

DISCURS ÈTIC



I PRÀCTICA PROFESSIONAL

L'ÈTICA COM A ANTÍDOT (I)



El passat 25 de setembre, el CEESC vam organitzar conjuntament amb DIXIT Girona una conferència debat que, amb el títol "*L'Ètica com a antídot. Abordem situacions abans que apareguin els conflictes*", volia contribuir a incorporar una mirada ètica en els debats professionals.

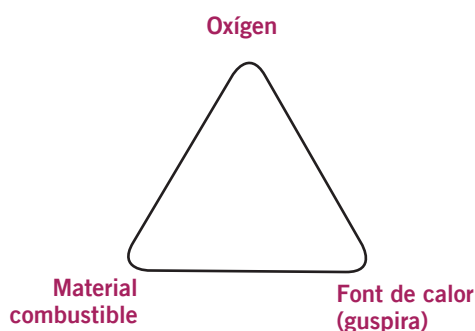
L'objectiu de l'activitat era reflexionar conjuntament sobre aspectes tècnics i ètics en qualsevol dels àmbits d'intervenció que poden ajudar a prendre decisions als professionals de l'àmbit d'afers socials.

La conferència va anar càrrec de **Joan Dueñas**, educador social, membre del Comitè d'Ètica del CEESC i autor del llibre *Blanques juguen i guanyen* (2018), una reflexió sobre els deures i les responsabilitats dels professionals.

En aquest número del *Full Informatiu* us oferim la primera entrega d'un total de tres que volen resumir l'excel·lent conferència d'en **Joan Dueñas**.

Parlem de l'ètica com antídote per referir-nos a com podem evitar els conflictes i no reduir la tasca socioeducativa a un continu apagafocs. Aquesta missió, la d'apagafocs, s'ha atribuït als educadors i educadores d'una manera recurrent. Des d'una perspectiva ètica, podem prevenir aquests "focs", aquests "incendis" que malmeten la relació interpersonal entre els professionals i les persones ateses.

I si parlem de focs i d'incendis, podem tenir al cap el model del triangle del foc. Això és un triangle que representa els tres elements necessaris perquè es produeixi la combustió:



Cada un dels vèrtexs d'aquest triangle conté un d'aquests elements i tots tres són necessaris perquè un combustible comenci a cremar. Per aquest motiu aquesta figura del triangle del foc és de gran utilitat per explicar com podem apagar un foc o evitar-lo: eliminant un dels vèrtexs del triangle.

Les condicions perquè es doni un incendi són:

- **Oxigen:** transferit al tema que a nosaltres ens ocupa, seria el clima, l'ambient, el *setting*, és a dir, l'entorn, el marc en què es dona la relació socioeducativa.
- **Material combustible:** serien els temes tractats, les emocions, la pròpia relació que establim amb la persona atesa, el tracte, els terminis, els protocols institucionals...
- **Font de calor:** quan es donen les condicions adients (oxigen i material combustible) qualsevol cosa pot esdevenir una guspira que provoqui un incendi, un fet inesperat, una mala notícia, una paraula, un gest...

Per tant, hem de tenir cura de neutralitzar un d'aquests tres elements perquè no es produeixi el temut incendi.

Com neutralitzem el primer supòsit? Com no donem oxigen al foc?

L'oxigen és l'element que fa referència a l'entorn creat, al clima, a les condicions que es donen en la trobada interpersonal.

Un aspecte important en la trobada amb la persona atesa és la **comunicació**. Cal que la persona ens entengui i nosaltres siguem tan clars com sigui possible pel que fa als objectius, la metodologia que farem servir i les expectatives que puguem suscitar.

Per fer-ho, el primer que hauríem de tenir en compte és el llenguatge utilitzat. Les paraules que sovint utilitzem en el nostre llenguatge professional gairebé sempre parteixen de fonts jurídiques, acadèmiques o polítiques i estan molt lluny del nostre llenguatge quotidià. Nosaltres parlem d'*estratègies educatives, d'inclusió social, de plans de millora...* Des del punt de vista del compromís amb l'altre, és un llenguatge asèptic que, moltes vegades, contribueix a crear un mur entre el professional i la persona atesa; crea desconfiances i no ajuda a construir el clima suficient per poder intervenir amb l'autoritat que dona la confiança i la credibilitat. Si volem iniciar una relació amb la persona que tenim al costat, no li direm que *dissenyarem una metodologia d'intervenció per establir una relació socioeducativa* o que *farem un diagnòstic social per detectar els factors de risc d'exclusió per desenvolupar estratègies d'inclusió a la nostra vida*. Més aviat el que li direm és que ens importa i que, junts, podrem construir quelcom nou a partir d'una relació de confiança. Aquest podria ser un bon començament per encetar una relació socioeducativa (preocupació per l'altre, confiança mútua i col·laboració).

