

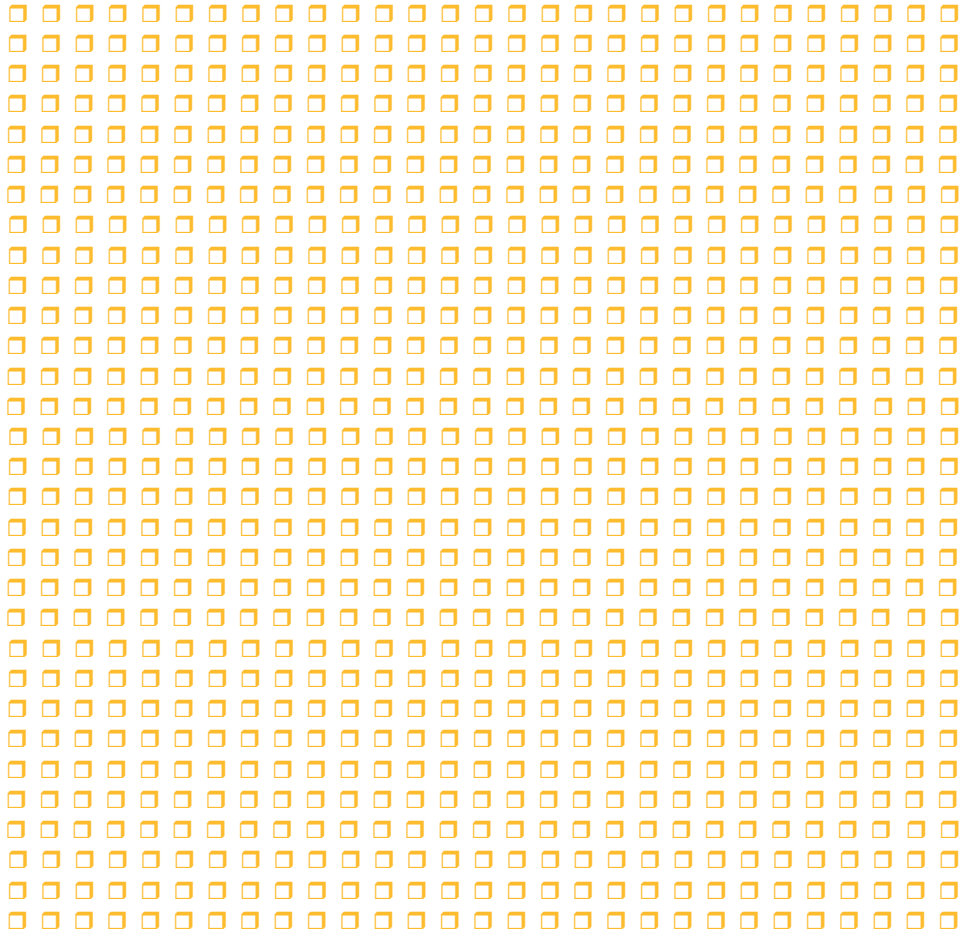


PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

7

ÈTICA EN ELS SERVEIS SOCIALS.

PROFESSIONS I ORGANITZACIONS



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Román Maestre, Begoña

Ètica en els serveis socials. Professions i organitzacions. – (Papers d'acció social ; 7)

I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania II. Títol III.

Col·lecció: Papers d'acció social ; 7

1. Serveis socials – Aspectes ètics i morals – Catalunya 2. Serveis socials – Personal – Ètica professional – Catalunya

36.08(467.1):174



*Permesa la reproducció, sempre que se
n'esmenti la procedència i no es faci
amb finalitats comercials.*

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1
08039 Barcelona

Autora dels textos: Begoña Román Maestre
Supervisió: M. Eugènia Sala, de la Secretaria General del DASC

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Sandra Chillón

1a edició: desembre de 2009

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm

Dipòsit legal: B.?????-2009
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia
Maquetació: gama, sl
Impressió: Thau, S.L.

PRESENTACIÓ

Les característiques que defineixen la nostra societat ens fan plantejar l'ètica dels serveis socials com un aspecte d'importància creixent en la intervenció social.

Les noves tecnologies, tant de la informació com de la comunicació, i l'economia que acompanya aquest progrés, plantegen noves situacions i interrogants ètics. La moralitat de cada professional, el pensar, ser o viure diferent, crea conflictes morals mancats de fonaments ètics. El reconeixement i la responsabilitat plantegen situacions de proximitat i empatia que en alguns casos es tradueixen en dilemes ètics.

Si volem parlar de benestar i progrés, cal que les polítiques socials facin un pas endavant per consolidar l'ètica aplicada en els serveis socials. La voluntat del Departament d'Acció Social i Ciutadania és desplegar pautes d'actuació que ajudin a millorar la qualitat dels serveis socials.

És indispensable reflexionar entorn de les moralitats ètiques que afecten el desenvolupament de la tasca professional, i en molts casos cal tenir present que això suposarà introduir un nou vocabulari que ajudi a definir els nous escenaris.

Cal que organitzacions i professionals dels serveis socials se sentin vinculats a uns codis morals; tot i així, saber quines són les responsabilitats i els compromisos no és suficient. Cal, també, plantejar les qüestions ètiques que influeixen en la pràctica professional amb l'objectiu d'oferir el millor servei possible.

Em plau presentar aquesta nova publicació de PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL. ÈTICA DELS SERVEIS SOCIALS. PROFESSIONS I ORGANITZACIONS, esperant que les reflexions que es plantegen en el contingut d'aquest document ofereixin al professional un recurs més a l'hora de sospesar valors i accions entorn dels serveis socials.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari general del Departament
d'Acció Social i Ciutadania

INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest article és explicitar les directrius fonamentals que haurien de guiar l'ètica dels professionals i les organitzacions en l'àmbit dels serveis socials. Els canvis socials i legislatius, les societats multiculturals en què vivim, la necessitat d'especificar el model de ciutadà al qual es destinen els serveis socials i la complexitat de l'ètica mateixa que ha de distingir els seus àmbits d'actuació (ètica personal, cívica, professional i organitzativa) són, entre d'altres, motius que demanen aclariments en l'ètica dels professionals i les organitzacions en els serveis socials.

El multiculturalisme, el pluralisme moral, l'individualisme contemporani, però, no faciliten compartir el vocabulari moral que necessitem (el bé, segons qui?). A més, al nostre món tan canviat i canviant seguim fent servir un vocabulari moral forjat en segles anteriors sense compartir però els referents que les paraules «justícia», «bé», «deontologia», «excel·lència», «virtut», «felicitat», etc. anomenen. A vegades, el vocabulari moral queda obsolet i deixem d'anomenar alguns mots perquè sonen a ranci («virtut», «honor», «fraternitat»). Altres vegades, els problemes són nous i requereixen mots nous o significats nous («societat civil», «solidaritat»). I el resultat de tot això és que no ens entenem sobre coses de les quals no podem deixar de parlar perquè tenen a veure amb les persones, amb un món just, amb una vida bona, i amb el sentit de tot plegat.

