los servicios sociales han sido *el hermano pobre* de la Administración. No basta con dotarlos económicamente para que puedan atender a las personas; para que cumplan bien su labor, con equidad y eficiencia, hace falta dotarlos de conocimiento, de investigación y de evaluación en aras de una mejora continua. Aunque se ha avanzado mucho con la creación de observatorios y revistas, en España aún no disponemos de estructuras institucionales, como un gran centro de estudios en servicios sociales, bien dotado, que pueda disponer y centralizar bases de datos custodiadas por la Administración, y dedicado a la investigación, la publicación, a la transferencia de conocimiento y a la elaboración de guías y de buenas prácticas.

Sí se ha invertido en la formación de los profesionales, lo que sin duda ha redundado en mejores prácticas. Pero aún no se han creado espacios ni se ha destinado el tiempo suficiente para que los profesionales que están en la trinchera, quienes son los que deben afrontar las problemáticas, puedan documentarse, evaluar las prácticas, divulgarlas al público y/o participar en el diseño y realización de proyectos en grupos de investigación liderados por la universidad.

En la investigación en servicios sociales es fundamental su incidencia. Es preciso investigar sobre lo que necesitamos saber, y luego hay que saber aplicarlo en la práctica, precisamente para no caer en un despilfarro de conocimiento por su falta de implementación. En servicios sociales no se investiga simplemente para saber, para satisfacer curiosidades o para mantener estructuras o grupos consolidados de investigación; se investiga para mejorar las circunstancias de vida de las personas a las que tales servicios se dirigen, desde los criterios de la justicia, la calidad de vida y el cuidado. La gestión de la calidad pasa también por agencias independientes que la evalúen.

En síntesis, adquirir y fomentar el conocimiento, trasladarlo a la práctica y compartirlo; evaluar los programas, crear metodologías, guías, buenas prácticas, etc., requiere tiempo y recursos económicos. Saber es poder, y el uso del poder implica responsabilidad. Es necesario invertir en investigación, en creatividad y en formación continua para ser conscientes de que hacer bien las cosas no se consigue solo haciéndolas: es necesario pensar, reflexionar, criticar, investigar; en síntesis, mantener viva la curiosidad.

PRINCIPIOS ÉTICOS Y VIRTUDES

Principios de la intervención social

Los principios, como ya la palabra insinúa, son los supuestos o puntos de partida que enmarcan la discusión sobre una problemática ética. Los principios contienen valores esenciales sobre los cuales si no nos ponemos de acuerdo, difícilmente prosperará la discusión sobre qué actuación llevar a cabo. Las situaciones particulares y las consecuencias previsibles obligan a priorizar unos principios sobre otros. Precisamente porque no aislamos los principios de las consecuencias que de su seguimiento se pueden derivar, hablamos de principios *prima facie*, es decir, que —en principio— valen igual. Así pues, en principio todos son principios, valga la redundancia, pero su jerarquía variará a la luz de las circunstancias y de los intereses de los afectados.

Los principios, como no podría ser de otro modo, son fruto de un aprendizaje histórico, de modo que seguiremos discutiendo sobre su contenido y la manera de nombrarlos. En efecto, nacen en un contexto, se presentan en el lenguaje de una época. Sin embargo, los principios de actuación no pueden ser convencionales, sin más, porque precisamente lo que está en crisis o con frecuencia criticamos son las convenciones. En ética aplicada partimos de ellos porque nos es conveniente: hasta que comencemos a constatar que a lo mejor hay que reformularlos o sumar otros nuevos. La discusión sobre estos principios (por qué estos y no otros, por qué con esa acepción y no con otra), forma parte de la labor misma de la ética. Lo propio de la ética más filosófica y especulativa es el cuestionamiento continuo de los fundamentos. Por eso no es menor la cuestión de la fundamentación, del por qué son principios, y por eso las éticas kantiana y dialógicas en concreto se esfuerzan por fundamentarlos en estructuras de la racionalidad, más allá de conformarse con su mero consenso, aunque fuera democrático, o con el simple hecho de que «funcionan».

Los principios contienen valores normativos que se pretenden universales y necesarios. Son los ideales normativos que, cual brújula, nos sirven para dar respuestas concretas. Los principios son tanto puntos de partida como puntos de orientación. Como una brújula, sirven *a priori* para aprobar o censurar las iniciativas antes de ponerlas a prueba; también para juzgar *a posteriori* cuánto nos hemos alejado de lo que buscábamos con ellos. Los principios nos recuerdan que el individuo es uno y sagrado (humanismo insustituible) y que no se puede excluir a nadie (universalismo). Se recupera así cierto platonismo, de valores normativos previos, y cierta dimensión utópica que implica un relato de implementación progresiva de las condiciones idóneas para hacer real lo que queremos.

Los principios son puntos de partida regulatorios y normativos, pero deben entrar en discusión con los valores concretos y jerarquizados por los afectados por las decisiones. Esta es una forma para que no se conviertan en dogmáticos e inflexibles, sin caer tampoco en los acuerdos empíricos y perder contenido normativo, es decir, de lo que debería ser.

Los principios de actuación son fruto de un aprendizaje histórico, también del deseo de mantener unos ideales irrenunciables por los cuales queremos reconocernos a lo largo de nuestra historia humana. Así pues, desde la responsabilidad y desde un punto de vista pragmático propio de la ética aplicada, son los mejores criterios para avanzar en la búsqueda de soluciones ante la problemática en la que nos encontramos.

En bioética son conocidos cuatro principios tal como los formularon Tom L. Beauchamp y James F. Childress a raíz del Informe Belmont,⁶¹ a saber: respeto a la autonomía del paciente, justicia, no maleficencia y beneficencia. Aunque estos principios nos sirven de referencia para los servicios sociales, pues en último término hablamos de personas, por la peculiaridad de estos servicios deberían precisarse otros contenidos más específicos de la vertiente social, y no tanto de la clínica. A continuación proponemos los que podrían ser los principios de la ética de los servicios sociales.

Principio de dignidad

Previo al respeto a la autonomía, hay que reconocer el valor absoluto inherente a cualquier ser humano: la dignidad. Esta es una palabra compleja; algunos se encuentran más cómodos cambiándola por «respeto»; pero en el fondo respetamos a la persona por algo, por su condición de persona: a eso aludimos con la palabra, ya muy consolidada en nuestro imaginario simbólico, dignidad. La dignidad es intrínseca y nadie puede arrebatársela a ningún otro: su falta de reconocimiento es una gran falta ética.

La dignidad implica la inviolabilidad y la integridad. Con todos esos términos aludimos a que la persona no puede ser sometida a torturas, que ha de ser respetada en todas sus dimensiones (física, psíquica, social y espiritual). De ese modo, si decidimos no torturar a alguien, si decidimos no a la pena de muerte, la razón de fondo es que reconocemos un valor: la dignidad por la cual toda persona es un fin en sí mismo, un todo y un individuo único, que no se puede dividir, compartimentar ni degradar a mero instrumento o cosa.

Kant nos recordaba que las personas tienen dignidad y las cosas, precio.⁶² En entornos donde la racionalidad economicista, estratégica e instrumental es omnipotente y omnipresente, mostrar este principio es esencial para que no se dé, y por lo tanto dar por supuesto, ni el olvido del ser ni el de la genealogía de nuestras palabras. La dignidad, por ser intrínseca, no se considera propiamente un derecho; sería más bien la condición de posibilidad de tener derechos, algo así como el «derecho» a tener derechos. Esto es especialmente importante en unos servicios que se dedican a atender a personas en condiciones de gran vulnerabilidad, como cuando carecen del estatus de ciudadanía, que es el que jurídicamente reconoce derechos.

El respeto a la dignidad supone un amor práctico, o compasión o empatía (no

discutiremos aquí sobre las diferencias y las distintas connotaciones que esas palabras tienen⁶³) por el cual nada humano nos es indiferente. Sin amor, empatía o compasión, sin sentirnos y sabernos interpelados, nada ético se pone en marcha. Y la razón de ese amor es el punto de partida de la ética; lo que estamos dispuestos a considerar «sagrado», eso es la dignidad.

Principio de justicia

La justicia es un término complejo que contiene muchas dimensiones. En ocasiones alude al trato personal, unas veces de igualdad e imparcialidad, otras de equidad (tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales). En otras ocasiones la justicia exige respeto al reparto de bienes limitados disputados entre quienes los quieren o necesitan y quienes dicen ser los legítimos propietarios. Otras veces se pide a la justicia reparación, compensación de daños. Estas connotaciones, distintas entre ellas, tienen en común un conflicto entre diferentes personas: la justicia siempre es una cuestión social.

A la justicia como principio fundamental en la intervención de los servicios sociales hay que añadirle la participación de los afectados en la toma de decisiones. La aportación de la ética discursiva consiste en proponernos una forma de justicia procedimental que insiste en las condiciones de posibilidad para discutir sobre cómo decidir justamente. Estas condiciones son de igual trato como interlocutor válido, en cuanto afectado por la decisión, y en condiciones de igualdad de oportunidades. La condición de interlocutor válido excluye toda forma de discriminación o exclusión y violencia; por eso, desde este principio, la intervención social se dirige a reparar el daño y a incluirlo en la comunidad.

Los derechos humanos, contenido fundamental de la justicia, aluden a los bienes trascendentales ineludibles para cualquier miembro de la comunidad humana. La justicia de una sociedad pluralista, precisamente para hacer posible la convivencia, separa la concepción de calidad de vida o vida buena, propia de las éticas personales o comunitarias, de los mínimos cívicos de justicia. Por eso la tolerancia deviene valor esencial a esta ética procedimental.

La justicia permite la búsqueda de la vida buena sin definirla. Pero sabemos que esa búsqueda involucra capacidades y bienes materiales reales, no solo derechos «teóricos». Y esto es especialmente importante en los servicios sociales: velar por que los derechos se respeten, garantizar que las personas tengan los mínimos para vivir y pueda llevar a cabo esa búsqueda.

Principio de no maleficencia-beneficencia

La condición de vulnerabilidad de los seres vivos en general, y del humano en particular, supone que estos pueden ser dañados; de hecho, el mal es lo que genera daño. Por eso un deber fundamental en toda actuación social es no dañar ni producir otros daños.

El mal, como el bien, se llama de muchas maneras; es decir, el daño no remite solo al dolor físico, ni a la carencia de necesidades vitales sin las cuales morimos. El mal

también contiene dimensiones comunitarias y culturales: la exclusión, la discriminación, la humillación son ejemplos de ello. Además, un mal puede compensar a corto plazo, si a mediano o largo plazo los beneficios son mayores. Cierta privación o sacrificio de hoy puede considerarse buena con miras a prevenir un futuro mal mayor o a obtener un bien mayor.

