

▣ XV AIEJI ▣ **WORLD CONGRESS** ★ **CONGRÈS MONDIAL**

▣ III ESTATAL ▣ **CONGRÉS DE L'EDUCADOR SOCIAL** ★ **CONGRESO DEL EDUCADOR SOCIAL**

BARCELONA - 6-9 JUNY 2001



TAULA RODONA B4. IMPLICACIONS ÈTIQUES EN LA GESTIÓ DE LA QUALITAT

Arlin Ness
Starr Commonwealth,
Michigan (Estats Units)

AMB EL SUPORT DE:



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

*Barcelona,
la ciutat de les persones*
Ajuntament  de Barcelona



Socrates



AMB EL PATROCINI DE:



Hi ha molts factors que influeixen en les decisions sobre les accions socials preses o proposades per part d'una organització o govern. No obstant això, en termes generals, hi ha tres factors primordials que afecten tot allò que es fa: l'economia, el racisme i d'altres *-ismes*, i l'evolució. Tot i que estan relacionats entre si, aquests tres factors tracten diferents aspectes de les decisions relatives a accions socials.

1. ECONOMIA

"Allò que es dissenya en una organització és bàsicament allò que aquesta organització es pot permetre. Normalment, la disponibilitat de recursos fiscals és l'únic factor determinant a l'hora de decidir què cal prioritzar, o què no val ni la pena de portar fins a la direcció d'una organització, fins i tot el govern. És per aquest motiu que de vegades una acció social no es dissenya per tractar un "problema" social urgent, sinó perquè en toqui únicament la superfície".

Per exemple, els programes terapèutics a les presons de la Xina s'han discutit durant més de vint anys entre acadèmics. Tot i així, no hi ha ni una presó a la Xina que disposi d'un d'aquests programes terapèutics, ja que el govern no té diners per a donar suport a aquesta proposta.

Una organització existeix amb un objectiu concret. Aquest objectiu normalment es tradueix en projectes, programes, serveis. A la roda dels serveis humans, aquests projectes, programes i serveis són accions socioeducatives en moviment. Qualsevol acció socioeducativa s'implementa per "solucionar un problema"; i per això, el que cal fer primer és presentar un diagnòstic.

A la nostra societat hi ha tota classe d'àrees problemàtiques: pobresa, delinqüència juvenil, analfabetisme, habitatges precaris, crim, etc. Escollir quina àrea problemàtica tractarà cada organització depèn parcialment dels valors i de l'ètica dels seus líders. Per exemple, els pastors presbiterians creuen que tots els problemes socials desapareixerien si tothom es convertís al cristianisme. Així, doncs, l'acció social que adoptarien seria la d'organitzar i patrocinar grups de missioners perquè anessin a diferents regions/països. L'àrea problemàtica amb què s'identifiquen és la manca de fe en Crist – referint-se a Déu.

Cal una anàlisi objectiva per entendre el problema. Desafortunadament, una anàlisi reflecteix els valors, creences i ètica de cada persona. Per exemple, tant una escola de Beverly Hills, com una escola de Harlem (Nova York) s'identificaran amb el problema de les fites acadèmiques dels seus alumnes. La primera escola tindrà amb un percentatge d'estudiants que es matricularan en aquelles classes que els donin crèdits per als estudis preuniversitaris, i la segona amb un 0% d'estudiants que acabin la secundària.

Per tal de donar el primer pas cap a la solució d'un problema social, cal presentar un diagnòstic acurat. Si el diagnòstic d'una situació prové del prejudici, de la ignorància i de la parcialitat, es pot produir tant un diagnòstic fals-negatiu, com un diagnòstic fals-positiu. Per exemple, una persona que no ha treballat mai amb asiàtics, i que no té cap mena de coneixement de la cultura asiàtica, pot malinterpretar la manca de pacients en una clínica mental situada en un barri poblat majoritàriament d'asiàtics, com un senyal que aquesta gent no necessita aquests serveis. La realitat és que els asiàtics no volen avergonyir els seus familiars en admetre que tenen problemes mentals. Quan un educador social no pot explorar o entendre el comportament dels altres, pot imposar o crear solucions artificials o accions socials per a un problema particular d'una manera poc ètica.