Les ètiques aplicades (bioètica, ètica de l'empresa, etc.) sorgeixen als anys setanta del segle anterior precisament perquè apareixen problemes que requereixen acords ètics, consensos sobre el que considerem bo, dolent, just, digne, etc. Donat que necessitem recuperar la nostra capacitat de posar el pensament en l'acció concertada, hem de regenerar el nostre vocabulari moral i les nostres reflexions ètiques. Iniciem el segle XXI amb una gran crisi en què la confiança és una clau fonamental per sortir-ne airosos. Però la confiança d'avui, la de la societat del coneixement, no pot radicar en una fe cega pròpia de la edat mitjana, ha de ser una confiança basada a assumir que som lliures i responsables per lluitar per al que volem ser; i ha de ser una confiança fonamentada en el coneixement, on els professionals i les seves organitzacions tenen molt a aportar.

La incidència de la sort en una persona és inversament proporcional al nivell de justícia de la societat on viu: és tenir «mala sort» ser discapacitat o patir una malaltia que condemna a la dependència; però a més seria injust que aquesta qüestió atzarosa condemnés la persona a un tracte indigne. La manera com una societat tracta les persones dependents diu molt del seu grau de solidaritat. I, recordant J. Rawls i el seu vel de la ignorància,¹ tothom triaria, si desconeagués la seva loteria biològicossocial, viure en una societat justa

1. RAWLS, J. *Teoría de la justicia*. FCE. Madrid. 1980.

i solidària abans que en una societat «tómbola». En la primera, els més avantatjats per la loteria biològicossocial han de cooperar a disminuir els desavantatges dels menys avantatjats per aquella loteria; en una societat «tómbola» regna la llei de la jungla, dels animals, i no té sentit parlar ni d'ètica ni de dignitat humana, ja que els dependents, o els discapacitats, per exemple, en són exclosos per una simple «selecció natural».

En els serveis socials tenim sis grans involucrats, a saber, els professionals, l'usuari, la família, l'organització, les administracions i la societat en general, i, perquè sapiguem què correspon a cadascú és fonamental una bona comunicació entre totes les parts implicades. Per això hem de consensuar un vocabulari moral i el model de ciutadà, de ciutats i de serveis socials que volem.

Les persones a les quals s'adrecen els serveis socials mereixen sempre respecte. A vegades, però, la manca de professionals qualificats, la manca de mitjans, o les mateixes inèrcies de professionals i d'organitzacions fan perillar aquest respecte; així, per exemple, en els geriàtrics o en els centres d'atenció a persones amb discapacitats, no només cal tenir cura que els pacients mengin, beguin, es rentin, prenguin la medicació, sinó que és cabdal també la interacció, la relació amb els cuidadors, amb el personal del

centre, amb la família..., cosa que sempre implica dignificar la seva dependència en una societat que en certs moments ha arribat a considerar com a vergonyosa la condició dependent perquè l'òptim és l'autosuficiència i l'autonomia.

Els professionals dels serveis socials sols no poden; nosaltres, els usuaris, sense els serveis tampoc no podem. Dipositar, per tant, tota l'ètica de l'atenció a la dependència i foment de l'autonomia en el professional és desmoralitzar-lo, condemnar-lo a una posició quixotesca que vol però que sol no pot. Per això cal parlar alhora de les responsabilitats de les organitzacions i les institucions on treballen els professionals dels serveis socials, de les seves associacions professionals i de la política social en general. És necessària l'ètica de l'organització on es consensua aquell model de ciutadà pel qual ha de treballar, per fer coherents els discursos que es dirigeixen als ciutadans i als professionals, i els arguments que s'han de donar de per què sí o no a les diferents peticions.

Aquest article pretén introduir claredat en el vocabulari moral de les ètiques professionals i organitzatives en l'àmbit dels serveis socials com a primer element per millorar la seva raó de ser, la seva comprensió, per poder, després, institucionalitzar en les organitzacions el diàleg sobre la proposta de les que seran considerades per tothom bones pràctiques.

1. ÈTICA EN SOCIETATS OBERTES, CANVIANTS I MORALMENT PLURALS

1.1. LA DISTINCIÓ ENTRE ÈTICA I MORAL

En entorns moralment plurals on no compartim les nocions de bo/dolent, diferenciar entre ètica i moral resulta fructífer en l'àmbit acadèmic i convenient en l'àmbit social. Distinguem-nos en aquesta distinció entre ètica i moral.

Moral és la vivència quotidiana d'adhesió a valors, principis i normes a partir dels quals jutgem els actes com a correctes o incorrectes. Indirectament, jutgem les persones pels seus actes, ja que el judici moral recau sobre les accions de la persona. Una acció dolenta fa maligne l'agent. Una acció bona és necessària, però no és suficient per afirmar que l'agent és bo, ja que la intenció (el voler lliure, voluntari) per la qual es fa és un element clau en l'àmbit de l'ètica. La moral inculca hàbits (*hexis*) a partir de la repetició quotidiana. Moltes vegades els valors i les normes per les quals les persones es regeixen són inconscients; així, hi ha gent que s'adhereix a valors sense jutjar-los, és el que anomenem «prejudicis».

L'ètica és filosofia moral, és a dir, reflexió críticoracional sobre la moral. Les morals són vivències quotidianes, fets abordables per la sociologia, la història, la psicologia... però la filosofia moral, l'ètica, no es limita a constatar els fets, sinó que es pregunta, més enllà de la seva vigència, per la seva

validesa. En efecte, l'ètica no col·lecciona les diferents morals de la història en un afany merament descriptiu o sintètic, sinó que s'interroga sobre si les morals són legítimes, si tenen *raó* de ser.

La pregunta específicament moral és *què* haig de fer, i la resposta és una acció (hàbits, costums). La pregunta específicament ètica és *per què* ho he de fer, i la resposta és, situant-se en un grau d'aprofundiment més gran, un argument. El perquè és una pregunta per a la fonamentació dels costums, de les morals, és una pregunta per la seva *raó* de ser.

Etimològicament l'arrel llatina *mos-moris* al·ludeix al costum, a allò que és normal (conforme a la norma), habitual. La paraula grega *èthos* vol dir caràcter, i aquest s'aconsegueix mitjançant l'hàbit. Cal però distingir entre el caràcter (adquirit a partir del treball personal) i el temperament (heretat genèticament i del qual partim en la forja del caràcter). Si considerem les etimologies podem dir que l'ètica en la seva reflexió crítica exigeix a les morals que les normes i els costums cooperin en la forja del caràcter, de la personalitat. L'ètica té, doncs, un objectiu moral, pretén que la mateixa capacitat críticoracional es converteixi en un hàbit, en moral. D'aquesta manera, l'ètica pot revelar morals immorals, ja que no n'hi ha prou que una societat s'adhereixi a uns valors, principis o normes perquè aquests siguin legítims. L'ètica pretén que la gent prengui consciència de la seva moral i que, fent-

ho, l'assumeixi críticament i la visqui amb convicció i autenticitat.

Així doncs, l'ètica reflexiona sobre la moralitat en general per descobrir les condicions de la seva validesa i orientar la generació, regeneració o abandonament de les morals històriques quan aquestes es mostren obsoletes per incapaces de guiar els actes de les persones d'una època determinada. Per a l'ètica, les morals, sigui quin sigui el seu contingut, han de tenir la finalitat de permetre la formació de caràcters, d'identitat personal, d'èthos, per la qual cosa tota moral ha de respectar (aquesta va ser la gran aportació a l'ètica d'Immanuel Kant)² la universalització i l'autonomia.