El mal también tiene que ver con un ingrediente subjetivo. Qué es el mal para una persona dependerá de sus expectativas y planes de vida; lo que a su vez implica ponderarlo respecto a lo que pretende lograr y a los esfuerzos que está dispuesta a realizar. Por esa razón, consideramos pertinente no separar las dos caras de la moneda, maleficencia-beneficencia, pues sopesar mal y bien se hace desde perspectivas individuales y comunitarias (ética personales), objetivas, subjetivas e intersubjetivas (recordemos las tres dimensiones de la calidad de vida).

Así pues, no solo hay que evitar el mal, lo que nadie quiere para sí, también se debe facilitar el logro de la calidad de vida, respetando la noción de bien, si se da dentro de los márgenes de justicia y de expectativas ajustadas y razonables. Es más fácil ponerse de acuerdo sobre el mal, por cuanto nadie lo quiere para sí. Pero si el bien es el fin que se proponen las personas, el objeto de su deseo, también los profesionales deben acompañar y fomentar su logro. Se trata de facilitar que puedan llevar a cabo sus planes, tal como los conciben. Por eso los planes de acompañamiento han de ser individualizados, personalizados, contando con el consentimiento de quienes serán sus beneficiarios. Todo esto conduce al empoderamiento, al fomento de la autonomía dentro de los márgenes de la justicia, lo que exige horizontes de esperanza y reconocimiento (autorrespeto, autoconfianza y autoestima).⁶⁴

Las políticas asistenciales deben contar con el consentimiento de los afectados, pero también con su corresponsabilidad. Se trata de pensar las intervenciones sociales no solo como episodios puntuales en la historia de la vulnerabilidad, sino de tomar conciencia de la historia de vida de esa persona desde una ética narrativa en la que esta se conciba como agente protagonista corresponsable de la intervención y, en general, de su vida. En los servicios sociales esa capacitación para la narratividad, para poner en orden los pensamientos, la acción y los recursos disponibles, es ya parte del «tratamiento». Acoger y reconocer al otro como una persona digna, miembro de la comunidad con pleno derecho, darle la posibilidad de que se sienta «uno de los nuestros», es una forma de soslayar ciertos efectos colaterales de dependencia, humillación o resentimiento que un modelo paternalista y asistencialista ha producido, degenerando en su misión.

Principio de empoderamiento

Son dos las razones por las cuales para los servicios sociales es preferible hablar de empoderamiento y no de mero respeto a la autonomía. En primer lugar, porque no siempre se tiene la autonomía: en muchas ocasiones la actuación de los profesionales es un proyecto de educación social, es decir, hay que educarla, acompañar hacia la autonomía; en segundo lugar, porque la autonomía requiere de ciertos conocimientos

sobre los riesgos. Si fallan las capacidades cognitivas, difícilmente se puede respetar lo que no se tiene; pero si niega parte de su incompetencia (negativa a aceptar el trastorno o la adicción, por ejemplo), o fallan las bases de la autoestima, el autorrespeto o la autoconfianza, tampoco es autónomo en cierto grado razonable. En efecto, no siempre las personas atendidas tienen conocimiento sobre el diagnóstico social; a veces tienen la autoestima tan baja que no creen en sus propias capacidades o, incapaces de alzar la vista hacia un horizonte de esperanza, se instalan en un cortoplacismo y pasividad desde donde no piensan más que en el presente inmediato. En este sentido, debe procurarse aumentar o mantener el grado de competencia de la persona a cuotas más altas de autodeterminación o autonomía intelectual y funcional (para tomar decisiones y para realizar las actividades de la vida cotidiana).

El empoderamiento supone acompañamiento. Este contiene ambas dimensiones de la noción de autonomía, a saber: la referida a la competencia para la toma de decisiones y la relacionada con la funcionalidad en la vida diaria. Las personas han de ser capaces de desarrollar sus capacidades para ser y hacer su propia vida lo más autónoma posible. Ante la vulnerabilidad personal y social, no solo hay que atender la dependencia, también no aumentarla, pues atentaría contra los principios de justicia y maleficencia. Precisamente el paternalismo, en ocasiones sin quererlo, cae en una hiperprotección que impide el desarrollo de capacidades de decisión y de acción.

Mientras la dignidad es absoluta, la competencia y la autonomía admiten grados: se puede aumentar o disminuir. Es difícil valorar el grado de competencia de una persona para tomar decisiones con conocimiento de causa, con autonomía. El objetivo de medirla es aumentarla, o mantenerla la mayor cantidad de tiempo posible, siempre para tratar de reconocerla. La mayoría de los instrumentos para medir la competencia de una persona tienen en cuenta el nivel de riesgo al que la expone la decisión: a mayor riesgo, mayor exigencia de competencia para decidir.

Ya hemos apuntado que no se debe confundir autonomía como la capacidad de tomar decisiones (competencia) con la capacidad o incapacidad jurídica promulgada por un juez. Desde el punto de vista ético, con independencia de la incapacidad jurídica, la intervención en servicios sociales debe promover, en la medida de lo posible, el máximo de autonomía en la toma de decisiones y en el nivel de funcionalidad en la vida cotidiana de las personas atendidas.

No se trata de caer en el asistencialismo, tampoco de defender un autonomismo radical, porque eso puede implicar, en nombre del respeto a su autonomía, abandonar a la persona a su suerte. Este suele ser el perfil de algunas personas, consideradas como «casos perdidos», a las que se abandona por no colaborar y porque así lo quieren. Muchas de ellas acaban «peregrinando» por distintos servicios de atención, pues no se ha sabido encontrar la manera de acompañarlas.

La capacidad de creer en las personas para que sean capaces de salir adelante es un elemento fundamental de todas las políticas aplicadas al ámbito psicosocioeducativo. Por eso el objetivo de toda intervención social, también educativa, debe estar basado en la esperanza y en el futuro; debe promover ánimo y fortaleza para combatir fracasos

estigmatizantes generados a veces por la persona misma (falta de autoestima y confianza en sí misma) y otras por la sociedad, cuando no por los profesionales si acaban sucumbiendo y claudicando al «ya se veía venir».

Así pues, el principio de empoderamiento contiene los conceptos de acompañamiento o de autonomía relacional y de esperanza en un proyecto histórico que es dinámico. El acompañamiento se propone como finalidad de todas las intervenciones; dota a la persona de agencia para que pueda ser y hacer su propia agenda de vida cotidiana, su propio proyecto de vida. El empoderamiento supone una relación interpersonal y se dirige a la inclusión social respetando las decisiones de la persona sin dejar de atender a los riesgos a los que ella misma se expone —y también a otros—. Este principio exige como condición de posibilidad un grado elevado de esperanza y de fe en las personas.

Es inherente a todo proyecto ético creer en el humano y sus posibilidades: sería absurdo obligarse a construir un mundo más cohesionado, justo, con calidad de vida, y no poder conseguirlo progresivamente. Sin un horizonte de futuro y sin creer en el poder de las personas para construirlo, no tendrá lugar el empoderamiento. La pregunta kantiana sobre lo que podemos esperar una vez realizado nuestro deber ha de estar presente en toda intervención: no podemos dejar de esperar que las actuaciones sociales no sean en vano. Los servicios sociales no siempre consiguen todo lo que se proponen, pero hay que seguir intentando con la esperanza de que no sea en vano.

Los planes de atención no pueden ignorar la historia de vida, pasada y presente, de las personas; de ahí la importancia de realizar buenos diagnósticos sociales. Pero como se trata de otorgar a esas vidas una unidad narrativa de sentido, será necesaria la presencia de un interlocutor dispuesto a escuchar e interesado en el sentido de lo narrado en primera persona, para que quien narra sea capaz de alzar la vista al futuro.

El ser humano proyecta y crea futuro. Cuando la vulnerabilidad es la causa que se lo impide, la actuación social se dirige precisamente a que el pasado de las personas no se convierta en su destino. Se trata de empoderar a las personas en dos dimensiones: por un lado, una en la que su proyecto vital no se limite a «mirar por el retrovisor», en el sentido de que el único futuro que son capaces de proyectar es una imagen congelada por un trauma o por la mala suerte que las convierte en pasivas, a merced del paso del tiempo porque «nada se puede hacer»; por otro lado, en un intento de escapar de la realidad, hay que evitar que construyan un futuro absolutamente idealizado y por ello irrealizable. No se trata de ser víctima de una nostalgia patológica, maldiciendo la mala suerte sin hacer nada por sortearla, ni de incentivar esperanzas infundadas.

El empoderamiento supone una tensión entre un principio de realidad y otro de idealidad. En esa zona se mueve la esperanza razonable. Hay factores de la vida de una persona que no se pueden cambiar (la familia de la que procede, la enfermedad, la discapacidad, el entorno económico, etc.), pero otros sí, y el empoderamiento se centra en estos. Quizá no podemos cambiar la enfermedad, pero sí la vivencia de ella. No podemos cambiar de padres, pero sí, con un compromiso socioeducativo, hacer posible una convivencia familiar con menos violencia y desatención de los miembros más frágiles. La intervención social es más que dotar de recursos económicos, es una relación

interpersonal para también dotar de recursos morales con el fin de llevar a cabo la propia vida.

Principio de responsabilidad

El principio de responsabilidad supone un deber de cuidado a quien es vulnerable, y alude al deber de hacerse cargo de las consecuencias de las acciones. Le son inherentes la cautela o precaución y la previsión. El concepto de responsabilidad también incluye, precisamente por el deber de custodia, el deber de rendir cuentas, con transparencia, de lo efectuado. Recordemos que esta segunda acepción de rendir cuentas es subsidiaria de la fundamental: el deber de cuidar de quien es vulnerable. Por eso este principio no trata solo de rendir cuentas de lo que los profesionales hacen, sino también de lo que han logrado o evitado al hacerse cargo de las personas y sus circunstancias.

La responsabilidad, que implica poder para (no sobre) el vulnerable,⁶⁵ busca alternativas a la situación de fragilidad. En contra del famoso TINA de Margaret Thatcher, *there is no alternative*, cabe insistir en que la ética y la política se mueven en el ámbito de la contingencia, no en el de la necesidad. Por eso la cautela responsable de las intervenciones exige planificar: quizá hoy no se puedan realizar determinadas intervenciones, pero tal vez sí sea posible llevarlas a cabo en otro momento de la vida de las personas atendidas o de la de los profesionales mismos. Ambos deben creer que pueden, pero con conocimiento de sus límites y de sus posibilidades.