Una vegada analitzat i diagnosticat el problema, es necessita una gran planificació per, en primer lloc, conceptualitzar l'acció o accions socioeducatives, i, en segon lloc, crear un esbós del concepte per mostrar els passos a seguir en la solució del problema localitzat.

Si es tracta de recursos econòmics, quants diners? Si es tracta de recursos humans, qui? Si es tracta d'un pla empresarial, quins aspectes del pla? Totes aquestes preguntes es formulen de manera diferent quan la gent involucrada en la planificació del problema té diferents valors i ètiques. Si els recursos escassegen, la prioritat adquireix molta més importància a l'hora de planificar. Totes les activitats que es duen a terme en la fase de planificació representen, d'alguna manera, una demostració de les opcions filosòfiques i ètiques. Un exemple típic de la implicació ètica en la planificació d'una acció socioeducativa és la política adoptada.

2. RACISME I ALTRES -ISMES

La ignorància i/o la negació de la veritat de manera deliberada ens evita haver de diagnosticar, planificar, aplicar o avaluar adequadament una acció social. Les actituds racistes o la tendència a jutjar certs grups de gent pel fet de ser diferents a nosaltres poden enterbolir les opcions de com desenvolupar les accions o programes socials. Les accions socials que duem a terme es filtren inevitablement a través dels valors, creences o experiències viscudes que posem sobre la taula. Això passa tant en organitzacions, com en governs o individus.

Per exemple, als Estats Units, molts dels programes d'intervenció ajuden a una població minoritària, mentre que alguns d'ells s'han desenvolupat bàsicament per a la població caucàsica. Es tracta d'una coincidència o està fet "expressament"?

Abans d'executar una acció socioeducativa, cal identificar dos grups: el professional (servidor) i l'usuari (servit).

Escollir el professional: tot i que les descripcions dels llocs de feina són objectives, entrevistar els candidats és un procés bastant subjectiu. Escollir la persona que executarà una acció socioeducativa està estretament relacionat amb l'ètica. Les pautes són pautes, i per crear una pauta cal interpretar, i una interpretació és feta sempre per gent amb uns valors, prejudicis i opinions parcials. De fet, l'única cosa que compta és la persona que decideix a qui es contracta, i els seus raonaments morals. Les creences ètiques i morals influeixen en la major part de la decisió.

Seleccionar l'usuari: una universitat té un criteri de selecció; una institució té un procés d'admissió; una agència té un procés de selecció. Escollir l'usuari depèn del criteri o dels processos d'admissió o selecció que s'adoptin. Això passa tant en una organització com en un país. Els governs s'esforcen per assegurar el benestar de la majoria de ciutadans, però, moltes vegades, ignoren alguns grups socials dintre de la població.

Tothom té uns valors, creences, idees pròpies i experiència en la vida que els defineixen com a persona. Cada vegada que s'imposa una acció socioeducativa, es mostren aquests valors, creences, idees pròpies i experiència en la vida.

Quan es relacionen amb els usuaris, els educadors socials tendeixen a fer ombra als seus clients amb els seus propis valors i la seva manera moral/ètica d'entendre el món. Un exemple típic és el de prejudicar la gent. Els educadors socials no poden mostrar ressentiments cap a l'estil de vida que porten els usuaris. El fet que la majoria de filosofies i teories per al tractament se centrin en les carències, deficiències, defectes, dificultats i problemes dels seus clients no necessita una explicació o raonament verbal.

Quan no anem en compte de quin professional escollim, ens arrisquem que els usuaris siguin ridiculitzats, humiliats o tractats amb racisme. En un informe realitzat a Califòrnia "Cruel and Usual" ('Cruel i normal') (Gordon, 2001), es mostrà una situació horrible en explicar com una dona afroamericana havia estat humiliada quan el seu educador social li va demanar de canviar el nom del seu fill perquè "no el necessitaria durant gaire temps", o com se li negà l'assistència a la Seguretat Social a una dona perquè el seu fill era de dues races diferents.