L'ètica requereix una maduresa en la consciència més que un mer seguiment de costums. No s'arriba, però, a desenvolupar l'hàbit criticoracional sinó gràcies a una evolució de la consciència moral. La consciència moral és la capacitat d'adonar-se del que es fa, del perquè últim es fa, i de les conseqüències per a d'altres i per a un mateix, de les quals ha de retre comptes (responsabilitat). Prendre consciència de la càrrega moral dels actes suposa un procés: primer, cal prendre consciència dels valors que hi ha rere les decisions i accions, i de les conseqüències que se'n generen; després, cal fer autocrítica i reflexió sobre la raó de ser d'aquells valors que inspiren les decisions i les accions; i, segons quin sigui el judici ètic del segon pas, abandonament de l'hàbit o costum, reforma o assumptió plena, aquesta vegada, però, des del convenciment autònom. D'aquesta manera, pensar críticament comporta assumir la tradició aculturada, defensar-la, enriquir-la, canviar-la, i combatre-la en allò que es va desvelar com a perjudicat o insuficient.

Convé subratllar la doble dimensió que aquí reconeixem a l'ètica. Per una banda, l'ètica és filosofia moral amb un estatut epistemològic concret i que comprèn l'estudi de les diferents teories que els filòsofs han construït per explicar i fonamentar les morals. Però, a més a més, per entendre el desenvolupament contemporani de les ètiques aplicades, l'ètica no és només una disciplina específica dels filòsofs, sinó que també és un grau de desenvolupament moral, el postconvencional, capaç de regenerar les morals convencionals, i que tota persona hauria de desenvolupar.

Així doncs, l'ètica té èxit quan es converteix en moral, en hàbits, i no es queda en les teories, en mera «ètica pensada».³ Aquest ha de ser l'objectiu al qual ha de tendir l'educació moral: *ensenyar a pensar, a replantejar-se allò que a un li han fet pensar, per acabar pensant per si mateix*. Doncs bé, també en la seva feina, on mai no ens limitem a complir ordres, els professionals dels serveis socials han d'actualitzar les seves respostes, segons les noves lleis i les noves formes de ser i de fer de les societats de les quals són servidors.

1.2. RELATIVISME I PLURALISME DE VALORS

Defensar la coexistència de morals diferents no es pot fer més que des de dues opcions *exclusives*: o jutgem les morals des del relativisme, per al qual no hi ha criteri ètic i, consegüentment, tot val i tot val igual, perquè tota moral és digna de respecte pel mer fet de ser moral; o des del pluralisme, i afirmem que existeix un criteri ètic que cal fonamentar en una ètica cívica universal, i no en una mera moral

2. KANT, I. *Fonamentació de la metafísica dels costums*. Laia. Barcelona. 1984.

3. ARANGUREN, J. L. *Ètica*. Alianza Editorial. Madrid. 1979.

històrica, des d'on podem declarar que hi ha morals il·legítimes i legítimes i que, per tant, no tot val i no tot val igual.

Com es pot apreciar, defensem que el discurs ètic és possible, que és possible emetre judicis objectius (més pròpiament intersubjectius) sobre les morals,⁴ i considerem que és feina de l'ètica esbrinar quines opcions morals són respectables i per què ho són, i quines no i per què no ho són. El pluralisme de valors, el pluralisme axiològic, afirma que el fet que la moral sigui relativa a la cultura, un producte d'aquesta, no implica que les morals siguin incomparables i que no es puguin comunicar entre elles. És possible llavors, fruit de la defensa del pluralisme, una ètica capaç de mantenir *cert* «relativisme moral»; l'ètica no critica el relativisme moral, és indubtable i innegable la seva existència, senzillament defensa que moltes opcions morals són vàlides però que no tot val, ni tot val igual.

Defensem, així, la possibilitat d'una ètica que es caracteritza per *la manera d'argumentar i per un mínim moral*, que rau en un conjunt de valors i principis universals, transcendentals. L'ètica parteix de la necessitat moral de justificar el que fem o no fem, precisament perquè depèn de nosaltres fer-ho o no. En qüestions morals s'ha de partir sempre d'una convicció personal, considerant que si bé és el que un vol, en tant que bo, s'ha de voler alhora per a tots. D'aquesta manera, si alguna cosa és volguda per a mi, però no per als altres, entro en contradicció: alguna cosa, l'estimat per a mi, és bo, ja que ho vull, i no bo alhora, ja que no ho vull per als altres; i això no pot ser correcte perquè no és coherent, no és racional ni raonable. Des de l'ètica podem afirmar que tot bé moral és l'objecte de desig concebut de manera autònoma i universalitzable.

L'ètica, així, apel·la a un criteri supramoral, la universalització, que no és fruit de la imposició d'una altra moral. La superioritat argumentativa (arguments és el que exigeix l'ètica) que demostra qui defensa la possibilitat d'un criteri ètic universal, transcultural, resideix en la contradicció (principi racional per excel·lència), en la qual incorren els que neguen tal possibilitat d'argumentar sobre morals i valors.

Segurament, l'interès dels relativistes a defensar la legitimitat de tota moral rau a preservar la pau i el dret personal que cadascú esculli la seva moral, però amb el seu posicionament ells mateixos no podran censurar, perquè no hi ha criteri objectiu, una moral que no respecti tal dret, la pau o la tolerància (morals *apartheid*, és a dir, aquelles que exclouen per motius de raça, gènere, religió, etc.). Així, els relativistes incorren en la paradoxa d'haver de tolerar l'intolerant. Al cap i a la fi, el relativista no pot negar valors que tots volem, valors fonamentals, universals, no relatius (com ara la llibertat, la pau, la igualtat, la tolerància, etc.), en els quals basa la seva opció moral relativa, ja que aquests valors són la *condició de possibilitat* del relativisme moral mateix. Però el relativisme nega un discurs sobre valors *no relatius*! A més, quan el relativista elabora un discurs que pretén ser entès per tothom, el mateix discurs des del qual es defensa el relativisme moral i del que pretén (i ho aconsegueix!) que sigui intel·ligible per a qualsevol agent moral, demostra que aquest discurs està en clau universal, en un llenguatge no relatiu. D'aquesta manera, per exemple, quan un relativista afirma que la veritat no existeix, ha d'excepcuar d'aquesta afirmació l'afirmació mateixa, que és veritat que la veritat no existeix, esdevenint contradictori l'argument que el relativista pretén defensar.

4. RUBIO CARRACEDO, J. *El hombre y la ética*. Barcelona. Anthropos. 1995.

1.3. L'EVOLUCIÓ DE LA CONSCIÈNCIA MORAL

Com ja hem afirmat, l'ètica ha d'esdevenir hàbit; ha d'esdevenir costum que les persones critiquin reflexivament les seves morals. Però perquè l'ètica arribi a ser un hàbit ha de donar-se un procés, un pelegrinatge *dins una determinada moral*. Per poder criticar internament i/o superar una determinada moral es requereix haver-hi estat educat o conèixer-la a fons. Si l'ètica ha d'esdevenir un hàbit, de manera que cada vegada que actuem critiquem si aquests costums que tenim són els millors, es necessita una consciència educada, una consciència que reflexiona i que supera adhesions inconscients a les morals. Una persona que du a terme una reflexió crítica sobre la seva pròpia moral requereix de certa preparació que la capaciti per distanciar-se d'aquella moral i dubtar-ne, la qual cosa ve afavorida pels «xocs» culturals.