Les paraules condicionen la nostra intervenció i, en el cas de la relació educativa, és a dir d'una relació interpersonal, hem de fer servir paraules que ens comprometin personalment i èticament i deixar de banda aquells tecnicismes asèptics que separen la nostra realitat professional de la realitat vital de les persones que atensem.

Un altre aspecte important per no donar oxigen al foc és **evitar les defenses, els judicis i els prejudicis**. Sovint oblidem que igual que nosaltres *diagnostiquem* les persones ateses, elles també *diagnostiquen* a nosaltres; tindran en compte si els escoltem, si som respectuosos, si es poden refiar de nosaltres o si, en canvi, no tenim ni idea i ens poden prendre el pèl com vulguin...

Només si la persona que atenem percep que per part nostra hi ha un interès en ella com a persona, podrà mostrar una certa disponibilitat d'escolta, de receptivitat i, a partir d'aquí, potser, podrem col·laborar-hi. Però això serà impossible sense una implicació mútua. Perquè transmetem allò que pensem i no allò que diem; podem ser molt cordials en les paraules, exquisits en les formes, però si no creiem en les possibilitats de canvi de la persona o persones que tenim al davant, el que transmetrem és que tot l'esforç, tant el nostre com el seu, serà inútil. Per tant, què podem fer nosaltres per crear un clima que, malgrat sigui càlid, no afavoreixi la combustió?

Primer, fer una proposta explícita de relació que cerqui la col·laboració: què pensen vostès, què podem fer, què és millor per al seu fill...

Però aquesta proposta explícita ha de ser congruent amb una proposta implícita. Perquè transmetem allò que pensem i no allò que diem. Llavors hem de preguntar-nos quin és el nostre pensament respecte del treball amb les persones que venen als nostres serveis. Creiem realment en les seves capacitats de creixement i transformació? Creiem que hi ha situacions d'estancament, i no estructurals, en què els professionals podem col·laborar a construir experiències alternatives que facilitin el creixement de les persones ateses i dels seus fills?

Aquest plantejament ens porta a una nova reflexió: quines són les nostres premisses? En quina mesura aquestes premisses determinen la nostra manera de treballar? I en quina mesura formen part d'allò que construïm amb la persona atesa?

Un altre aspecte que dona oxigen al foc és la **por**. Però, a què tenim por? Sovint tenim por a causa de les nostres inseguretats, a la pressió institucional, al nostre fracàs, també la por al desordre, al caos. Ens cuidem molt de no remoure massa les coses, de deixar-les com estan. De no alterar els plans ni les expectatives. Preferim que tot segueixi l'ordre natural (un ordre que és a cops incompatible amb

els processos de les persones que atenem), volem que estigui tot tant parcel·lat com sigui possible (cadascú té el seu lloc: el professional, la persona atesa i els altres serveis); a vegades, ens fa por tocar els cors (el dels altres i el nostre), ens fa por parlar d'emocions, no sigui cas que tot se'ns ensorri i, fins i tot, alguns cops, treballem condicionats per la por a les persones ateses.

Treballar amb por genera situacions que afavoreixen allò que precisament temem. Per por deixem de fer intervencions o les posposem indefinidament fins a trobar el moment idoni, un moment que no arriba mai. Per por transmetem un missatge poc clar que comporta confusions i desorientació a les persones i, fins i tot, a altres professionals i, per por, situem en els altres les nostres pròpies dificultats.

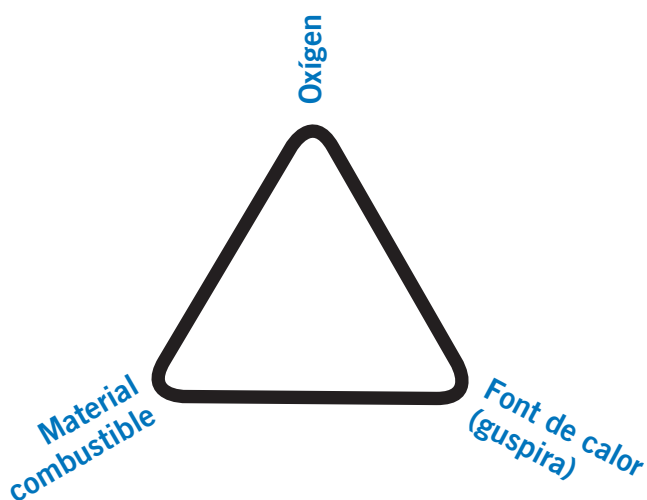
La por també ens fa "disfressar-nos" de professionals deixant a la porta del despatx la nostra persona; convertint-nos en psicòleg o en educador social, marquem distància i infravalorem tots els recursos que tenim com a persones: la nostra capacitat d'humor, d'estimar, la nostra capacitat de tendresa, de joc. Si no som capaços d'utilitzar totes les nostres possibilitats, com podrem encoratjar les persones que atenem a utilitzar les seves pròpies?