El deseo de escapar de un lugar donde no se quiere estar por el sufrimiento que produce estar allí, querer más, querer ser más: esto forma parte de toda tarea educativa y moral, también de la responsabilidad de las personas atendidas y de los profesionales. En ocasiones, en los servicios sociales se diseñan compromisos socioeducativos para algunas familias, compromisos que son misión imposible dado el contexto en el que estas se encuentran. Otras veces, en cambio, se implementan planes de intervención para una persona y esta los cumple, pero aunque asiste con escrupulosa puntualidad a la consulta del psicólogo, a los talleres, a los cursos etc., su situación no mejora. El resultado es la decepción de todas las partes involucradas.

A veces el fracaso y la decepción de todos los agentes implicados radica en causas estructurales a nivel macro que ninguno de ellos puede cambiar. Pero otras veces el punto de partida no es un buen diagnóstico social, o no se constata la obsolescencia de los programas (cambió la política de subvenciones, el mercado laboral, etc.). Por eso en el acompañamiento de los profesionales, a la hora de hacer los planes personalizados de intervención, es fundamental acotar responsabilidades y corresponsabilidades.

Del mismo modo que es responsabilidad de las organizaciones asumir la obsolescencia de los programas formativos y buscar nuevas formas de inserción laboral, los programas y las políticas sociales con frecuencia sucumben a una inercia y estabilización desacordes con los ritmos vertiginosos de la sociedad, de las demandas de mercado y de los cambios de moral y mentalidad. El objetivo de que una persona asista a un taller no es solo que esté ocupada y acompañada y que los servicios den razón de la formación que han

procurado para la reinserción social; se trata también de que, al generar expectativas e ilusiones sobre lo que se conseguirá con el esfuerzo de aprender un oficio, esa persona confíe en que conseguirá un trabajo pues ese era su principal fin.

Por ejemplo, alguien puede manifestar el deseo de ser cocinero en una empresa de inserción social, desconociendo que el desarrollo de la comarca va por otros cauces y que esas oportunidades de empleo cada vez son más escasas. Es labor de los profesionales de los servicios sociales brindarle conocimientos sobre la razonabilidad de hacer más talleres de cocina. El bien de acompañarlo en el taller y de haber aprendido a cocinar a lo mejor le ha hecho un mal porque se siente defraudado y engañado. De ahí la importancia de la transparencia y del impacto de las acciones en las personas.

El deber de responsabilidad y de cautela y precaución, que atiende a la razonabilidad de los riesgos y a la oportunidad de la actuación, requiere de inteligencia estratégica: es un deber ético desarrollar la inteligencia (en sus múltiples dimensiones) y no caer en la ingenuidad de que basta con la buena voluntad o con haberlo intentado. La astucia y la creatividad han de aliarse con la buena voluntad y la buena gestión política, porque la eficiencia también es un valor fundamental de la ética. Entre lo real y lo ideal está el «mientras tanto». La vida de las personas atendidas transcurre; por eso la precaución, la previsión y la atención al tiempo razonable, prudencial, es otro aspecto importante de la responsabilidad.⁶⁶

A excepción del principio de dignidad, que es absoluto, cómo jerarquizar los otros principios dependerá, pues, de las circunstancias y del caso en particular. No obstante, cuando se encuentran en conflicto derechos, los siguientes criterios normativos nos pueden orientar en dicha jerarquización. En primer lugar, la atención a la mayor vulnerabilidad. En caso de conflicto entre derechos, deberíamos priorizar el de la persona más vulnerable. En líneas generales, podemos decir que la condición de vulnerabilidad debería ser motivo suficiente para prestar más atención a ese colectivo de personas o persona particular. Esa es la norma que subyace tras el principio jurídico del interés superior del menor. En caso de conflicto entre derechos de diferentes personas, o en caso de duda sobre cuál es el mejor curso de acciones a emprender, es prudente que la acción sea a favor del más vulnerable.

Un segundo criterio será la sostenibilidad y continuidad de la actuación, en el sentido de si se podría mantener la organización si acudieran más casos a los cuales aplicar el mismo criterio, porque, si no, se incurriría en una falta de equidad o en arbitrariedad. También cabe prestar atención a si se dañará más al tener que suspender la intervención por falta de presupuesto.

Otro criterio será la trascendentalidad de un derecho respecto de otro; es decir, se ha de priorizar el derecho que sea la condición de posibilidad del otro. Así, por ejemplo, podemos respetar el derecho a la autonomía de un adolescente que no quiere leer, pero no su opción de no querer aprender a leer. Saber leer es la condición de posibilidad de la opción de no leer. No hay autonomía cuando, sin saber leer, se escoge no hacerlo, puesto que no hay alternativa. Solo cuando hemos obligado al adolescente a leer, cuando ya sabe, respetaremos que no quiera hacerlo.

Por último, tenemos el criterio de postergar, cuanto sea posible, las opciones irrevocables, las que no tienen vuelta atrás. Este criterio obedece a la misma vulnerabilidad de la decisión humana. Como siempre existe el riesgo de error, la prudencia recomienda ganar tiempo, no ser temerarios ni precipitarnos antes de haber adoptado medidas más cautelosas.

Las virtudes profesionales

Hemos visto la importancia de tener principios a la hora de guiar la deliberación en la toma de decisiones en las intervenciones sociales. Pero tan importantes como estos principios son el tipo de personas que deliberan, el interés con el que lo hacen e incluso la confianza que merecen por parte de las personas atendidas para poner en manos suyas su historia. Tan importantes como los principios, son las maneras de ser de los profesionales. Las virtudes son maneras de ser y de hacer que confluyen en hábitos de excelencia.

Las virtudes son disposiciones a actuar; una vez adquiridas, se manifiestan naturalmente, no cuesta realizarlas. En la atención a la vulnerabilidad, en el cuidar en general, las virtudes son fundamentales. No se puede hacer algo con excelencia si no se quiere hacerlo o solo por deber y cumplimiento de la responsabilidad. Tampoco nada sobresaliente es fruto de la casualidad, sino de la disciplina, el esfuerzo y la perseverancia que implica su ejecución.

Las virtudes nos sirven además de orientación en dos aspectos: por un lado, a la hora de definir el modelo o perfil de profesional que se necesita, pues no basta un título que técnicamente lo habilite; por otro, a la hora de definir los procesos o protocolos organizativos y de evaluar la cultura de la organización.

En efecto, como las virtudes tienen una ineludible dimensión comunitaria, solo se adquieren en el entorno social de los profesionales y con referentes que les sirvan de acompañantes en dicha adquisición.⁶⁷ Ya lo hemos dicho: no se puede dar lo que no se tiene. Las virtudes precisan de trabajo personal y de acompañamiento en la comunidad a la que se pertenece.

Para llevar a cabo la justicia compasiva los servicios sociales requieren de profesionales virtuosos. Esto se enseña en comunidad, explicando el modelo de atención y de profesional que se quiere. De ese modo, la selección de los profesionales ya no es solo cuestión de competencia técnica: el compromiso ético es clave y se puede medir con otra metodología diferente a los títulos académicos. Una de ellas es la satisfacción de los afectados, de los profesionales y de la eficiencia que se logra.

Nos detendremos a continuación en las diez virtudes que, a nuestro parecer, son esenciales en los profesionales que atienden a personas en condición de vulnerabilidad. Cabe resaltar que no se trata ni de una enumeración exhaustiva ni existe un orden jerárquico entre ellas.⁶⁸

Compasión

Es imposible atender la vulnerabilidad sin cuidar, y la virtud fundamental de cuidar es la compasión.⁶⁹ Las dimensiones sentimentales, como hemos visto en Aristóteles, forman parte ineludible del buen hacer, del virtuoso, que realiza su actividad con excelencia. La empatía, simpatía o compasión, en el sentido de ser receptivo, nunca indiferente, al sentir del otro, es trascendental en los servicios sociales. Sensibilidad, consuelo, comprensión, apoyo es más que entender, recibir en el despacho, dar recursos económicos o derivar a servicios especializados.

Disponibilidad cortés

Esta virtud supone fidelidad a la misión y confianza a los profesionales de los servicios sociales. La cortesía implica escucha atenta, cordialidad de trato, amabilidad, discreción, adecuación a los distintos registros lingüísticos para hacerse entender y que el otro se sienta bien acogido. La capacidad de volver a confiar en los demás cuando la historia personal está llena de traiciones y suspicacias requiere de unos servicios cercanos, accesibles, no burocratizados: porque la imparcialidad de la justicia no debería ser impersonalidad. La disponibilidad implica proximidad. La lejanía, la excesiva distancia de la trinchera, de quien vive el problema, dificulta acertar en la solución. Las políticas y protocolos excesivamente centralizados suelen degenerar en despersonalización y burocratización.

Veracidad

Es la disposición a decir la verdad, a evitar mentiras piadosas sin por ello herir más de lo que algunas verdades ya pueden hacerlo. Esta virtud es esencial para que la relación con las personas atendidas sea de confianza y confidencia. Además de brindar disponibilidad, proximidad y facilidad de trato, el profesional debe siempre ser veraz. Esto implica dar bien la información que la persona atendida necesita; discernir cuándo darla sabiendo que podrá hacerla; saber dosificarla para no abrumarla o aturdira aún más con la lectura de una sentencia o una carta administrativa. Todo lo que el profesional dice debe ser verdadero; la dosis de la información que da debe atender a la comprensión por parte de la persona y a los impactos en su proceso de empoderamiento. La veracidad es esencial para la confianza y la confidencia. Cuesta ganar ambas, pero se pierden con facilidad si la persona se siente traicionada, engañada.

Generosidad

Ser generoso significa querer dar y darse a la búsqueda de lo mejor para la persona atendida; procurar no solo no dañarla ni que la dañen, sino también velar por su bien, promoverlo para que pueda lograrlo, y desde la concepción de lo que aquella persona considera su bien. Se quiere lo mejor para ella y por eso nos disponemos a acompañarla en su logro. La generosidad es darse, dar tiempo y postergar el interés personal. Ante una

relación de servicio a otro en condición de vulnerabilidad, el autointerés cede ante el esfuerzo por lograr su bien.

Competencia

Esta virtud alude a la pericia técnica, a conocer la profesión (el estado de la cuestión del saber específico, de las normativas) y a actualizarse mediante la formación continua. Pero la competencia también significa saber organizar el tiempo y cumplir con las tareas asignadas con un alto grado de excelencia. Es competente el que sabe lo que hace y lo que debe hacer, es decir, sabe lo que le corresponde y a quién debe dirigirse o dirigir a quien atiende dentro de la organización y/o en el sistema de los servicios sociales. La competencia también implica habilidades éticas como la deliberación o el saber cuidar y escuchar.