No es pot educar un fill en cap sistema moral concret i pretendre que, quan tingui 18 anys, triï la moral que vulgui. Dificilment un pot elegir si no coneix, a part que els valors impregnen els hàbits, les ordres que donem i l'ordre que establim en la nostra vida. Creure que si no donem cap criteri, ni guia, ni valors garantim la llibertat, és una idea errònia, ja que la llibertat mateixa necessita d'un aprenentatge que passa per un alliberar-se de, previ a ser lliure per emprendre els projectes propis. Com ens demostren L. Kohlberg⁵ i C. Gilligan,⁶ l'educació moral consisteix en aquest alliberament que va de deixar-se guiar per sensacions o pel grup a pensar i decidir per un mateix.

Kohlberg i Gilligan han demostrat que la consciència moral (aquella capacitat

d'adonar-se de la càrrega de correcció o incorrecció dels nostres actes) evoluciona al llarg de la vida d'una persona i de les societats, canviant així el criteri a través del qual es jutgen els actes. Es tracta d'un procés que té tres nivells, el preconvençional, el convençional i el postconvençional. L'ètica, en tant que reflexió criticoracional, només és possible en una consciència moral evolucionada al nivell postconvençional, perquè només quan s'arriba a aquest nivell la persona té la maduresa que li permet la distància crítica pròpiament ètica respecte de la moral aculturada.

En el nivell preconvençional, els nens identifiquen el bé amb el plaer, viuen en una etapa egocèntrica on el bé és el que agrada i/o és premiat. Per la vivència de les insuficiències d'un criteri es passa d'un nivell a l'altre. Així, es passa d'un nivell preconvençional a un convençional quan ens interessa no només satisfer els propis desigs, sinó ser acceptat pel grup. El bé per a un adolescent (que no té criteri propi) passa a ser el que les convencions socials dicten; el bé i el mal tenen ara a veure amb el que és premiat i reforçat pel grup, i el mal, el que és rebutjat o censurat per aquest. En el nivell convençional es fuig de la protecció dels superiors, perquè es vol ser reconegut com un igual entre iguals i, mitjançant el pacte amb el grup, aconseguir satisfer els propis interessos.

S'assoleix el nivell postconvençional quan es desenvolupa una capacitat crítica davant l'establishment, el que està pactat pel grup i davant les pròpies preferències. En aquest nivell, perquè no es tem ser rebutjat pel grup, s'adquireix un criteri per jutjar si les convencions mateixes són correctes o no, s'és capaç de posicionar-se davant convencions des de l'autonomia i la llibertat. S'és llavors capaç d'assumir el

5. KOHLBERG, L. *Psicología del desarrollo moral*. Desclée de Brouwer. Bilbao. 1999.

6. GILLIGAN, C. *La teoría y la práctica*. Siglo XXI. Madrid. 1987.

nivell de la universalitzabilitat, on la pregunta clau és si es pot voler la norma al mateix temps per a un mateix (*autonomos*) i per a tots, si allò moralment bo és el que un vol i ho pot voler alhora per a tothom. Un bé moral imposat ni és bé ni és moral. En ser capaços d'entendre el criteri d'universalització, ens guiem per criteris racionals, autònoms, propis i globals, i no locals ni individualistes. Per tal de desenvolupar-la, com que l'ètica requereix d'aquesta actitud autònoma, la persona ha de recórrer el seu propi camí entenent les insuficiències d'un criteri heterònom, és a dir, dictat per un altre, sigui imposat per pulsions, sensacions o per la societat.

L'ètica es converteix de debò en un hàbit quan s'aconsegueix que la persona evolucioni cap a la maduresa que permet pensar per si mateix. I aquest hàbit, fruit de la postconvencionalitat, es desenvolupa millor en societats plurals i obertes que en societats monoculturals i tancades, perquè pensar d'una altra forma és condició de possibilitat per reafirmar-se en la manera que un considera seva. Per això el pluralisme és un valor, perquè un entorn moralment plural és el que millor propicia el replantejament crític de les convencions.

Es crítica el preconvençional perquè s'adverteix que no pel fet que agradi ha de ser correcte; i es critiquen les convencions per la insuficiència del criteri que identifica allò vigent socialment amb allò vàlid èticament. En el nivell postconvencional, eminentment ètic, no es va senzillament en contra el sistema, sinó contra allò criticable del sistema. Alguna cosa bona té aquell sistema quan permet la crítica: el nivell postconvencional és fruit del convencional. En el nivell postconvencional s'ha realitzat un aprenentatge fruit de viure les insuficiències d'anteriors etapes. En

aquest període, les raons per les quals ens aïllem del grup i abandonem el criteri preconvençional són raons prou sòlides per crear un altre tipus de normes. No es tracta, no obstant això, de l'adopció d'una posició de solitud. No es busca la solitud ni el dissens sense més ni més, es necessita sempre contrastar els criteris propis amb els dels altres.

Per aquest motiu l'ètica necessita entorns moralment plurals, perquè en aquests es justifiquen públicament, dialògicament i amb arguments les decisions que es prenen i els perquè es prenen. Les societats, i les persones que les formen, han de viure les insuficiències dels seus criteris i, mitjançant l'aprenentatge dels seus errors, saber evolucionar, saber progressar i reparar en la mesura del possible els errors, si més no a través de les disculpes. Kohlberg també va demostrar que, en sistemes democràtics desenvolupats, només el 20% de la població arriba a un nivell postconvencional. Sembla que és difícil crear crítics del sistema; també sembla difícil aconseguir un equilibri entre adaptar-se al sistema i ser capaç de criticar-lo en les seves insuficiències.

Doncs bé, aquestes reflexions són cabdals per a les ètiques professionals i organitzatives en els serveis socials perquè cal regenerar els hàbits, combatre les inèrcies, posar al dia els serveis i la manera d'adreçar-se a la ciutadania, actes que comencen per un mateix. I això també implica institucionalitzar eines com ara codis de bones pràctiques, comitès d'ètica i memòries de responsabilitat social corporativa, per tal de visualitzar què es vol i què s'està canviant, conforme als reclams ètics de la societat a la qual els serveis socials es dirigeixen, reconeixent el pluralisme i fomentant-lo. També suposa crear fòrums dialògics, de participació professional i ciutadana en les organitzacions.

1.4. ALGUNES FAL·LÀCIES: LES ASTÚCIES DE LA RAÓ

Quan esgrimim raons, donem arguments per justificar decisions i accions, i aquests arguments sovint són aparentment coherents i contundents; però analitzats més detingudament a la llum de la distància críticoracional, no ho són, són fal·laços. Perquè la credibilitat de tots en els canvis que, en nom de l'ètica, vulguem introduir en els serveis socials passa per la qualitat dels arguments esgrimits pels professionals i les organitzacions d'aquells serveis. Si ara els denunciem és per fer una crida a evitar aquestes fal·làcies i descobrir-les quan ens les volen fer empassar.

D. Hume, filòsof escocès del segle XVIII, va explicitar la fal·làcia que consisteix a pretendre derivar el deure (*to ought*) del ser (*to be*). La fal·làcia denuncia que pel fet que una persona «sigui així», o pel fet que una organització sempre hagi actuat d'una determinada manera, no es deriva que hagi de ser així ni continuar actuant així. La fal·làcia naturalista consisteix en un salt lògic: que quelcom sigui *naturalment* així no implica que hagi de ser èticament així. Una variant de la fal·làcia naturalista és la fal·làcia tradicionalista: que quelcom sigui *històricament* o *tradicionalment* així no implica que hagi de ser èticament així. L'ètica no parla del que és, sinó del que ha de ser: llavors, no serveixen, com a arguments legitimadors, ni la naturalesa, ni la història, ni la tradició, ni el «sempre s'ha fet així», ni el «sempre ha estat així». Altres vegades no ens escudem en la naturalesa, ni en la tradició, però ho fem en la legalitat, o en el mercat, de manera que, si la llei o el mercat ho permeten, està bé perquè si no estaria prohibit... Això són fal·làcies legalistes i mercantilistes.