Hem d'abandonar el paradigma derrotista i aferrar-nos a un paradigma possibilista. Hem de deixar de concentrar-nos en els problemes o les dificultats i reconèixer i posar èmfasi en allò que funciona. Hem constatat que les persones que atenem tenen més capacitats de les que han fet servir fins ara; tenen, per tant, possibilitats de creixement, sovint tenen desig de canvi... i nosaltres, els professionals, també tenim més capacitats i recursos dels que fem servir. ●

En el proper Full continuarem amb el segon vèrtex del triangle de foc...



L'ÈTICA COM A ANTÍDOT (II)



A l *Full Informatiu* de tardor explicàvem la primera part de la Conferència que en **Joan Dueñas** va fer el 25 de setembre amb el títol *L'ètica com a antídot. Abordem situacions abans que apareguin els conflictes* en què explicava com podem evitar els conflictes per no reduir la tasca socioeducativa a un continu apagafocs. En Joan fa un símil amb el triangle del foc i quins són els elements necessaris perquè es produeixi la combustió.

A la tardor parlàvem de com neutralitzar el primer supòsit: com aconseguim no donar oxigen (en aquest cas el clima, l'ambient, el marc en què es dona la relació socioeducativa) al foc.

En aquest article parlarem de com neutralitzar el segon supòsit, el material combustible i deixarem el tercer supòsit, la font de calor, per al *Full* d'estiu.

En el segon supòsit parlàvem de **deixar sense possibilitat de combustió al material combustible** (en aquest cas els temes tractats, les emocions, la pròpia relació que establím amb la persona atesa, el tracte, els terminis, els protocols institucionals, etc.). Com podem tractar tots aquest aspectes, que afecten directament les persones ateses, amb cura i respecte, per tal que l'altre se senti cuidat?

La majoria de codis deontològics recullen els quatre principis bàsics de la bioètica, que estan en la base de qualsevol acció socioeducativa (autonomia, beneficència, justícia i no maleficència). Per tant, la cura de l'altre no és una opció, sinó una obligació. Hi ha, però, una percepció generalitzada, entre els professionals, que el respecte i la llibertat a la persona atesa està plenament garantida. Però, realment és així? Està clar que aquesta percepció dependrà segons la perspectiva i el model amb què ho analitzem:

Des d'una perspectiva principalista, el professional necessita definir el comportament explícit i estàndard de com es fa això de cuidar, mitjançant els següents criteris:

1. El **criteri utilitarista i situacional** cau en el depèn. En aquest supòsit la nostra intervenció com a professionals és poc concreta, aproximativa i genera inseguretat en les persones. Ho sotmetem tot a elements externs que nosaltres, suposadament, no controlem: *no sé, depèn de quan es pugui, ja sabem com es això dels protocols, no depèn de nosaltres*, “las cosas de palacio van despacio”, i podríem seguir recitant una lletania de frases que condicionen la nostra intervenció, que ens excusa davant de la persona atesa i ens situa a nosaltres fora de la zona de responsabilitat, però que pot arribar a generar combustió.
2. El **criteri de les virtuts** fixa actituds pensant en què és millor per a la persona atesa però des de la seva percepció professional i personal i des de les seves pròpies conviccions. No podem oblidar que, com a professionals, ens devem a una ètica consensuada. Una ètica professional que està recollida en el codi deontològic, però no només en el codi, una ètica que neix de la reflexió, cal reflexionar per trobar respostes col·legiades a les preguntes i reptes que se'ns plantegen en la nostra pràctica quotidiana.
3. El **criteri de la cura** ens recorda que l'important és la sensació de ser cuidat que té la persona atesa (una cosa és que el professional cregui que “està cuidant” -percepció de dalt a baix- i una altra cosa és que el criteri sigui que l'altre se senti cuidat -mirada de baix a dalt). Aquesta perspectiva ens obre moltes preguntes perquè un es pot sentir cuidat perquè hi ha algú que, excepcionalment, s'ocupa d'ell, i el poc que aquell professional fa, és rebut amb un entusiasme desmesurat. Però això no vol dir que el professional estigui fent tot el possible. Una actitud agraïda i positiva envers la feina del tècnic que l'atén no hauria de satisfer el professional fins al punt de relaxar-se amb el sentiment de la feina feta, perquè relaxar-se, a la llarga, pot provocar frustració en la persona.