Humildad

El profesional deber ser intelectualmente honesto cuando, ante la complejidad de un caso, o ante diferentes requerimientos de la persona asistida, constata que no tiene suficientes conocimientos o capacidad. Reconocer la ignorancia, algo tan socráticamente sabio, también debe formar parte de los rasgos del carácter del profesional de los servicios sociales.

Paciencia

Las personas atendidas por los servicios sociales se encuentran en entornos de gran vulnerabilidad social, por lo cual puede ser desproporcionado exigirles calma y saber contener los modales. Tampoco se trata de paternalismo, pero hay que saber formar a los profesionales no solo para que sean compasivos y puedan hacerse cargo del dolor del otro, sino también para dotarlos de paciencia ante los silencios (por la imposibilidad de hablar de la persona sobre la que deben hacer un informe o ante la decisión del adolescente de no querer cooperar en la entrevista), la impuntualidad o el incumplimiento de los planes de intervención.⁷⁰

Alegría

En sintonía con el principio de empoderamiento que contiene la esperanza, se requiere la virtud de la jovialidad o de la alegría. Esta infunde estabilidad, serenidad y confianza en la capacidad de resiliencia para reemprender la vida en circunstancias menos adversas. Tampoco se trata de intimidar con la imposición de una actitud positiva censurando la tristeza o la apatía. Pero se sabe que el sentido del humor puede ser balsámico.

Prudencia

Es la sabiduría práctica por antonomasia: saber escoger lo mejor para la persona en determinadas circunstancias. Lo «mejor» tiene que ver, como decía Aristóteles, con acciones y pasiones, de forma que denota tanto lo que se hace como el talante sentimental con el que se hace.

Cabe insistir en que no solo se puede tener una virtud: seguramente tener una implica tener otras cuantas; pero si tuviéramos que decidir cuál de ellas es la más importante en los servicios sociales, diríamos que la de la compasión: sin ella difícilmente se desarrollarán las otras. No se puede atender sin respeto a la dignidad, sin buscar el empoderamiento de las personas y la justicia (los principios). El punto de encuentro que es la acogida, trascendental para la confianza en los servicios sociales, no será posible sin profesionales compasivos.

Si bien podemos cambiar los nombres y la lista de virtudes, lo importante en ellas es que desarrollan disposiciones a actuar, hábitos que surgen como una «segunda naturaleza», lo que significa que se actúa sin obligaciones, con prestancia, rápidamente, porque se está bien dispuesto. Las virtudes son modos de hacer tan propios de quien las ejerce que lo caracterizan, lo definen en su manera de ser.

Las virtudes desarrollan el carácter, tema esencial de la ética. Hemos visto que solo se desarrollan practicándolas, para lo cual se requiere de referentes comunitarios, de ejemplaridad. Pues bien, los profesionales y las organizaciones de los servicios sociales deben predicar con el ejemplo, porque es lo único que, a la hora de la verdad, cuenta.

ESPACIOS DE REFLEXIÓN: UN MODELO PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Espacios de reflexión en los servicios sociales

Los grupos de reflexión en ética reciben diferentes nombres: espacio, comisión, comité. Sin importar cuál sea el nombre que se escoja, lo que los caracteriza es que se trata de un grupo de personas que, bajo el auspicio de una institución u organización, pero con carácter independiente en su quehacer, se reúnen para deliberar problemáticas éticas. En líneas generales, todos estos grupos dialógicos y deliberativos pretenden asesorar y orientar en la toma de decisiones, generar conocimiento, cultura ética y buenas prácticas. Para que el diálogo que en ellos se lleva a cabo sea auténtico, tienen que pensar de forma plural e independiente; pues el pensamiento, o es libre e independiente o no es pensamiento. En esos espacios se trata de pensar sobre las mejores formas de proceder ante las problemáticas éticas.

Los espacios de reflexión en ética en servicios de intervención social (ERESS) pretenden ser la célula presente en todos los recursos, por pequeños que sean, para, cual catalizador, orientar en las problemáticas éticas. El objetivo principal es incorporar la perspectiva ética en la práctica cotidiana de la intervención: se trata de dinamizar la presencia cotidiana de la ética en los equipos. Mientras que en el ámbito de la bioética se suele usar más el nombre de «comités», en servicios sociales, al menos en Cataluña,²¹ dada la diversidad de centros y servicios, la elección del nombre de «espacios de reflexión» obedeció a dos claros propósitos: por un lado, adecuar el tamaño e interdisciplinariedad a las posibilidades de la organización; por otro, dinamizar la presencia de la ética desde y en la trinchera, no alejar demasiado la reflexión de las personas que tienen que llevar a cabo las acciones acordadas.

Son cuatro las funciones principales que se espera de estos grupos dialógicos y deliberativos: 1) discutir y recomendar actuaciones ante problemáticas éticas concretas; 2) discutir las políticas, protocolos o directrices de la organización, no necesariamente ante un caso particular, generando conocimiento y buenas prácticas. Los documentos y las directrices de los espacios de reflexión o de los comités son abiertos y susceptibles de revisión; 3) dinamizar (sensibilizando mediante formación y divulgación de los trabajos de dichos espacios) la perspectiva ética en el resto de profesionales de la organización en aras de crear una cultura ética; 4) incidir en la sociedad para que conozca mejor cuál es la labor de los grupos y sepa de la posibilidad de dirigirse a ellos.

Las cuatro funciones está relacionadas entre sí, pues suele ocurrir que de la discusión de un caso se derivan políticas y directrices, pasándose de la situación concreta a la generalidad, de lo «anecdótico» a la categoría. Y al concretarse directrices y políticas o al

recogerse en buenas prácticas y divulgarse, se intenta «contagiar» la mirada ética en la organización y darla a conocer al público, tanto a las personas atendidas en particular, como a la ciudadanía en general.

Frente a este último aspecto suele reconocerse como un déficit común a todos los comités o espacios de reflexión la lejanía de la ciudadanía. En efecto, las personas afectadas directamente (las atendidas por los servicios sociales, los pacientes en bioética) participan muy poco a casi nada en ellos. Se intenta superar esta ausencia incluyendo en el grupo de reflexión a alguna persona que pueda representarlas. En un primer momento de consolidación los ERESS son espacios para los profesionales, para su dinámica cotidiana; sin embargo, gracias a su adecuado crecimiento y consolidación, fruto de la tarea pedagógica que tienen asignada, se espera que incorporen a los ciudadanos y mejoren la posibilidad de su consulta directa.

Los espacios de reflexión o comités de ética son conscientes del encargo que les ha sido asignado, por eso son respetuosos con las instituciones u organizaciones que les dan cobijo. Este respeto debe ser recíproco, esto es, desde las instituciones para con ellos, fomentando el seguimiento de las recomendaciones que hagan y facilitándoles el encuentro, la formación, el lugar de la reunión y el tiempo de preparación y discusión de las problemáticas a tratar. Todo esto implica liberar de otras asignaciones a los profesionales que integran estos espacios de reflexión. Por otra parte, resulta fundamental que tengan formación en ética y que cuenten, al menos en los primeros momentos, con la asesoría de algún experto en ética.

Los casos concretos se remiten a las comisiones deontológicas de los respectivos colegios, si la temática es más propia de la ética profesional, o a los espacios de reflexión cuando es de incumbencia de todos los profesionales de la organización. Los comités de ética nacionales en servicios sociales ya no tratan de las cuestiones propias de los niveles micro y meso, que deben ser de la competencia de los espacios de reflexión, aunque sí les deben ayudar en aquellos aspectos que estos consideren espacialmente complejos. El comité nacional, propio de un departamento autonómico o de un ministerio, se dedica a cuestiones más transversales, más genéricas (como la confidencialidad, las políticas de contenciones, el respeto a los derechos de las personas en entornos residenciales, etc.), así como a la elaboración de informes sobre determinadas propuestas de legislación o de políticas públicas.

Resulta fundamental velar por el mantenimiento y el desarrollo en buena forma, que es plural e independiente, de los espacios de reflexión. No sirve de nada crear estos espacios o comités y no consultarles nunca o hacer caso omiso de sus recomendaciones; este hecho representa un riesgo importante, así como usarlos para cumplir el requisito fijado por políticas de calidad con el fin de lograr una apreciada etiqueta o ganar el concurso público que valora que las organizaciones cuenten con este tipo de iniciativas éticas. Sería desmoralizante, y podría generar *burn out*, que los profesionales más conscientes de la perspectiva ética estuvieran condenados a un malestar en la cultura o en la profesión; también sería una calamidad convertir los espacios o comités éticos en quijotes virtuosos que piensan solos y acaban excluidos, aislados.

Por eso es especialmente pertinente dar recomendaciones a las distintas problemáticas de los profesionales y, al mismo tiempo, evaluar su seguimiento y medir su impacto. Es preciso pensar en los riesgos no solo de atrofia en el crecimiento de los comités de ética o de los espacios de reflexión (por falta de actividad, de consultas, por inercias, etc.): si no sirven para lo que fueron creados, el descrédito es inmenso, lo cual, de nuevo, se ve reflejado en la confianza de todos, tanto de los profesionales como de las personas atendidas.⁷²

Además de los comités nacionales y de los espacios de reflexión más organizativos y de intervención social, es pertinente recordar la necesidad de mejorar los criterios éticos para la investigación en intervención social en los comités de ética de la investigación. No siempre se presta suficiente atención a los componentes éticos de una encuesta o un estudio en el ámbito de los servicios sociales. Por lo tanto, es necesario concienciar a los investigadores acerca de la necesidad de consultar con los comités de ética sobre a quiénes beneficia su investigación; la proporcionalidad de la información personal que obtendrán y precisan para los fines que se proponen; el tipo de consentimiento informado de los que participan; sobre conflictos de intereses, etc.

Un modelo para deliberar y tomar decisiones

Existen muchos modelos de toma de decisiones⁷³ que, aunque pueden variar en el orden y número de pasos a seguir, en esencia recogen los mismos aspectos. En este apartado presentamos una serie de pasos que indican el camino a seguir en la toma de decisiones en servicios sociales. Disponer en los grupos de reflexión de alguno de estos modelos es especialmente importante porque, al tratarse de personas, de complejidad, de pasiones y de razones, es fácil enfrascarse en discusiones que nos alejan del objetivo o nos estancan en algún aspecto del que no sabemos cómo salir en busca de consenso en la actuación a recomendar.