La cultura en una organització reflecteix els seus valors, creences, normes, maneres de pensar que caracteritzen les persones que treballen a l'organització. Així és "com fem les coses aquí". La cultura dicta la manera d'actuar, pensar i relacionar-se de tothom (professionals i usuaris). La cultura està inevitablement relacionada amb l'ètica. Aquest és el motiu pel qual es treballa "a toc de xiulet" en aquelles empreses/organitzacions on no es respecta la moral.

Tots els educadors socials coneixen la importància de mantenir la confidencialitat en la informació íntima de la gent, especialment quan

s'administra un "tractament". L'altra cara de la confidencialitat seria ajudar a introduir polítiques socials creades perquè la gent no se sentís culpable pel fet que no hi hagi cares humanes associades. Un bon exemple és la llei de segregació de les escoles dels Estats Units. El 1954, el Tribunal Suprem dictaminà que la segregació de les escoles imposada pel govern era il·legal. "Van fer falta deu anys més, i un moviment nacional de drets civils perquè el Congrés aprovés l'acta sobre els drets civils de 1964, cosa que va augmentar l'efectivitat en el cas Brown contra el Consell d'Educació" (Erase Factsheet on Education and Race, 2000). Tanmateix, només deu anys més tard, "començant el 1974 –i amb una acceleració del procés a la dècada dels noranta– una sèrie de decisions preses pel Tribunal Suprem van complicar encara més l'obtenció i aplicació d'ordres de dessegregació" (Erase Factsheet on Education and Race, 2000). Allò que el Tribunal Suprem no va veure en aquests casos van ser les cares de milers de nens, les vides dels quals es veurien afectades. Així, doncs, va ser molt més fàcil prendre unes decisions que van resultar ser racistes i plenes de prejudicis. Tot i que aquest exemple es refereixi a una decisió governamental, un educador social pot caure en el mateix error de prendre unes decisions gens ètiques, cosa que podria afectar la presa de decisions de gestió en el conjunt d'accions socials.

3. AVALUACIÓ

Com que qualsevol acció socioeducativa té un objectiu, i dur a terme aquestes accions requereix uns recursos econòmics, ens preguntem: s'aconsegueix l'objectiu a través de l'acció social? Val la pena gastar-se els diners? Respondre aquestes qüestions tan fonamentals demana un procés de valoració i d'avaluació.

L'objectivitat en l'avaluació de les accions socials es veu compromesa a causa de les nostres condicions econòmiques, experiències viscudes, actitud racista i creences. Podem decidir avaluar només aquells factors que ens proporcionen exactament els resultats que estem disposats a veure. Algunes vegades només tenim prou recursos per avaluar els aspectes més convenients d'una acció social, per la qual cosa el disseny d'avaluació i la implementació ja no són "purs" i objectius.

Per exemple, la uniformitat d'exàmens a les escoles és universal a la majoria de nacions. Tanmateix, molts d'ells són subjectius i, per tant, resten imparcialitat a l'educació (Froese-Germain, 1999). Tot i així, es continuen utilitzant molt a l'hora d'avaluar els avenços acadèmics dels estudiants.

Shadish, Cook i Leviton (1991) afirmaren que un dels pioners en l'avaluació manté que "l'objectiu de l'avaluació és fer una declaració de valors, i aquesta avaluació no pot deslliurar-se d'una valoració" (pàg. 71). Així, doncs, tot el procés d'avaluació d'un programa o acció social es veu influït pels valors de les persones que la duen a terme: començant pel procés de selecció de l'avaluador, passant per l'elecció dels mètodes d'avaluació, el temps

d'avaluació i l'informe dels resultats de l'avaluació. Aquest procediment aporta unes grans implicacions ètiques a l'hora de prendre decisions.

Seleccionar la persona que durà a terme la valoració és un procés molt subjectiu. Evitar els conflictes d'interès és només una de les consideracions que s'han de tenir en compte.