Des d'un plantejament tecnocràtic, la persona s'ajusta al sistema i a la lògica dels professionals, així que el respecte i l'autonomia queden molt delimitats per la pressió del marc. En aquest escenari, la persona atesa té poca llibertat d'acció: els protocols d'actuació, els tempos dels professionals, l'organització del servei, etc.

fan que la persona atesa es mogui per un estret camí en què cal adaptar-se si no vol ser titllada de poc col·laboradora. Llavors la persona atesa es converteix en un element díscol que es nega a col·laborar amb els serveis. *L'hem citat més de cinc cops i no ha vingut, encara no ens ha portat la documentació, no respon al telèfon, però... hem tingut en compte els seus horaris?, hem pensat en les dificultats que pot tenir per recollir certa documentació?*

En canvi, **un model centrat en la persona** fa que sigui el sistema qui s'adapti a les necessitats, de manera que aquests marges s'eixamplen. És veritat que la maquinària de Serveis Socials té un pes institucional massa feixuc que fa molt difícil que es pugui adaptar a cada cas en concret. Però, cal tenir en compte que demanar a les persones ateses que no vagin a la feina tal dia o tal altre perquè han de fer una entrevista, que suportin llargues estones d'espera a les nostres dependències, que els adolescents perdin hores de classe o que renunciïn als seus plans per venir als nostres serveis, quan els nostres horaris són, sovint, inamovibles, no ajuda a crear un clima de mútua col·laboració.

Tenint en compte aquestes premisses, què vol dir garantir el respecte a la persona atesa?

El respecte no és, només, una correcció en el tracte (que en molts casos tampoc es dona) també té a veure amb la comprensió i la consideració de les circumstàncies personals i socials d'aquells a qui atenem.

Quan parlem de respecte, parlem de tenir en compte els processos i els temps que la persona fa i necessita, de respectar la seva privacitat, el seu present i la seva història. No hem de perdre de vista que, més enllà de toxicòmans, *sensellaristes, alcohòlics...* els nostres usuaris són persones.

Hem de poder trobar una manera d'acompanyar la persona que respecti l'equilibri entre la seva llibertat i el nostre seguiment socioeducatiu, entre el nostre guiatge i la seva autonomia.

Necessitem que les persones que atenem ens ajudin a conèixer-les i només ho aconseguirem amb la seva col·laboració. No les coneixerem ni pels informes de derivació, ni per les nostres intuïcions, ni per les coordinacions amb altres serveis o professionals i, ni molt menys, pels nostres prejudicis. Per aconseguir aquesta col·laboració, més que explorar-les, hem d'apropar-nos-hi amb molt de respecte.



*Joan Dueñas , a la xerrada
l'"Ètica com a antídote",
acompanyat de Pep Plana,
president de la Junta Dele-
gada del CEESC a Girona.*

La llibertat de decisió. Això implica un acompanyament en la presa de decisions (la llibertat no implica deixar sola la persona en la presa de decisions). Però perquè aquesta garantia sigui real cal que la persona atesa pugui disposar d'opcions factibles, reals i afavoridores. No podem caure en la lògica del "o lo tomas o lo dejas". També ajuda a decidir lliurement si utilitzem un llenguatge entenedor que no estigui ple de tecnicismes i suposi un mur comunicacional que complica la comprensió de la seva situació i, conseqüentment, la presa de decisions.

La llibertat de reflexió. Acompanyar la persona en aquest procés de reflexió sobre la seva situació. Anar al costat ajudant-la a prendre la decisió més afavoridora sense imposar les teories del professional i fent preguntes que ajudin en aquesta reflexió. És a dir, construir conjuntament amb la persona atesa. Treballant amb la persona i no només per la persona

Llibertat d'acció. Molts cops les persones que arriben al nostre servei transiten per la vida amb el pes de la seva història; com podem mitigar aquest pes perquè puguin caminar més lleugeres? Una primera resposta seria alliberant-les de la dictadura del diagnòstic (és toxicòman, alcohòlica, poc col·laborador, agressiva, té trets psicòtics, és maltractador...).