Desde el planteamiento del caso hasta el seguimiento de su puesta en marcha, con indicadores de calidad en aras de propiciar el aprendizaje profesional y organizativo, el modelo que presentamos consta de siete pasos:⁷⁴

1. Acotar la problemática ética: descripción y documentación del caso.
2. Valores y principios en juego: deliberación.
3. Lo que está a nuestro alcance: propuesta de intervención.
4. Planificación y delegación de responsabilidades.
5. Seguimiento / reconsideración
6. Evaluación.
7. Documentación.

A continuación explicaremos la razón de ser de cada paso y las tareas que requieren.

Acotar la problemática ética: descripción y documentación del caso

Precisamente porque no se trata nunca de una descripción «objetiva» sin más, puesto que quien relata lo hace desde una determinada profesión, perspectiva, conocimiento del caso, etc., relatará aquellos aspectos que considere relevantes y el estado de las actuaciones efectuadas. Fruto de las preguntas que otros hagan, la narración irá mejorando y completándose.

Es fundamental asesorarse sobre las cuestiones legales que hay que tener en cuenta, así como recopilar información acerca de qué se ha publicado sobre el tema y cuál es el estado de la cuestión, sin dejar de lado lo que opinan las personas sobre las que discutimos, qué opciones prefieren, cómo ven y viven la problemática. Por ello hay que procurar, en consonancia con sus competencias, que participen en la toma de decisiones o al menos conocer sus opiniones. El principio de empoderamiento nos recuerda que no solo hay que presentarles alternativas preestablecidas por los profesionales para que escojan; se trata, en la medida de lo posible, y desde un principio, de involucrarlas en el establecimiento mismo de las alternativas de acción y en el descarte de otras.

Si no son capaces de tomar una decisión por sí solas, es necesario acompañar la autonomía con un diálogo deliberativo (autonomía relacional) para que se decida cuál es la mejor opción. En último término, la descripción tiene que responder, entonces, a las siguientes preguntas, no siempre por obvias suficientemente explicadas en la documentación y narración del caso:

- a. ¿Cuál es el problema o conflicto ético?
- b. ¿A quién o a quiénes afecta el problema y en qué grado?
- c. ¿Qué percepción tienen del problema, cómo lo ven y viven, qué saben de él?
- d. ¿Qué esperan de los profesionales de los servicios sociales?

A la hora de establecer una jerarquía de las personas afectadas por la decisión, no debe olvidarse que en primer lugar siempre está la persona atendida. Como se trata de un proceso de empoderamiento relacional, no individualista, cabe considerar también a los otros afectados por la decisión (la familia, los vecinos, la comunidad, etc.). Por último, hay que tener en cuenta a los profesionales involucrados y a su organización; el objetivo es que todos trabajen en grupo, siguiendo las mismas directrices y evitando arbitrariedades. Se genera inequidad y desconfianza si, ante el mismo caso, otro profesional u otro equipo toma una decisión muy distinta.

Valores y principios en juego: deliberación

Una vez conocidos los hechos sobre los cuales hay que dar recomendaciones sobre qué hacer, se trata de ponderar los valores en conflicto, los fines y los bienes que se persiguen. En la exposición de argumentos es importante tener en cuenta tres factores:

- a. Los principios éticos de la intervención social y los valores específicos de la persona atendida que se deben priorizar.

- b. Las acciones (u omisiones) que se proponen, en coherencia con los principios y valores anteriormente expuestos, y los medios con los que se cuenta para llevarlas a cabo con éxito. Si no se dispone de los medios, difícilmente se podrá llevar a cabo la acción: sopesar poderes es indispensable para asumir responsabilidades.
- c. Los resultados que se espera lograr y aquellas consecuencias que se quieren evitar, de nuevo en coherencia con los valores y principios y con proporcionalidad a los medios disponibles y que son adecuados al contexto y a los valores de las personas atendidas.

En el momento de exposición de motivos es importante que las voces discrepantes sean escuchadas, de forma que se introduzca la deliberación, la consideración de los pros y los contras de lo defendido, así como que se incluyan alternativas de acción no consideradas o precipitadamente descartadas.

Propuesta de intervención

Una vez se han escuchado, se escoge una tesis que recoja las diferentes propuestas mejoradas a la luz de las objeciones que se han esgrimido a lo largo de la deliberación. En caso de muchas discrepancias o de falta de acuerdo, se opta a favor de la no maleficencia en la que todos estén de acuerdo, pues ya hemos advertido que suele ser más fácil acordar lo que nadie quiere para sí, el mal a evitar, que el bien hacia el cual tender. En este sentido, está bien acotar los extremos que todos rechazan y a partir de este primer acuerdo graduar pequeños consensos dentro de dicha franja de extremos a evitar.

Planificación y delegación de responsabilidades

Una vez acordada la decisión a tomar como la mejor disponible en ese momento, se trata de llevarla a la práctica. Para tal fin, es fundamental delegar las tareas con responsabilidad: quién hace qué, quién informa, cómo proceder y cuándo. La delegación de tareas es responsable cuando es proporcional al saber y al poder, a las competencias, las actitudes y las habilidades. Por eso es importante, a nivel de equipos, saber quién es el referente y cuál es la función de cada uno de sus miembros, para conseguir la coordinación de esfuerzos y la eficiencia en los logros, teniendo en cuenta el tiempo y los recursos (humanos, técnicos, dinerarios) disponibles.

En este paso se establecerán los indicadores que permitirán evaluar, una vez acabada la intervención, el grado de satisfacción de todos los implicados, sin olvidar que el centro lo ocupan las personas atendidas o, entre ellas, la más vulnerable.

Seguimiento / reconsideración

Lo más previsible en asuntos humanos es que haya imprevistos; por eso estar atento a la realidad y no limitarse en ningún momento a seguir las directrices acordadas, a «seguir el protocolo», es un requisito ético ineludible en intervención social. Es crucial adaptarse a las realidades dinámicas que son las situaciones personales, así como a los cambios profesionales u organizativos que puedan sobrevenir.

Evaluación con indicadores

Una vez realizada la intervención, es importante medir desde el indicador que habíamos establecido previamente la calidad de la intervención. También puede suceder que sea posible añadir otros indicadores en los que, en el momento de la planificación, no habíamos reparado: hay que estar siempre atentos a la realidad.

Documentación

A nivel de equipo se debe documentar el caso, porque se aprende de la experiencia, de la constatación de aciertos y de errores; la experiencia debe compartirse, convirtiéndola en guías de buenas prácticas. Ha de fomentarse el conocimiento en la organización y en el sector de los servicios sociales en general. En el futuro, a los profesionales que pudieran encontrarse ante una situación semejante, el conocimiento del caso les evitará tener que comenzar de cero. La documentación debe estar atenta a la confidencialidad de los datos.

Deliberar en los espacios de reflexión también es un hábito que requiere de práctica. A dialogar, a deliberar, para tomar mejores decisiones y a tiempo, se aprende dialogando, deliberando y tomando decisiones, no hay otra forma.

En los capítulos 6, 7 y 8 hemos abordado la pregunta sobre *los principios que deben guiar la toma de decisiones y cuáles las virtudes que se requieren en los servicios sociales*. Hemos constatado que no se puede trabajar bien sin principios ni virtudes, pero también que se precisa de la coordinación entre los profesionales, las organizaciones y la Administración. En definitiva, se trata de crear redes de apoyo, a partir de todo eso, para que nunca nadie quede abandonado a la intemperie inhumana. Y puesto que a eso se dedican los servicios sociales, la calidad y la calidez de estos no es asunto menor.

ÉTICA APLICADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES: ACLARACIONES CONCEPTUALES

- 1 A. MacIntyre, *Animales racionales dependientes: por qué los seres humanos necesitamos las virtudes*, Barcelona, Planeta, 2001.
- 2 J.L. López Aranguren, *Ética*, Madrid, Alianza, 2005.
- 3 A. Cortina, *Ética mínima*, Madrid, Tecnos, 1986.
- 4 I. Kant, *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Madrid, Alianza, 2002.
- 5 J.M. Esquirol, *La resistencia íntima*, Barcelona, Acantilado, 2015.
- 6 R. Sánchez Ferlosio, *Vendrán más años malos y nos harán más ciegos*, Barcelona, Destino, 1993, p. 9.
- 7 J. Conill, *Ética hermenéutica*, Madrid, Tecnos, 2006.

NIVELES DE CONCIENCIA, NIVELES DE INTERVENCIÓN: CUATRO ÉTICAS EN JUEGO

- 8 L. Kohlberg, *Psicología del desarrollo evolutivo*, Bilbao, Desclée De Brouwer, 1992.
- 9 A. Cortina, *Ética mínima*, *op. cit.*
- 10 Por las resonancias de los términos «cliente» o «usuario» (cargados de connotaciones economicistas o consumistas), y al ser el objetivo de los servicios sociales la atención de la persona, hemos optado por hablar de persona atendida.
- 11 J. Rawls, *Teoría de la justicia*, México, FCE, 1971.
- 12 R.L. Schalock y M.A. Verdugo, *The Concept of Quality of Life in Services and Supports for Persons with Intellectual Disabilities*, Hastings-Salamanca, Hastings College-Universidad de Salamanca, en http://www.dincat.cat/el-concepto-de-calidad-de-vida-en-los-servicios-y-apoyos-para-personas-con-discapacidad-intelectual_165255.pdf
- Cf. también: <http://www.hhs.gov/ohrp/humansubjects/guidance/belmont.html>

MARCO TEÓRICO: CINCO TEORÍAS ÉTICAS

- 13 J. Canimas, *Com resoldre problèmiques ètiques*, Barcelona, UOC, 2015.
- 14 I. Kant, «Qué es Ilustración», en *Filosofía de la historia*, México, FCE, 1994.
- 15 *Íd.*, *Crítica de la razón práctica*, Madrid, Alianza, 2000.
- 16 *Íd.*, *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Madrid, Alianza, 2002.
- 17 A. Cortina, «Ethica cordis», en *Isegoría. Revista de Filosofía Moral y Política*, 37, Madrid, julio-diciembre de 2007, pp. 113-126.
- 18 *Íd.*, *Ética sin moral*, Madrid, Tecnos, 1990.
- 19 J.C. Velasco, *Para leer a Habermas*, Madrid, Alianza, 2003.
- 20 Por ejemplo la que podría derivarse de una propuesta como la de R. Rorty (1996), que defiende la prioridad de la democracia por encima de la filosofía, respaldando sin más el etnocentrismo liberal occidental.
- 21 K.O. Apel, *Una ética de la responsabilidad en la era de la ciencia*, Buenos Aires Almagesto, 1992.
- 22 A. Cortina, «Ética comunicativa», en V. Camps, O. Guariglia y R. Salmerón (eds.), *Concepciones de la ética*, Madrid, Trotta, 1992.
- 23 K.O. Apel, *Teoría de la verdad y ética del discurso*, Barcelona, Paidós, 1998.
- 24 J. Habermas, *Conciencia moral y acción comunicativa*, Barcelona, Península, 1985, p. 86.
- 25 J.O. Young, «The immorality of applied ethics», *International Journal of Applied Philosophy*, 3, 1986, pp. 37-43.
- 26 M. Nussbaum, *Las fronteras de la justicia*, Barcelona, Paidós, 2007.