Dir que alguna cosa és així *per naturalesa* implica que tots percebem la naturalesa de la mateixa manera, quan de fet que una cosa sigui natural o no canvia molt segons

les cultures i els temps: la concepció de la naturalesa per part d'una societat depèn de la seva visió del món. A més la fal·làcia suposa que natural i bo són sinònims, la qual cosa és molt discutible; així, per exemple, un virus pot ser natural (entenen per tal quelcom aliè a intervencions humanes, *artificials*), i no per això volem deixar de destruir-lo, donades les conseqüències perjudicials per a l'ésser humà en el qual s'ha desenvolupat «naturalment».

Una vegada rebutjada com a raó el «per naturalesa», en nom de la qual les dones, determinades races i altres éssers o col·lectius han estat discriminats, si del ser, del com són els fets, no es pot derivar legítimament el deure, d'on ve l'obligació moral, on es fonamenta? Aquesta és precisament la pregunta a la qual s'ha de donar un perquè. I això, fonamentar les nostres decisions i accions, explicitar els nostres darrers perquè, no és fàcil, ni sempre hi estem acostumats (sovint fins i tot ens molesta haver de donar raons al «busca-raons»!).

La fal·làcia intel·lectualista consisteix a confondre el grau de comprensió amb el de realització; és clar que per fer quelcom bé cal, prèviament, entendre-ho, però no n'hi ha prou d'entendre-ho per fer-ho bé, calen dos requisits més: voler fer-ho i tenir els mitjans necessaris, aspectes tots dos diferents de la mera comprensió. En efecte, entendre què és el bé no equival a actuar *amb coherència*, saber per què s'ha de fer, no implica tampoc poder fer-ho tot ara. Per això, creure que l'educació serà el remei de tots els mals oblida l'aspecte voluntari (i de la voluntat de bé o de mal) inherent als comportaments morals. Com també és ingenu (Sòcrates i Plató ho defensaven) pensar que el dolent és en realitat un ignorant, que si conegués el bé, el faria.

També hem d'evitar la fal·làcia voluntarista; hi ha persones que confonen

la decisió que comporta tot acte voluntari amb la correcció de la decisió. Aquesta fal·làcia és típica de persones per a les quals tot es valida amb un «això és el que he decidit i, per tant, està bé». El salt il·lògic es dona perquè no n'hi ha prou perquè una decisió sigui correcta que sigui una decisió voluntària. Tota decisió ètica passa per una decisió voluntària, però *el criteri* des del qual jutgem les decisions voluntàries com a correctes és diferent de la decisió (si és universalitzable, quines són les seves conseqüències i per a qui, quins mitjans es fan servir, etc.).

La fal·làcia democraticista és aquella que identifica la millor opció amb la que ha tingut suport majoritari, sense més arguments, i se n'ha derivat la tirania de la majoria, que mana pel sol fet de ser més, no perquè tingui raó ni raons. També cal evitar, especialment en els serveis socials, la fal·làcia abstraccionista, que desconsidera els contextos on es troben les persones i, tot oblidant la frase d'Ortega y Gasset «Jo sóc jo i les meves circumstàncies», suposa que una decisió bona ho és a tot arreu i per això és exportable sense més ni menys.

2. ÈTICA PROFESSIONAL I DE L'ORGANITZACIÓ: CIVISME I COSMOVISIONS

2.1. ÈTICA DE LA CIUTADANIA I ÈTIQUES PERSONALS

No hi ha confiança sense coherència ni integritat. I perquè aquestes paraules no siguin buides ni demagògiques, cal saber què és ser coherent i íntegre. El diccionari diu que íntegra és una persona recta, proba; la coherència és una relació, una connexió o una unió d'uns elements amb uns altres. Una persona coherent ha de respondre dels seus actes, rendir comptes; però aquests comptes no ho són només dels impactes, els resultats, les conseqüències o els efectes col·laterals: perquè el fi no justifica els mitjans. La coherència requereix un assemblatge, una connexió amb un conjunt de valors, processos i cursos d'acció, ja que perquè una cosa acabi bé cal conèixer a compte de qui o de què, el bé segons qui (des de quina cosmovisió, des de quina ètica es diu que això és bo), i si és just (és a dir, si té el consentiment dels afectats, els quals amb condició d'informació i de simetria consensuen la decisió).⁷

Perquè s'ha complicat el món, i es pensa que per resoldre problemes, l'ètica contemporània (J. Rawls i J. Habermas, entre d'altres), abundant en la moderna distinció entre privacitat i publicitat, ha distingit entre la pregunta pel bé (ètica de

màxims, personal) i la pregunta per la justícia (ètica de mínims, cívica), ja que aquesta distinció permet millorar el rendiment de comptes (responsabilitat) des de la coherència i la integritat.

L'ètica contemporània, més en concret, proposa distingir quatre àmbits d'acció amb diferents criteris de presa de decisions: l'àmbit de la intimitat, propi del microcosmos de l'ètica personal, el criteri del qual és la felicitat; l'àmbit cívic, propi de tots els ciutadans d'un món que cal compartir, el criteri del qual és la justícia; l'àmbit professional, propi d'una esfera de coneixement, el criteri del qual és la qualitat del servei que el professional es compromet a oferir al client i que, més que deontologia (mínims deures dels quals rendir comptes per no ser negligent), precisa excel·lència en el servei prestat; finalment, l'àmbit organitzatiu, institucional o empresarial en què el professional exerceix el seu servei i en què el criteri també és la qualitat per a la satisfacció de les expectatives del client, només que ara la qualitat requereix de tots els professionals que intervenen en aquell servei. Detinguem-nos en aquestes distincions.

L'ètica civil o cívica és la reflexió filosòfica sobre els criteris que possibiliten la convivència pacífica de ciutadans amb

7. Seguim la definició pròpia de l'ètica dialògica tal i com l'ha difosa J. HABERMAS en *Aclaraciones a la ética del discurso*. Trotta. Madrid. 2000. P. 16 i 142.

morals diferents. Aquesta ètica es limita a posar en relleu allò comú a les diverses morals. És per això que l'ètica civil és una ètica mínima,⁸ no dicta totes les normes que cal seguir, sinó només (és un «només» de modèstia, no de manca d'importància) aquelles normes exigibles a tots els ciutadans per crear una convivència humana, és a dir, la pròpia d'una societat que respecta els éssers humans, éssers amb drets (béns indispensables, primaris, prioritaris, transcendentals, condicions de possibilitat de qualsevol voler que no es pot deixar de desitjar per viure digne) i deures. Atès que aquesta convivència només és possible en un context de justícia, l'ètica civil també es denomina *ètica de la justícia*; i com que la justícia és un *deure exigible* a tothom, resulta que el contingut essencial de l'ètica mínima o civil són els drets humans.