Parlant de llibertat, aquest tema genera a molts professionals una sensació d'impotència i frustració de no poder actuar com ells voldrien pels límits amb què sovint es troben (límits institucionals, professionals, de manca de recursos, de protocols, etc.).

Cal cercar les formes per articular un equilibri entre respecte/llibertat, i crear escenaris de respecte i de llibertat amb la responsabilitat. Sabent quins riscos comporta -quins es poden assumir i quins són els límits que no s'han de traspasar- i comptant que hi ha una part que és negociable o que es pot decidir conjuntament, però comptant, també, que hi ha una part en la qual el professional està sol.

Com gestiona el professional aquestes situacions d'incertesa: ho fa sol? Té on comentar-ho? És un espai sistematitzat o espontani i informal? Com va construint (o no ho fa) arguments més explícits que puguin ser compartits per tots els membres d'un equip? O, per contra, cadascú funciona segons les seves interpretacions personals? En aquest cas, el gran problema és que en un espai professional s'acabi funcionant majoritàriament des d'una ètica personal i no des d'una ètica professional.

En el proper *Full* continuarem amb el tercer vèrtex del triangle de foc. ●



L'ÈTICA COM A ANTÍDOT (III)

Com neutralitzar el tercer supòsit, la font de calor? Quan es donen les condicions adients qualsevol cosa pot esdevenir una guspira que provoqui un incendi.

Un petit gest, una paraula, una actitud poc empàtica, un judici que pot propiciar un incendi si estem tractant amb material inflamable i hi ha prou oxigen a l'ambient que propiciï el foc.

La cura de l'altre, per tant, passa per l'acollida, l'escolta i la cooperació amb la persona atesa. I això, com ho hem de fer? Jo sempre dic que les tres virtuts que un educador hauria de cultivar són la simpatia, la paciència i la generositat.

1. La simpatia és la nostra carta de presentació. No parlo d'una exteriorització histriònica, exhibicionista i marcada per l'afany de protagonisme. Parlo, més aviat d'una actitud acollidora i serena que transmeti benestar a la persona que la rep. Una cara agradable i somrient dona confiança i es molt més acollidora que un rostre circumspecte i greu que reflecteix un distanciament, situant el professional en un pla distant i fred que convida més a la submissió que a la col·laboració, activant tots els mecanismes de defensa de la persona atesa.

La simpatia, doncs, fa caure d'entrada les armes defensives d'aquell que s'acosta amb recel al nostre servei. Molts cops no es fàcil ser simpàtic quan la persona que tenim davant aboca tot el seu malestar i patiment damunt nostre. És important procurar rebre les persones amb una actitud propera i acollidora que creï un clima de confiança. De vegades el nostre llenguatge no verbal ens delata: un badall, mirar el rellotge o desviar la mirada quan la persona està parlant, pot donar la sensació de desinterès per l'altre i provocar una reacció defensiva i una manca de confiança que ens dificultarà la intervenció en un futur.

2. La paciència és una de les nostres millors eines. Cal saber esperar. Els processos de les persones requereixen el seu temps i nosaltres, com a professionals, hem de saber adaptar-nos a la temporalitat que aquests processos requereixen. Molts cops hem deixat d'atendre o hem titllat a les persones d'incapaces, negligents o poc col·laboradores injustament, precisament per la nostra impaciència que no ens ha permès respectar el temps del seu procés.

3. La generositat. Els professionals que treballem amb persones que tenen necessitats hem de gastar-nos buscant solucions als problemes plantejats i gastar-nos vol dir gastar el nostre temps, les nostres energies i anar, si cal, més enllà dels mínims que la nostra ocupació laboral ens demana.

D'altra banda, aquestes tres qualitats sempre les exigim a les persones que atenem: els demanem paciència quan hem de fer alguna gestió, quan els diem que no els podem atendre en els propers quinze dies, quan no els arriba l'ajut sol·licitat o quan la nostra tasca no compleix les seves expectatives.

La simpatia també és quelcom que trobem a faltar, encara que ens trobem en persones que, per la seva situació, està més que justificada una actitud poc condescendent.

I, per últim, la generositat. També els exigim que siguin generosos amb nosaltres: que deixin d'anar a treballar o que perdin hores de classe, si cal, per venir a les nostres entrevistes, que suportin llargues esperes a les nostres dependències, que ens deixin entra a casa seva o que renunciïn als seu plans per adaptar-nos als nostres.

Així doncs, ja que els exigim paciència, simpatia i generositat, el mínim que podem fer nosaltres és correspondre'ls. ●