- [27](#) S. Benhabid, *El ser y el otro en la ética contemporánea. Feminismo, comunitarismo y postmodernismo*, Barcelona, Gedisa, 2006.
- [28](#) J.S. Mill, *El utilitarismo*, Madrid, Alianza, 2014.
- [29](#) J. S. Mill, *op. cit.*
- [30](#) Aristóteles, *Ética a Nicómaco*, II, 1107a, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 2002.
- [31](#) A. MacIntyre, *Tras la virtud*, Barcelona, Crítica, 1987.
- [32](#) S. Benhabid, *op. cit.*
- [33](#) H. Jonas, *El principio de responsabilidad*, Barcelona, Herder, 1995.
- [34](#) M. Nussbaum, *Las fronteras de la justicia*, Barcelona, Paidós, 2007.
- [35](#) M. Nussbaum, *op. cit.*

LAS PERSONAS ATENDIDAS Y LOS MODELOS DE ATENCIÓN

- [36](#) M. Foucault, «La ética del cuidado de sí como práctica de la libertad», en *Obras esenciales. Estética, ética y hermenéutica*, vol. 3, Barcelona, Paidós, 1999.
- [37](#) J. Canimas, «La ética aplicada como resistencia política», en A. Quintanas (ed.), *El trasfondo político de la bioética*, Girona, Documenta Universitaria, 2013, pp. 147-158.
- [38](#) J. Rawls, *op. cit.*
- [39](#) M. Nussbaum, *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*, Barcelona, Paidós, 2011.
- [40](#) S. Zizek, *Sobre la violencia. Seis reflexiones marginales*, Barcelona, Paidós, 2009.
- [41](#) Mt, 13,12.
- [42](#) A. Puyol, «Filosofía del mérito», *Contrastes. Revista Internacional de Filosofía*, vol. XII, 2007, pp. 169-187.

LAS PERSONAS ATENDIDAS

- [43](#) Como veremos más adelante, el cuidado es una virtud, de modo que es habitual y amable, o no es cuidado.
- [44](#) Véase el documento del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña: *Recomendaciones sobre el desarrollo de los derechos y deberes de las personas mayores en entornos residenciales*, en http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/recom
- [45](#) Cf. el documento de reflexión sobre contenciones del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña, en http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/Docu
- [46](#) J.A. Seoane, «La convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad: perspectiva jurídica», *Siglo Cero*, 42(237), 2011, pp. 21-32.
- [47](#) J. Canimas, «¿Discapacidad o diversidad funcional», *Siglo Cero*, 46(2), 2015, pp. 79-97.
- [48](#) Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Disability/Pages/DisabilityIndex.aspx>
- [49](#) M. Alemany, *El concepto y la justificación del paternalismo*, Alicante, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2005, en <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-concepto-y-la-justificacion-del-paternalismo--0/>
- [50](#) CRPD/C/11/4.
- [51](#) Cf. las reflexiones del Grup de Reflexió d'Ètica Aplicada del Consorci de Serveis Socials de Barcelona sobre *Diversitat funcional, afectivitat i sexualitat: algunes qüestions que plantegen les relacions afectives i sexuals de les persones amb diversitat funcional amb necessitats de suport extens o generalitzat que viuen en residències*, Barcelona, Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social, Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013, en http://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20140603_SEXOAFECTIVITAT
- [52](#) S. Ramos y B. Román, «Las voluntades anticipadas en pacientes con esquizofrenia: un instrumento para potenciar la autonomía», *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 34(121), 2014, pp. 21-35.
- [53](#) M. Reyes, *La herencia del olvido*, Madrid, Errata Naturae, 2008.
- [54](#) T. Pogge, «Justicia global», *Revista de Economía Institucional*, 10(19), 2008, pp. 99-114.
- [55](#) Z. Bauman, *Modernidad y postmodernidad*, Madrid, Akal, 2001.
- [56](#) S. Zizek, *op. cit.*
- [57](#) H. Jonas, *op. cit.*

LOS PROFESIONALES, LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN

⁵⁸ Los siguientes documentos recogen muy buenas recomendaciones: *La confidencialidad en intervención social. Recomendaciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña*, en http://dixit.gencat.cat/es/04recursos/09etica_aplicada_als_serveis_socials/08documents/; y *Confidencialidad en servicios sociales. Guía para mejorar las intervenciones profesionales*, del grupo promotor del Comité de Ética en Intervención Social del Principado de Asturias, Oviedo, Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, 2013, en http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/guia_confidencialidad_A4.j

⁵⁹ Cf. la excelente exposición relacionada con el conflicto entre denunciar o mantener la confidencialidad en un caso de abusos sexuales a una adolescente que Joan Canimas hace en *Cómo resolver problemáticas éticas*, Barcelona, UOC, 2015, pp. 81-114.

⁶⁰ Estas reflexiones son fruto de las conversaciones sobre el tema con Elisabeth Real y Lorena Bernal (becarias del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña en el período 2013-2014), a quienes agradezco que escogieran esta temática en sus respectivos trabajos de fin de máster y de grado en la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona.

PRINCIPIOS ÉTICOS Y VIRTUDES

⁶¹ T.L. Beauchamp y J.F. Childress, *Principios de ética biomédica*, Barcelona, Masson, 1999. Cf. también: *Informe Belmont*, en <http://www.hhs.gov/ohrp/humansubjects/guidance/belmont.html>

⁶² I. Kant, *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Madrid, Alianza, 2001.

⁶³ J.C. Mèlich, *Ética de la compasión*, Barcelona, Herder, 2014.

⁶⁴ A. Honneth, *La lucha por el reconocimiento. Por una gramática moral de los conflictos sociales*, Barcelona, Crítica, 1997.

⁶⁵ H. Jonas, *op. cit.*

⁶⁶ K.O. Apel, *Una ética de la responsabilidad en la era de la ciencia*, Buenos Aires, Almagesto, 1992.

⁶⁷ Recordemos la referencia al hombre prudente que contiene la definición de virtud ética de Aristóteles (cf. capítulo 3).

⁶⁸ Agradezco a Ester Busquets haberme mostrado el breve y completo compendio de las virtudes del cuidar que contiene la descripción que del personaje Guerássim hace L. Tolstói en *La muerte de Iván Illich*.

⁶⁹ J.C. Mèlich, *Ética de la compasión*, Barcelona, Herder, 2013.

⁷⁰ El libro de J. Dueñas, *Blanques juguen i guanyen*, Barcelona, Setzevents, 2014, es especialmente ilustrativo de las virtudes de un educador social en el ámbito de la infancia y la adolescencia.

ESPACIOS DE REFLEXIÓN: UN MODELO PARA LA TOMA DE DECISIÓN

⁷¹ Esa es la decisión que tomamos en el Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña: los espacios son unidades de un mínimo de cinco personas y su interdisciplinariedad dependerá también del tamaño de la organización que los acoge. Cf. http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/criter

⁷² El Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña ha elaborado unas recomendaciones para autoevaluar el funcionamiento de los espacios de reflexión en ética en los servicios sociales (ERESS), en http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/reco

⁷³ J. Canimas, *Com resoldre problemàtiques ètiques*, *op. cit.*; P. Simón, A. Couceiro y I.M. Barrio, «Una metodología de análisis de los problemas», en A. Couceiro (ed.), *Bioética para clínicos*, Madrid, Triacastela, 1999; F. Montero y M. Morlans, *Para deliberar en los comités de ética*, Barcelona, Fundació Doctor Robert, 2009; J.C. Álvarez y J.J. Ferrer, *Para fundamentar la bioética. Teorías y paradigmas teóricos en la bioética contemporánea*, Bilbao, Desclée De Brouwer, 2005.

⁷⁴ He expuesto un procedimiento similar en B. Román, «El procedimiento en la toma de decisiones en conflictos éticos», en R. Álvarez y R. Burgos (coords.), *Aproximación bioética a la nutrición clínica*, Barcelona, Glosa, 2011.

- ALEMANY, M., *El concepto y la justificación del paternalismo*, Alicante, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2005, en <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-concepto-y-la-justificacion-del-paternalismo--0/>
- ÁLVAREZ J.C. y FERRER, J.J., *Para fundamentar la bioética. Teorías y paradigmas teóricos en la bioética contemporánea*, Bilbao, Desclée De Brouwer, 2005.
- APEL, K.O., *Teoría de la verdad y ética del discurso*, Barcelona, Paidós, 1998.
- , *Una ética de la responsabilidad en la era de la ciencia*, Buenos Aires, Amagosto, 1992.
- ARISTÓTELES, *Ética a Nicómaco*, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 2002.
- BAUMAN, Z., *Modernidad y Postmodernidad*, Madrid, Akal, 2001.
- BEAUCHAMP, T.L. y CHILDRESS, J., *Principios de ética biomédica*, Barcelona, Masson, 1999.
- BECK, U., *La sociedad del riesgo*, Barcelona, Paidós, 2014.
- BENHABID, S., *Situating the self. Gender, community and postmodernism in contemporary ethics*, Nueva York, Routledge, 1992 [trad. cast.: *El ser y el otro en la ética contemporánea. Feminismo, comunitarismo y postmodernismo*, Barcelona, Gedisa, 2006].
- COMITÉ DE ÉTICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE CATALUÑA, *La confidencialidad en la intervención social: recomendaciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña*, http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socia
- , *Documento de reflexión sobre contenciones del Comité de Ética de servicios sociales de Cataluña*, http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socia
- , *Recomendaciones sobre el desarrollo de los derechos y deberes de las personas mayores en entornos residenciales*, http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socia
- CANIMAS, J. «La ética aplicada como resistencia política», en QUINTANAS, A. (ed.), *El trasfondo político de la bioética*, Girona, Documenta Universitaria, 2013.
- , ¿Discapacidad o diversidad funcional, *Siglo Cero*, 46(2), 2015.
- , *Com resoldre problemàtiques ètiques*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, 2015.
- CONILL, J., *Ética hermenéutica*, Madrid, Tecnos, 2006.
- CORTINA, A., *Ética mínima*, Madrid, Tecnos, 1986.