Una vegada seleccionada la persona que realitzarà la valoració, allò que es valorarà no depèn totalment d'ella. Una de les pràctiques més adoptades és la de negociar sobre els indicadors per tal de valorar l'èxit de l'acció.

Escollir la metodologia en les accions socioeducatives de valoració és un procés en què les teories, experiències en la vida i creences dels experts desenvolupen un paper crític. No es tracta només d'escollir entre mètodes quantitativs i qualitativs.

En una valoració, es diferencia entre formació i resum (Scriven, 1983). La valoració formativa es produeix quan s'implementa l'acció socioeducativa i els resultats serveixen principalment per a millorar el procés d'aplicació. La valoració de resum es produeix quan l'acció socioeducativa ja s'ha acabat (ja sigui al final del procés o al final d'una fase), i els resultats serveixen principalment per fonamentar la decisió (per tal de continuar amb els fonaments o arribar a una conclusió). Així, el temps de valoració té unes pautes, i l'ètica es converteix en un factor primordial a l'hora de decidir el moment.

Les valoracions serveixen per determinar si val la pena dur a terme una acció socioeducativa. Si l'acció és bona i val la pena gastar-se els diners, perfecte! Si no és així, els experts en valoracions tenen l'obligació ètica de compartir els resultats "negatius" amb la gent que els paga els honoraris. Informar o no informar, aquesta és la qüestió.

Resumint, la gestió de qualitat està destinada a satisfer les expectatives d'aquelles persones que fan les valoracions per tal de convertir-les en objectius d'organització. Malgrat que els principis ètics de diagnòstic, planificació, aplicació i valoració de qualsevol acció socioeducativa es considerin qüestions espirituals, de vegades, emparar-s'hi pot tenir un gran impacte social.

És important adonar-se del fet que, en la gestió d'una organització, l'ètica "no es pot imposar a la gent". És també important adonar-se del fet que l'ètica es troba arreu i influeix tothom. Assegurar un comportament ètic a l'hora de diagnosticar, planificar, aplicar i valorar una acció socioeducativa implica que aquelles persones que porten la gestió tinguin en compte les persones, les seves necessitats, i equilibrin les necessitats de les persones amb les necessitats de l'organització. Si es fa d'aquesta manera, es poden desenvolupar unes normes dintre de l'organització que fomentin la franquesa, el sentit de la responsabilitat, la justícia i la dedicació.

4. RESUM

Una vegada més, a l'educador social li diria "Coneix-te a tu mateix". Li diria el mateix a una organització "Coneix la teva cultura organitzativa". Una anàlisi objectiva pot ajudar a assegurar la implementació ètica d'una acció social. Si no s'entén la cultura organitzativa i no es reconeixen els factors que distorsionen la nostra manera de pensar, es produiran accions socials inadequades que poden empitjorar la situació dels usuaris.

REFERÈNCIES

- Erase Factsheet on Education and Race (2000). *Public schools in the United States: Still separate, still unequal*. <http://www.arc.org/Pages/Ejfactsheet.html>. Consultat el 02/15/2001.
- Froese-Germain, B. (1999). *Standardized testing: Undermining equity in education. Report prepared for the National Issues in Education Initiative*. <http://ericae.net/ericdc/ED440107.htm>. Consultat el 02/15/2001.
- Gordon, R. (2001). *Cruel and usual: How welfare "reform" punishes poor people*. Califòrnia: Applied Research Center.
- Shadish, W. R., Cook, T. C. i Leviton, L. C. (1991). *Foundations of Program Evaluation: Theories of Practice*. Newsbury Park: Sage Publications.
- Scriven, M. S. (1983). "Evaluation ideologies". A: G. F. Madaus, M. Scriven i D. L. Stufflebeam (ed.). *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation* (pàg. 229-260). Boston: Kluwer-Nijhoff.

Aquest projecte s'ha dut a terme amb el recolzament de la Comunitat Europea.

El contingut d'aquest projecte no reflecteix necessàriament les opinions de la Comunitat Europea, ni implica cap responsabilitat per part seva.