

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

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

INTRODUCCIÓN

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 dárseles. 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 te-

ma.

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 aun-

que 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.