- , *Ética sin moral*, Madrid, Tecnos, 1990.
- , «Ética comunicativa», en CAMPS, V., GUARIGLIA, O. y SALMERÓN, R. (eds.), *Concepciones de la ética*, Madrid, Trotta, 1992.
- , y GARCÍA-MARZÁ, D. (Eds.), *Razón pública y éticas aplicadas*, Madrid, Tecnos, 2003.
- , «Ethica cordis», *Isegoría. Revista de Filosofía Moral y Política*, 37, Madrid, julio-diciembre de 2007.
- DUEÑAS, J., *Blanques juguen i guanyen: reflexions ètiques d'un educador social*, Barcelona, Setzevents, 2012.
- ESQUIROL, J.M., *La resistencia íntima*, Barcelona, Acantilado, 2015.
- FOUCAULT, M., «La ética del cuidado de sí como práctica de la libertad», en *Obras esenciales. Estética, ética y hermenéutica*, vol. 3, Barcelona, Paidós, 1999.
- GILLIGAN, C., *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*, México, FCE, 1985.
- , *La ética del cuidado*, Barcelona, Cuadernos de la Fundación Víctor Grífols i Lucas, 30, 2013.
- GRUPO PROMOTOR DEL COMITÉ EN INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, *Confidencialidad en Servicios Sociales. Guía para mejorar las intervenciones profesionales*, Oviedo, Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, 2013, http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/
- GRUP DE REFLEXIÓ D'ÈTICA APLICADA DEL CONSORCI DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA, *Diversitat funcional, afectivitat i sexualitat: algunes qüestions que plantegen les relacions afectives i sexuals de les persones amb diversitat funcional amb necessitats de suport extens o generalitzat que viuen en residències*, Barcelona: Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social; Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2013, http://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20140603_SEXOAFECTIVITAT
- HABERMAS, J., *Escritos sobre moralidad y eticidad*, Barcelona, Paidós, 1991.
- , *Conciencia moral y acción comunicativa*, Barcelona, Península, 1985.
- , *Aclaraciones a la Ética del Discurso*, Madrid, Trotta, 2000.
- HONNETT, A., *La lucha por el reconocimiento. Por una gramática moral de los conflictos sociales*, Barcelona, Crítica, 1997.
- JONAS, H., *El principio de responsabilidad*, Barcelona, Herder, 1995.
- KANT, I., *Fundamentación para una metafísica de las costumbres*, Madrid, Alianza, 2002.
- , «Qué es Ilustración», en *Filosofía de la Historia*, México, FCE, 1994.
- , *Crítica de la razón práctica*, Madrid, Alianza, 2000.
- KOHLBERG, L., *Psicología del desarrollo evolutivo*, Bilbao, Desclée De Brouwer, 1992.
- LÓPEZ ARANGUREN, J.L., *Ética*, Madrid, Alianza, 2005.
- MACINTYRE, A., *Tras la virtud*, Barcelona, Crítica, 1987.
- , *Animales racionales dependientes: por qué los seres humanos necesitamos las virtudes*, Barcelona, Planeta, 2001.
- MÈLICH, J.C., *Ética de la compasión*, Barcelona, Herder, 2013.
- MILL, J.S., *El utilitarismo*, Madrid, Alianza, 2014.

- MONTERO, F. y MORLANS, M., *Para deliberar en los comités de ética*, Barcelona, Fundació Doctor Robert, 2009.
- NODDING, N., *Starting at Home. Caring and Social Policy*, Berkeley, University of California Press, 2002.
- NUSSBAUM, M., *Las fronteras de la justicia*, Barcelona, Paidós, 2007.
- , *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*, Barcelona, Paidós, 2011.
- POGGE, T., «Justicia global», *Revista de Economía Institucional*, 10(19), 2008.
- RAMOS, S. y ROMÁN, B., «Las voluntades anticipadas en pacientes con esquizofrenia: un instrumento para potenciar la autonomía», *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 34(121), 2014.
- RAWLS, J., *Teoría de la justicia*, Madrid, FCE, 2006.
- ROMÁN, B., «L'ètica de les professions i organitzacions en l'àmbit dels serveis socials», *Papers d'acció social*, 7, 2009.
- REYES, M., *La herencia del olvido*, Madrid, Errata Naturae, 2008.
- RORTY, R., «La prioridad de la democracia sobre la filosofía», en *Objetividad, relativismo y verdad*, Barcelona, Paidós, 1996.
- SÁNCHEZ FERLOSIO, R., *Vendrán más años malos y nos harán más ciegos*, Barcelona, Destino, 1993.
- SEOANE, J.A., «La convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad: perspectiva jurídica», *Siglo Cero*, 42(237), 2011.
- SIMÓN, P., COUCEIRO, A. y BARRIO, I.M., «Una metodología de análisis de los problemas», en COUCEIRO, A. (ed.), *Bioética para clínicos*, Madrid, Triacastela, 1999.
- TOULMIN, S., «How medicine saved the life of ethics», *Perspect. Biol. Med*, 25(4), 1982.
- VELASCO, J.C., *Para leer a Habermas*, Madrid, Alianza, 2003.
- VILAR, J., *Cuestiones éticas en la educación social*, Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, 2013.
- YOUNG, J.O., «The immorality of applied ethics», *International Journal of Applied Philosophy*, 3, 1986.
- SCHALOCK, R.L. y VERDUGO, M.A., *The Concept of Quality of Life in Services and Supports for Persons with Intellectual Disabilities*, Hastings, Nebraska-Salamanca, Hastings College-Universidad de Salamanca, en http://www.dincat.cat/el-concepto-de-calidad-de-vida-en-los-servicios-y-apoyos-para-personas-con-discapacidad-intelectual_165255.pdf
- U.S. Department of Health & Human Services, *The Belmont Report*, en <http://www.hhs.gov/ohrp/humansubjects/guidance/belmont.html>

Este estudio desea contribuir a un mejor conocimiento y comprensión de la labor de los servicios sociales en el siglo XXI, así como ofrecer a los estudiantes y profesionales herramientas para la toma de decisiones. El libro se estructura en torno a tres preguntas clave:

1. ¿Qué ética para los servicios sociales? No basta con que cada profesional asuma su responsabilidad. Una ética de los servicios sociales debe explicitar unos valores rectores y el papel que desempeñan las personas atendidas. Más allá del asistencialismo, se propone un modelo de participación y empoderamiento centrado en las personas, que además sea capaz de anticipar las posibles circunstancias de vulnerabilidad.
2. ¿A quiénes van dirigidos los servicios sociales? Desprendiéndose del estigma de «beneficencia» para indigentes o marginados, los servicios sociales deben atender a cualquier persona que corra el riesgo de exclusión social y/o de dependencia, ya sea por causa de enfermedad, diversidad funcional, violencia en el hogar, pobreza, u otras adversidades sobrevenidas.
3. ¿Cuáles son los principios que guían la toma de decisiones y cuáles las virtudes que se requieren en los servicios sociales? Se propone una serie principios y valores que pueden ser útiles a la hora de deliberar sobre las mejores acciones y políticas a llevar a cabo, y una serie de virtudes sin las cuales sería difícil la acogida y el acompañamiento de las personas por parte de los profesionales.

BEGOÑA ROMÁN MAESTRE es doctora en Filosofía y profesora en la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona. Es miembro del grupo consolidado de investigación de la Generalitat de Cataluña «Aporía: Filosofía contemporánea, Ética y Política». También es presidenta del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña y vocal del Comité de Bioética de Cataluña. Su ámbito de especialización es la ética aplicada a entornos profesionales y organizativos.

OTROS TÍTULOS

Ramón Turró, [*Ética del deporte*](#)

Table of Contents

[Cubierta](#)

[Portada](#)

[Créditos](#)

[Índice](#)

[INTRODUCCIÓN](#)

[ÉTICA APLICADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES: ACLARACIONES](#)

[CONCEPTUALES](#)

[Los servicios sociales](#)

[Ética y moral](#)

[Ética aplicada en los servicios sociales](#)

[NIVELES DE CONCIENCIA, NIVELES DE INTERVENCIÓN: CUATRO](#)

[ÉTICAS EN JUEGO](#)

[Niveles de conciencia](#)

[Niveles de intervención](#)

[Cuatro éticas en acción](#)

[La misión: justicia, cuidado y calidad de vida](#)

[MARCO TEÓRICO: CINCO TEORÍAS ÉTICAS](#)

[Ética deontológica de Kant](#)

[Ética dialógica o comunicativa](#)

[Éticas consecuencialistas](#)

[Ética de la virtud](#)

[Éticas de la compasión, hospitalidad o del cuidado](#)

[LAS PERSONAS ATENDIDAS Y LOS MODELOS DE ATENCIÓN](#)

[Modelos en la atención de los servicios sociales](#)

[Tres objetivos concretos: estabilidad, capacidades y vínculos](#)

[LAS PERSONAS ATENDIDAS](#)

[Edad](#)

[Capacidad](#)

[Pobreza](#)

[Violencia](#)

[Situación de ilegalidad](#)

[LOS PROFESIONALES, LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN](#)

[Riesgos profesionales: burn out y fatiga por compasión](#)

[Confidencialidad, secreto profesional y traspaso de información](#)

[Objeción de conciencia y desobediencia civil](#)

[Investigación y difusión de buenas prácticas](#)

[PRINCIPIOS ÉTICOS Y VIRTUDES](#)

[Principios de la intervención social](#)

[Las virtudes profesionales](#)

ESPACIOS DE REFLEXIÓN: UN MODELO PARA LA TOMA DE DECISIÓN

Espacios de reflexión en los servicios sociales

Un modelo para deliberar y tomar decisiones

BIBLIOGRAFÍA

Información adicional

**VIKTOR EL HOMBRE
FRANKL EN BUSCA
DE SENTIDO**



Herder

El hombre en busca de sentido

Frankl, Viktor

9788425432033

168 Páginas

[Cómpralo y empieza a leer](#)

* Nueva traducción*

El hombre en busca de sentido es el estremecedor relato en el que Viktor Frankl nos narra su experiencia en los campos de concentración.

Durante todos esos años de sufrimiento, sintió en su propio ser lo que significaba una existencia desnuda, absolutamente desprovista de todo, salvo de la existencia misma. Él, que todo lo había perdido, que padeció hambre, frío y brutalidades, que tantas veces estuvo a punto de ser ejecutado, pudo reconocer que, pese a todo, la vida es digna de ser vivida y que la libertad interior y la dignidad humana son indestructibles. En su condición de psiquiatra y prisionero, Frankl reflexiona con palabras de sorprendente esperanza sobre la capacidad humana de trascender las dificultades y descubrir una verdad profunda que nos orienta y da sentido a nuestras vidas.

