

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

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

BARCELONA - 6-9 JUNY 2001



TAULA RODONA C5. ÈTICA, QUALITAT I BONES PRÀCTIQUES

Ramon Nicolau
Coordinador de la Xarxa de Municipis
Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona
Catalunya

AMB EL SUPORT DE:



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

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



Socrates



AMB EL PATROCINI DE:



Parlar d'ètica en qualsevol activitat econòmica, laboral i social ens porta a parlar a les persones i de les persones que tenim al davant, a reflexionar i a fer present el que tenim d'humà en la nostra tasca professional, "els ideals". I a pensar, per tant, en com podem trobar l'equilibri entre el bé més gran possible i per a la major quantitat de persones possible. Se'ns fa terriblement present que les estratègies d'intervenció que plantejem des de les administracions tenen grans conseqüències (bones o dolentes) per al benestar de la ciutadania.

Quan parlem del nostre camp de treball, les polítiques de benestar social, encara es fa més evident que en treballar amb les persones, des d'aquestes i per aquestes, la necessitat de la recerca del bé més gran i més extens per a la col·lectivitat ha d'estar present en la nostra planificació i la nostra acció.

Parlar d'ètica vol dir, doncs, parlar dels nostres "ideals humans": llibertat, igualtat, equitat, inserció, solidaritat, participació, subsidiaritat, responsabilitat pública, tolerància i respecte a la diferència i també de foment de l'autonomia personal, de promoció de la comunitat de normalització de serveis (no segregació), d'integració social. També entenem fàcilment que treballant per l'acompliment dels nostres objectius ideals, tindrem uns serveis de qualitat.

En aquestes alçades del congrés, després de les brillants conferències inaugurals, i de diverses taules rodones, teoritzant sobre l'ètica i la qualitat en l'acció socioeducativa, i atès el poc temps de què disposem, l'organització m'ha demanat que més que fer una aportació teòrica, presenti una lectura del tema des de la nostra pràctica al front de la política social d'una administració pública.

És per això que en parlar d'ètica, i especialment en parlar d'ètica i de qualitat en polítiques de benestar social des d'una administració pública, la Diputació de Barcelona en el nostre cas, el concepte "d'equilibri" es fa especialment present en la nostra reflexió.

El primer equilibri que necessitem a les administracions locals és precisament aquest de què parlàvem abans, com fer els millors serveis i per a la major quantitat de persones possible. Com que no tenim recursos il·limitats, a la Diputació de Barcelona com a la majoria d'ajuntaments, hem optat per definir un nombre limitat de serveis o prestacions socials (ordenades en un catàleg, obert i a disposició de tots els ciutadans i ciutadanes, potencials "usuaris") i fixar amb tot detall el nivell de qualitat acceptable d'aquestes prestacions o serveis (normalment un notable, 7 en escala de 0 a 10), i llavors anar oferint aquests serveis a la població, confiant que arribi per a tothom que ho necessiti.

Això pot comportar en algun moment un greu problema d'insuficiència de recursos, si la demanda de serveis supera la limitada oferta que fem des de les administracions. Això no passa en altres sistemes de benestar social més consolidats com la sanitat, l'educació o les pensions. Quan hi ha més

demanda, s'amplia la partida pressupostària corresponent i es disposa el servei sanitari, la plaça escolar o la pensió necessària per atendre la demanda. En aquest moment, quan una persona demana un servei social concret, encara que compleixi els requisits necessaris, pot no disposar del servei, si l'administració responsable ja ha esgotat els recursos. A més, no té cap possibilitat judicial de reclamació, ja que no hi ha encara legislació al nostre país, que defineixi el "dret als serveis socials" i els seus mínims obligatoris. Per tant, en aquest moment el principal repte ètic i de qualitat dels serveis socials és clarament la seva definició com un dret bàsic per a tothom, que compleixi determinats requisits objectius reglamentats.