L'ètica civil és, doncs, una ètica mínima formal, perquè parla del contingut essencial de tota moral legítima, parla del que és correcte i just però sense esgotar el tema del que és bo, del que fa que l'ésser humà sigui un ésser ple (de la felicitat). L'ètica civil parla de *deures* exigibles a tots els ciutadans, perquè els drets humans són valors *prima facie* (és a dir, que en línies generals són predominants), el respecte convençut dels quals és el principal motor de l'acció.⁹ Però com que es tracta també d'una ètica de la *responsabilitat*, aquesta ètica mínima, pel fet ineludible i contudent de viure en un món amb recursos limitats i que l'ésser humà és finit i també limitat, no hi ha altre remei que prioritzar uns drets sobre uns altres segons els contextos. En efecte, de l'ètica cívica emanen els valors primers i ineludibles de la igualtat, la llibertat, la solidaritat i

l'obligació de respectar qualsevol ésser humà; com es concreta aquest respecte, com es canalitza, s'instaura i s'incentiva és quelcom que cal delimitar segons els diversos contextos, amb les seves prioritats i limitacions, i segons les decisions dels subjectes influenciades per les seves cosmovisions i la seva història.

L'ètica de màxims és la reflexió filosòfica sobre els criteris que, una vegada garantida la convivència dels ciutadans, propugnen un determinat estil de vida bona, de vida feliç; aquí bo, més que correcte, just o deure universal, significa una cosa desitjada com a font de *satisfacció personal*. Tota ètica de màxims és, alhora i en tant que ètica, de mínims, ja que una felicitat injusta és un absurd moral. Però més enllà dels mínims de justícia, més enllà de la convivència, es fa una aposta per una concepció determinada de la felicitat, es promulguen opcions concretes per a una vida plena. La diferència entre les diverses ètiques de màxims raurà en el contingut que domin a la felicitat (autoperfecció, salvació, plaer, utilitat social, etc.).

Més enllà del *fonament* estrictament racional propi de l'ètica civil mínima, en l'ètica de màxims es troba una *justificació*, laica o religiosa, clarament dependent de la narració biogràfica de persones i cultures, justificació que va més enllà de la raó però mai pot anar contra la raó, tret que renegui del seu caràcter ètic. Aquesta justificació de l'ètica de màxims assumeix, com a part racional, el fonament de l'ètica mínima o civil, però va més enllà de la raó a arguments d'un altre tipus, la força de convicció dels quals resideix en motius de caire personal o raonables, més que estrictament racionals.

8. Potser el nom no sigui apropiat si se'l contraposa a la possibilitat de què hi hagi una ètica incivil o no civilitzada, la qual cosa, evidentment, és un absurd; només es tracta d'un adjectiu especificatiu que concreta el camp d'acció sobre el qual aquest tipus d'ètica reflexiona. Vid. A. GALINDO (coord.). *La pregunta por la Ética*. Universitat de Salamanca. Salamanca. 1993. P. 27-28.

9. L'ésser humà és la font ineludible i indepassable de tot valor, fet que el converteix a ell mateix en el valor absolut per excel·lència.

D'aquesta manera, tota ètica de màxims que, més enllà de la seva justificació històrica, es legítima en l'ètica cívica és, per aquest motiu, correcta; però si l'única justificació que es pot oferir d'una moral de màxims determinada és una justificació sense fonament, l'apel·lació a l'autoritat d'un líder, de la història o de la tradició, estariem davant d'una moral sense ètica, és a dir, d'una moral immoral per il·legítima, infundada i incívica, i, per tant, no respectable. Aclarem amb un exemple aquestes distincions ètiques.

Lluïsa, en l'àmbit de la seva intimitat, pren decisions, que només l'afecten a ella, des del que considera la vida bona. Des del concepte de felicitat, que és molt personal, es defineix la vida bona. No hi ha consens sobre la felicitat, aquesta és un desig universal el contingut del qual no ho és: tots desitgem la felicitat però no tots l'entendem igual, ni allò que avui desitgem ho desitgem sempre, ja que la felicitat és «aquell obscur objecte del desig».

Però per ser coherent (d'acord amb Kant), un ha de poder voler-ho per a tots, ha de voler que el seu desig sigui universalitzable. Si jo vull quelcom, si és bo per a mi, ha de poder ser bo per a qualsevol persona, per tal de ser jo coherent i no atemptar contra el principi de no-contradicció. Perquè el que no seria raonable ni racional és que el volgut per a mi sigui bo i no bo alhora, volgut per a mi i no volgut per a la resta de l'univers dels éssers humans. I la confiança depèn del coneixement que implica, entre d'altres, mostrar públicament allò que un vol, defensar la legitimitat del seu voler, la qual cosa requereix no incórrer en contradicció. Per això no tot val, per això no es diu de l'egoïsta, del que vol *només* per a ell, que sigui coherent i íntegre.

Per això, en l'espai públic, la ciutadana Lluïsa no pot, en nom de la seva felicitat

personal, dilapidar els recursos del planeta, perquè hem de garantir-los per a tothom. Per exemple, l'aigua, més enllà d'un bé personal (pel qual un decideix omplir cada setmana la seva piscina particular ja que paga l'aigua), és un dret; i els drets són els mínims cívics que tota persona necessita per, abans d'optar per una determinada qualitat de vida (qüestió d'ètica personal on cap molta subjectivitat), poder garantir la dignitat de vida en disposar dels drets, els mínims decents que qualsevol persona hauria de gaudir. Així també, malgrat que la Lluïsa odia reciclar pels inconvenients que en la seva cuina això genera, ho ha de fer perquè hi ha un dret al món sostenible i un deure de garantir aquest món per a les generacions futures: la integritat, la connexió de les accions pròpies amb el tot, obliga a reconsiderar la presumpta «coherència» personal.

D'aquesta manera, l'ètica cívica ha de donar el vistiplau a *les ètiques personals*, que són plurals; aquestes ètiques personals han de compartir el respecte i la promoció dels mínims morals, que són els drets o no són respectables. Si les ètiques personals no inclouen l'ètica cívica no tenen coherència (no són universalitzables) ni integritat (no formen part d'un tot, l'univers dels éssers humans), sinó que deriven cap a l'integrisme i el capficament en els desitjos particulars o endogàmics. En aquest aspecte hi ha molt a fer en l'educació de la ciutadania i en les reivindicacions corporativistes de professionals i organitzacions.

2.2. DEONTOLOGIA I EXCEL·LÈNCIA: ÈTICA PROFESSIONAL

Ens recorda Aristòtil¹⁰ que *el bé* és allò al qual totes les coses tendeixen, de manera

10. ARISTÒTIL. *Ètica a Nicòmaco*. Madrid. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. 2002.

que per fer bé una activitat cal aconseguir el fi que buscàvem en emprendre aquesta activitat. L'ètica de les professions reflexiona sobre les finalitats que legitimen una activitat professional, finalitat que és el bé o servei que una professió rendeix a la societat. Així, per exemple, la bioètica pretén orientar el bon fer dels professionals de la salut, al·ludint als béns intrínsecs que l'exercici de la seva activitat —i només aquest— proporciona, tant als usuaris dels serveis de salut (assistència sanitària), com als mateixos professionals (satisfacció de l'ànima de saber, satisfacció per la feina ben feta). Així, també les professions associades als serveis socials troben la seva font de legitimitat a millorar la «*qualitat i dignitat de vida*» i fomentar, en tant que sigui possible, els graus d'autonomia dels ciutadans que requereixen aquests serveis.

Quan es parla de deontologia professional es fa referència al conjunt de normes i obligacions concretes, dels mínims deures exigibles a qualsevol professional per no ser negligent; normes i deures que vinculen un col·lectiu de professionals. El codi deontològic d'un col·lectiu professional està sotmès al canvi, per això cal actualitzar-lo contínuament, per guiar els professionals en les problemàtiques morals que sorgeixen dins la professió. El codi deontològic, com el de valors o bones pràctiques, atès que no és un codi jurídic, sinó moral, no pot imposar-se per coacció externa, forçant la consciència dels individus que l'han d'assumir.