La logoterapia, método psicoterapéutico creado por el propio Frankl, se centra precisamente en el sentido de la existencia y en la búsqueda de ese sentido por parte del hombre, que asume la responsabilidad ante sí mismo, ante los demás y ante la vida. ¿Qué espera la vida de nosotros?

El hombre en busca de sentido es mucho más que el testimonio de un psiquiatra sobre los hechos y los acontecimientos vividos en un campo de concentración, es una lección existencial. Traducido a medio centenar de idiomas, se han vendido millones de ejemplares en todo el mundo. Según la Library of Congress de Washington, es uno de los diez libros de mayor influencia en Estados Unidos.

[Cómpralo y empieza a leer](#)



Jean Grondin

La filosofía de la religión



Herder

La filosofía de la religión

Grondin, Jean

9788425433511

168 Páginas

[Cómpralo y empieza a leer](#)

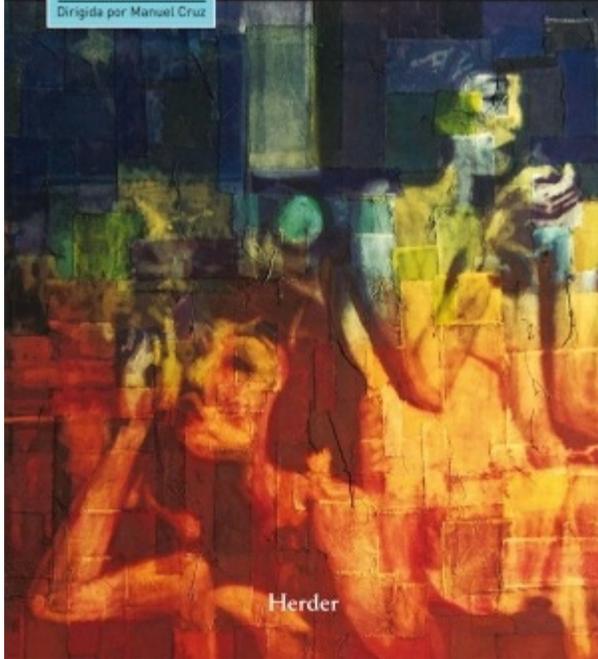
¿Para qué vivimos? La filosofía nace precisamente de este enigma y no ignora que la religión intenta darle respuesta. La tarea de la filosofía de la religión es meditar sobre el sentido de esta respuesta y el lugar que puede ocupar en la existencia humana, individual o colectiva.

La filosofía de la religión se configura así como una reflexión sobre la esencia olvidada de la religión y de sus razones, y hasta de sus sinrazones. ¿A qué se debe, en efecto, esa fuerza de lo religioso que la actualidad, lejos de desmentir, confirma?

[Cómpralo y empieza a leer](#)

Byung-Chul Han
La sociedad del cansancio

PENSAMIENTO HERDER
Dirigida por Manuel Cruz



La sociedad del cansancio

Han, Byung-Chul

9788425429101

80 Páginas

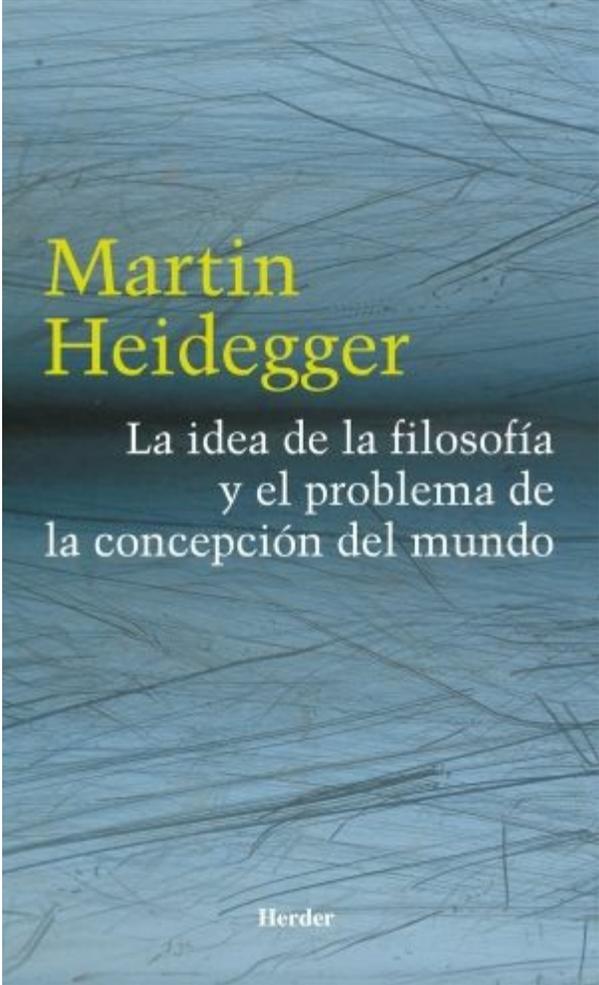
[Cómpralo y empieza a leer](#)

Byung-Chul Han, una de las voces filosóficas más innovadoras que ha surgido en Alemania recientemente, afirma en este inesperado best seller, cuya primera tirada se agotó en unas semanas, que la sociedad occidental está sufriendo un silencioso cambio de paradigma: el exceso de positividad está conduciendo a una sociedad del cansancio. Así como la sociedad disciplinaria foucaultiana producía criminales y locos, la sociedad que ha acuñado el eslogan Yes We Can produce individuos agotados, fracasados y depresivos.

Según el autor, la resistencia solo es posible en relación con la coacción externa. La explotación a la que uno mismo se somete es mucho peor que la externa, ya que se ayuda del sentimiento de libertad. Esta forma de explotación resulta, asimismo, mucho más eficiente y productiva debido a que el individuo decide voluntariamente explotarse a sí mismo hasta la extenuación. Hoy en día carecemos de un tirano o de un rey al que oponernos diciendo No. En este sentido, obras como Indignaos, de Stéphane Hessel, no son de gran ayuda, ya que el propio sistema hace desaparecer aquello a lo que uno podría enfrentarse. Resulta muy difícil rebelarse cuando víctima y verdugo, explotador y explotado, son la misma persona.

Han señala que la filosofía debería relajarse y convertirse en un juego productivo, lo que daría lugar a resultados completamente nuevos, que los occidentales deberíamos abandonar conceptos como originalidad, genialidad y creación de la nada y buscar una mayor flexibilidad en el pensamiento: "todos nosotros deberíamos jugar más y trabajar menos, entonces produciríamos más".

[Cómpralo y empieza a leer](#)



Martin Heidegger

La idea de la filosofía
y el problema de
la concepción del mundo

Herder

La idea de la filosofía y el problema de la concepción del mundo

Heidegger, Martin

9788425429880

165 Páginas

[Cómpralo y empieza a leer](#)

¿Cuál es la tarea de la filosofía?, se pregunta el joven Heidegger cuando todavía retumba el eco de los morteros de la I Guerra Mundial. ¿Qué novedades aporta en su diálogo con filósofos de la talla de Dilthey, Rickert, Natorp o Husserl? En otras palabras, ¿qué actitud adopta frente a la hermeneútica, al psicologismo, al neokantismo o a la fenomenología? He ahí algunas de las cuestiones fundamentales que se plantean en estas primeras lecciones de Heidegger, mientras éste inicia su prometedora carrera académica en la Universidad de Friburgo (1919- 1923) como asistente de Husserl.

[Cómpralo y empieza a leer](#)

JESPER JUUL



Decir no, por amor

Padres que hablan claro:
niños seguros de sí mismos

Herder

Decir no, por amor

Juul, Jesper

9788425428845

88 Páginas

[Cómpralo y empieza a leer](#)

El presente texto nace del profundo respeto hacia una generación de padres que trata de desarrollar su rol paterno de dentro hacia fuera, partiendo de sus propios pensamientos, sentimientos y valores, porque ya no hay ningún consenso cultural y objetivamente fundado al que recurrir; una generación que al mismo tiempo ha de crear una relación paritaria de pareja que tenga en cuenta tanto las necesidades de cada uno como las exigencias de la vida en común.

Jesper Juul nos muestra que, en beneficio de todos, debemos definirnos y delimitarnos a nosotros mismos, y nos indica cómo hacerlo sin ofender o herir a los demás, ya que debemos aprender a hacer todo esto con tranquilidad, sabiendo que así ofrecemos a nuestros hijos modelos válidos de comportamiento. La obra no trata de la necesidad de imponer límites a los hijos, sino que se propone explicar cuán importante es poder decir no, porque debemos decirnos sí a nosotros mismos.

[Cómpralo y empieza a leer](#)

Índice

Portada	2
Créditos	3
Índice	4
INTRODUCCIÓN	6
ÉTICA APLICADA EN LOS SERVICIOS SOCIALES: ACLARACIONES CONCEPTUALES	9
Los servicios sociales	9
Ética y moral	10
Ética aplicada en los servicios sociales	13
NIVELES DE CONCIENCIA, NIVELES DE INTERVENCIÓN: CUATRO ÉTICAS EN JUEGO	19
Niveles de conciencia	19
Niveles de intervención	20
Cuatro éticas en acción	21
La misión: justicia, cuidado y calidad de vida	27
MARCO TEÓRICO: CINCO TEORÍAS ÉTICAS	30
Ética deontológica de Kant	30
Ética dialógica o comunicativa	34
Éticas consecuencialistas	38
Ética de la virtud	40
Éticas de la compasión, hospitalidad o del cuidado	43
LAS PERSONAS ATENDIDAS Y LOS MODELOS DE ATENCIÓN	50
Modelos en la atención de los servicios sociales	50
Tres objetivos concretos: estabilidad, capacidades y vínculos	51
LAS PERSONAS ATENDIDAS	55
Edad	55
Capacidad	60
Pobreza	63
Violencia	65
Situación de ilegalidad	68

LOS PROFESIONALES, LAS ORGANIZACIONES Y LA ADMINISTRACIÓN	71
Riesgos profesionales: burn out y fatiga por compasión	73
Confidencialidad, secreto profesional y traspaso de información	74
Objeción de conciencia y desobediencia civil	76
Investigación y difusión de buenas prácticas	78
PRINCIPIOS ÉTICOS Y VIRTUDES	80
Principios de la intervención social	80
Las virtudes profesionales	88
ESPACIOS DE REFLEXIÓN: UN MODELO PARA LA TOMA DE DECISIÓN	92
Espacios de reflexión en los servicios sociales	92
Un modelo para deliberar y tomar decisiones	94
BIBLIOGRAFÍA	102
Información adicional	105