Hi ha, però, molts altres equilibris que hem de gestionar en la nostra tasca quotidiana d'administració proveïdora de serveis de benestar social:

1. *Equilibri entre polítiques assistencials* que atenen greus situacions de necessitat social que viu la nostra població, i polítiques preventives que lluiten contra les causes de la marginació i la desigualtat social.
2. *Equilibri entre serveis socials d'atenció* a individus i famílies que atenen problemàtiques reals dels ciutadans i serveis socials d'intervenció comunitària que busquen potenciar les capacitats dels grups de la pròpia comunitat per organitzar-se per resoldre els seus problemes socials.
3. *Equilibri entre el temps* que dediquen els professionals per atendre les necessitats de la població, i el temps que dediquen a tasques de planificació, avaluació i reciclatge professional, per ser més eficients en la seva tasca (però que és temps que es treu de l'atenció directa).
4. *Equilibri entre els programes destinats* a atendre la demanda social expressada per la població i els programes destinats a atendre les necessitats socials ocultes dins la comunitat. (Tenim molta demanda expressada en el camp de les persones amb drogodependència o amb disminució feta pels mateixos afectats o els seus familiars, hi ha molt poca demanda per atendre les necessitats de la infància en risc d'abandonament o de maltractaments que només fan alguns professionals i entitats).
5. *Equilibri entre el temps de treball* dels professionals dels serveis socials en atenció a la població i en coordinació interna interdisciplinària, o amb professionals d'altres sistemes del benestar social (sanitat, educació, cultura, ocupació, etc.).
6. *Equilibri entre el dret a la confidencialitat* de cada persona i família, i el dret a la informació dels grans nombres agregats que defineixen la necessitat o el risc social de la nostra població.
7. *Equilibri entre l'acció* en benefici de la població amb necessitats socials, i el respecte a les regles del joc administratiu, vetllant pel correcte ús dels recursos públics.
8. *Equilibri entre la nostra tasca* per la inserció de persones amb greus necessitats socials (en la qual la sobreprotecció pot portar a la cronicitat) i la nostra tasca de servidors públics en la qual vetllem pel compliment de la legalitat vigent (en la qual la professionalitat pot comportar una fredor i un distanciament que faci la prestació automàtica i poc personalitzada).

9. *Equilibri entre la prioritat política* que es marca a l'Administració depenent dels programes electorals de les forces polítiques que constitueixen el Govern, i la prioritat tècnica que es marca a l'Administració depenent dels criteris professionals de l'equip interdisciplinari, acordats en reunió de grup.

Hi ha molts altres equilibris a perseguir en el nostre camp de treball, i animo als col·legis professionals que els verbalitzin i acotin, però crec que el repte ara és definir com els treballem.

Per això, malgrat que sempre s'ha dit que el fi no justifica els mitjans, jo ara m'atreveixo a dir que el fi no és tan important com els mitjans. Per mi el que és important no és saber quin equilibri aconseguirem, és com ens dotem, per anar buscant el punt d'equilibri encara que sigui inestable en totes aquestes qüestions plantejades, que ens donaran llum sobre l'ètica i la qualitat en la nostra tasca.

La clau per mi està en la "participació". Sabem que per cercar l'equilibri cal mirar des de dues (o més) posicions diferents, només amb un ull no hi podem veure en profunditat, ens calen d'altres ulls per tenir les tres dimensions, que ens permetran tenir l'equilibri.

És cert que el poder polític en democràcia, està legitimat per la voluntat ciutadana expressada en eleccions de candidats i programes, i que la darrera decisió a una administració correspon al poder polític. Però també cal tenir en compte que els professionals reflexius, generadors de coneixements poden aportar una gran claredat en el diagnòstic de situacions i en la proposta de programes operatius, i també que les entitats d'iniciativa social, que representen els ciutadans i ciutadanes amb problemàtica social, tenen una capacitat crítica i reivindicativa més gran en defensa de les persones amb necessitats socials i una visió diferent dels recursos i prestacions necessaris per a la seva integració social.

Per tant, només des de l'equilibri en les decisions amb la participació d'aquests tres pilars (polític, professional, entitats) es pot plantejar un abordatge global de les polítiques de benestar social. Aquest, a més, no serà un equilibri estàtic i permanent, sinó que s'haurà d'ajustar contínuament d'acord amb les expectatives i pressions dels tres pilars; i també dels mecanismes dels quals es dotin conjuntament per avaluar-se i programar-se de nou les seves accions. Partint sempre de la premissa que les tres parts actuen conscientment, reflexivament, críticament i responsablement.

I finalment hi ha un altre apartat que penso que cal tenir en compte si parlem d'ètica de qualitat en les polítiques de benestar social: hem de trobar l'equilibri entre les nostres accions de serveis socials que després de ser posades en marxa –i contrastades– mereixen (per la seva ètica i qualitat) formar part del banc de bones pràctiques i les nostres accions (com a polítics,

tècnics i entitats d'iniciativa social) de denúncia crítica davant les greus situacions de desigualtat i de vulneració dels drets humans, que encara que poc assentades en l'experiència promouen la mobilització de la comunitat en defensa dels seus interessos.

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.