Per exemple, en el jurament hipocràtic que des d'antic assumeixen els metges, sempre s'incloua la referència als principis de beneficència i no maleficència. Però amb l'explicitació del principi de l'autonomia dels pacients, moltes pràctiques mèdiques legitimades pel principi de beneficència, com les mentides pietoses, es posen avui en qüestió en prioritzar el dret del pacient a obtenir una informació sempre veraç i a

decidir en coherència amb el seus valors personals. D'aquesta manera, els principis del jurament hipocràtic continuen vigents, però atès el canvi produït en la moral del ciutadà, la seva jerarquització i interpretació canvien.

El mateix replantejament caldrà fer sobre les maneres com, per exemple, es tracta la gent gran en els geriàtrics o les residències, o si, i com, en aquests centres es tenen en compte el multiculturalisme i les opcions personals de vida que han de ser compatibles amb les necessàries normes de l'organització. Perquè a vegades pot passar que són les persones les que han d'acomodar-se a les normes de la casa quan aquestes de fet estan destinades al servei d'aquelles.

El codi explicita les condicions de possibilitat per exercir la professió, els seus compromisos i les responsabilitats mínimes que cal assumir, però si en la pràctica quotidiana el professional es limita només a això, a no ser negligent en la feina «que és un deure», no és suficient. Els mínims deontològics són necessaris però no suficients: cal el compromís amb l'autorealització, amb la professió i amb les generacions futures de ciutadans i de professionals, cal l'excel·lència o virtut.

L'excel·lència és relativa a cadascú, a la seva circumstància, a la seva vivència de la professió, a la motivació que troba en l'entorn organitzacional on l'exerceix, i en depèn l'autorealització que experimenta el professional. Segons Aristòtil, fer bé les coses requereix realitzar-les amb plaer, malgrat que el plaer no és el motiu que legitima el que fem. Segurament les guàrdies a la residència o vetllar per la higiene personal d'un discapacitat no causen plaer. En el fons, tot intercanvi de serveis resideix en la confiança, principal recurs moral de tota relació interpersonal, i si en les professions dels serveis socials la feina no es fa amb desig de servir a la societat

(amb el que tradicionalment s'anomena «vocació»), difícilment se'n derivarà ni excel·lència ni confiança.

L'ètica professional comporta una activitat reglada que inclou obtenir un títol, donar el millor servei possible, optar per la millora contínua, etc. D'aquesta manera, el professional dels serveis socials ha d'estar al dia en el coneixement de la seva matèria (legislació, teràpies), ha de ser una font fidedigna d'informació sobre aquest coneixement, però també ha de fer justícia en tractar els ciutadans. L'ètica de la professió té com a finalitat legitimadora la qualitat, que és la satisfacció d'expectatives; expectatives que, en darrer terme, podrien agrupar-se en les categories de benestar i justícia. En la qualitat conflueixen molts factors: satisfacció de l'usuari, estat del coneixement dels professionals, valoració, per part dels mateixos professionals, dels serveis que ofereixen, possibilitats, des dels seus recursos limitats, que ofereix l'organització, l'eficàcia obtinguda, etcètera.

Una expectativa és correcta quan està basada en evidències científiques (és veritat o fals), quan s'ajusta als mínims cívics que són els drets i deures (és just o injust) i, en darrer lloc (important darrer lloc però darrer, perquè l'ordre dels factors altera el producte), quan és felicitant (si és bo o dolent). En efecte, la qualitat del servei de l'activitat professional rau en el fet que el client estigui satisfet, però com que el client o usuari pot estar més o menys informat o enganyat, el professional té molt a dir sobre la qualitat dels seus serveis, donat l'estat de la legislació i la recerca que només ell, en tant que expert en la matèria, coneix. Els polítics aixequen sovint expectatives exagerades en els ciutadans (Llei de dependència) i que a *l'hora de la veritat* no es poden satisfer perquè no hi ha recursos humans ni tècnics.

Així doncs, el professional és responsable de la qualitat del seu servei, independentment de la satisfacció més o menys fundada de l'usuari inexpert, o desinformat, o del ciutadà hiperdemandador i molt ben informat. Per satisfer expectatives, s'han de conèixer i s'han d'educar, amb l'objectiu que allò que es desitja sigui una opció responsable en el terreny econòmic, ecològic i social. Per això és ineludible la funció pedagògica dels professionals en la recerca de la justícia i el benestar. Sense la seva pedagogia, els seus informes, els seus peritatges, els seus aclariments sobre les novetats d'una llei, la seva millora i el seu bon ús, no sabrem què podem esperar.

El professional és coresponsable, directament i indirectament, de la millora de les condicions de vida de la gent i de la justícia al món. Per això és responsable no només de no ser negligent, de l'aplicació de la normativa i del foment del grau d'autonomia d'un ciutadà, sinó també d'educar en l'ús adequat per part de l'usuari hiperdemandador, com també de no crear una nova dependència respecte de l'organització o del professional. Sempre caldrà vetllar perquè a la dependència o la malaltia no s'afegeixin dos mals, atemptant contra la no-maleficència i la beneficència: la desorientació generada en la recerca del recurs adient (per les respostes contradictòries que poden arribar a rebre d'alguns professionals i les administracions amb les quals pugnen) i l'augment de la dependència.

A més a més de tot això, els treballadors dels serveis socials també tenen pressions personals (han de pagar hipoteques, escoles, assegurances, etc.) i han d'oobeir com qualsevol altre assalariat. Però són ells els que es troben directament, cara a cara, amb el ciutadà. Són els professionals dels serveis socials els que han de treballar la confiança en l'Administració de la qual ells són la cara visible.

2.3. PER UNA COMUNITAT DIALÒGICA: ÈTICA DE L'ORGANITZACIÓ

Dipositar tota l'ètica de l'atenció a la dependència i foment de l'autonomia en el professional és desmoralitzar-lo, condemnar-lo a Quixot que vol però que sol no pot. Per això cal parlar, a més de l'ús responsable per part dels ciutadans, de les responsabilitats de les organitzacions i institucions dels serveis socials, de les seves associacions professionals i de la política social en general.

La finalitat que legitima l'ètica de qualsevol organització és també la qualitat del servei, però ara la qualitat reuneix diverses professions, molts individus, usuaris, consells, barris, comarques en les quals exerceix, i tot això en un entorn econòmic concret i molt determinant. L'organització és un important agent moral i forjar una ètica organitzativa requereix, entre d'altres, els factors següents:

- a) Treballar per a un *èthos corporatiu* (el caràcter o estil de la institució), que no és el mateix que la suma d'estils personals, un *èthos* que pretén explicitar el que es vol aconseguir com a organització (quin és el model de ciutadà al qual s'adreça), com ho vol aconseguir, és a dir, quin és l'estil pel qual es vol caracteritzar i, si fos necessari, distingir com a organització dins el sector.
- b) Un *codi ètic* (amb comitè dinamitzador) pot ser un instrument per conèixer els valors i per concretar el tipus d'accions i processos que l'organització espera del seu personal; però com que es tracta d'ètica, aquest codi no ha de ser un reglament jurídic intern; per a això es requereix formació, apoderament (la responsabilitat és proporcional al poder) i cura, no solament de l'usuari,

sinó també de tota la gent que hi treballa.

- c) Generar *democràcia participativa*: són necessaris fòrums de discussió, participació i deliberació, on el conflicte sigui concebut com a símptoma de creativitat, de confiança en el canvi i la millora i d'apostar per l'ètica.
- d) I tot això no s'aconsegueix més que tenint en compte els individus que integren l'organització, per a la qual cosa cal generar un sentiment o orgull de pertinença. El professional representa i projecta l'organització, és la seva cara visible i en depèn, en una part important, el seu funcionament i la seva orientació. Conèixer el grau d'implicació professional d'una persona en una organització no és tan complex; preguntes senzilles com ara: què espera de tu l'organització i t'agrada?, què espera de tu l'organització i no t'agrada?, què no espera de tu l'organització i a tu t'agradaria que esperés?, ofereixen informació sobre el grau de conciliació entre les diferents ètiques professionals i la de l'organització. Aquestes preguntes també cal fer-les als destinataris del servei professional, als usuaris i les seves famílies, perquè si volem qualitat assistencial, hem de conèixer les seves expectatives i, com hem dit, fer-ne la pedagogia.

Continuem amb el nostre exemple de la Lluïsa. La Lluïsa és una treballadora social que du a terme la seva feina conscient de la confiança que els usuaris i les seves famílies dipositen en el seu saber tècnic, en el seu saber fer i estar. La Lluïsa treballa amb excel·lència professional, manté aquell virtuosisme fins i tot quan, malgrat que preferiria marxar ja a casa perquè ha conclòs el seu horari laboral, es queda al centre per atendre uns familiars que no poden venir a altres hores a parlar amb ella. I la Lluïsa també sap que representa el

centre social de la seva ciutat, sap que si no fa bé la seva feina no només es ressentiria la confiança dels usuaris en ella, sinó en tota la tradició de treball social, en el centre, la seva organització, i en el sistema de polítiques socials que faciliten la intenció i els recursos per obtenir excel·lència professional.

2.4. CONCILIANT ÈTIQUES: LA GESTIÓ DE LA COHERÈNCIA I LA INTEGRITAT

Cal conciliar ètica personal, professional i organitzacional al servei i dintre d'una ètica de la ciutadania. Cal lluitar contra el victimisme i la indiferència, símptomes que P. Bruckner lliga amb la temptació de la innocència.¹¹ L'ésser humà té capacitat, ho ha demostrat al llarg de la seva història, de modelar el món on vol viure, i si no ho fa és còmplice, conscientment o inconscientment, del sistema. Involucrar-se en el seu món és pròpiament el que demana la integritat.

A més, l'ésser humà no és unidimensional, ni viu aïllat o compartimentat en els seus diferents rols de ciutadà, persona particular, professional i representant d'una empresa on desenvolupa la seva tasca professional. La gestió de la pluridimensionalitat requereix de la coherència que, si bé és complicada, és l'únic camí de què disposem en societats moralment plurals. Aquí la veu cantant l'ha de portar l'ètica cívica, generant homogeneïtat; d'això depèn la dignitat. Com a ciutadans formem part de la comunitat, però hem de voler-ne ser i sentir-nos-en part, prendre part i participar, per tant, en la deliberació i en la proposta imaginativa sobre quin ciutadà volem i per a quina ciutat i quins serveis socials volem. Però la qualitat de

vida, un cop garantida la dignitat, depèn de la diversitat, i aquí cal considerar molt les ètiques personals, també en l'exercici de les professions per a una determinada organització.

Igualment, la qualitat del servei professional i organitzatiu ha d'estar en coherència amb els mínims cívics, ja que el dret a l'assistència social del vulnerable és un mínim decent; però la qualitat dependrà tanmateix del fet que els ciutadans en facin un ús responsable, coherent amb les seves necessitats, i íntegre, assumint que el sistema ha de satisfer drets, no preferències particulars, i això implica, si volem un servei de qualitat, sentir-nos part d'un món compartit i, en coherència, participar en la seva construcció.

Si volem qualitat en els serveis socials, haurem de confiar en el fet que sabrem reubicar les nostres decisions en els àmbits corresponents, és a dir, no prendre decisions professionals o empresarials prioritzant preferències personals o de la clientela, i sospesar abans si són coherents amb els valors cívics, els professionals i els organitzatius.

De tot plegat, podem concloure les afirmacions següents relatives a l'ètica professional i organitzativa en els serveis socials:

- a) És cabdal prendre distància ètica, críticoracional, respecte dels costums, hàbits i inèrcies del nostre quefer diari: l'autocomplaença és una gran enemiga de l'ètica.
- b) Cal exercir la professió i representar l'organització des d'un grau de maduresa postconvencional, que ens obliga a argumentar, a donar raons públiques, sense amagar ni amargar-nos, de les decisions que prenem, dels

11. Vid. P. BRUCKNER. *La tentación de la inocencia*. Anagrama. Barcelona. 1997.

cursos d'accions que emprenen i de les conseqüències generades, tot evitant fal·làcies de qualsevol tipus. En els serveis socials s'ha d'argumentar públicament; s'ha de rendir comptes des dels valors (cívics, professionals i organitzatius); s'ha de ser transparents amb els mitjans emprats i els processos i cursos d'acció empresos, perquè només en integrar-los en un món compartit podrem saber si els seus resultats constitueixen un èxit o un fracàs, i per a qui i per què.

- c) Des d'aquests arguments i aquesta actitud ètica, cal regenerar les maneres com ens relacionem amb la ciutadania, que és autònoma i plural, perquè és ella la raó de ser, la que dota de legitimitat els serveis socials.
- d) Cal fomentar la deliberació i la participació dels professionals i de la

ciutadania en les organitzacions dels serveis socials, la qual cosa suposa canvis en les maneres d'adreçar-s'hi i de funcionar. No es pot caure ni en el despotisme il·lustrat (tot per al poble però sense el poble) ni pretendre fer justícia fora, al ciutadà, i no consentir-la dintre, entre els professionals, quan aquests no participen en la presa de decisions perquè les organitzacions continuen sent en excés burocràtiques, verticals, poc flexibles, poc dinàmiques.

- e) De tot això han de vetllar l'educació per a la ciutadania, els codis de valors, o de bones pràctiques, la responsabilitat social corporativa i totes les iniciatives que s'hauran de proposar per millorar la ineludible confiança en els serveis socials. I per pura lògica, per coherència, si ho *hem de fer, ha de ser possible*, només que cal recordar que la responsabilitat és proporcional al poder.

Begoña Román Maestre

És doctora en filosofia per la Universitat de Barcelona (1993). Obtingué el Premi extraordinari de llicenciatura (1989) i de doctorat (1995) a la Universitat de Barcelona. Des del 1996 fins al 2007 dirigí la càtedra d'ètica de la Universitat Ramon Llull. Actualment és professora a la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona. És membre del Comitè de Bioètica de Catalunya i dels comitès d'ètica dels hospitals Sant Rafael i Dos de Maig de Barcelona; també forma part de la Comissió de Seguiment del Codi Ètic de la Federació Catalana d'ONG per al Desenvolupament. El seu àmbit d'especialització és l'ètica kantiana i l'ètica aplicada a entorns professionals i organitzatius.

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Secretaria General
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona
Tel. 93 551 76 94
papers.dasc@gencat.cat

Les persones interessades a publicar treballs en aquesta col·lecció han d'enviar-nos una sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica **papers.dasc@gencat.cat**. Cal adjuntar-hi un telèfon de contacte.

