



## Peixera ètica 2017

**Quin es l'estat de l'ètica a la professió?  
Com es resolen els conflictes de valor?**

El passat dilluns 6 de novembre 2017 en el marc de les activitats relacionades amb el #DiaES va tenir lloc a Barcelona la segona edició de la Peixera ètica del CEESC.



**L**'educació social treballa per a la promoció dels drets bàsics de les persones i dels grups, des del respecte a la singularitat de cadascun d'ells però també des de la necessitat de conviure en una societat heterogènia, canviant, contradictòria i incerta. La recerca de l'equilibri entre el dret al desenvolupament de l'autonomia personal per una banda, i la construcció d'espais de solidaritat col·lectiva, per l'altra, fa que la tasca dels professionals de l'educació social tinguin moments de molta dificultat. Treballar en un escenari de complexitat sovint obliga a moure's en el terreny de la incertesa i el dubte.

**Els conflictes ètics són un bon exemple de situació de complexitat: davant d'un dilema, el professional no sap què fer perquè les diferents alternatives que se li presenten sempre tenen aspectes positius però també aspectes adversos, de manera que pot sentir-se impotent perquè totes les respostes són imperfectes.** Quan això passa, l'angoixa i el nivell d'insatisfacció augmenta; i si passa sovint, pot arribar a fer prendre el sentit de la tasca o a sentir que s'està fent un treball inadequat.

Per sortir d'aquesta situació és necessari acceptar que els conflictes de valor són un fet inherent a la professió, que sempre seran presents i que cal pensar formes col·lectives d'abordar-los.



## Dinàmica de l'activitat

Vam organitzar una discussió grupal en format peixera, en què hi havia uns participants anomenats peixos que van iniciar el debat i uns observadors, van interpel·lar als peixos per donar altres mirades a les reflexions fetes prèviament, amb una intenció constructiva, des de fora del dia a dia de la professió. Amb aquest format buscàvem facilitar la discussió en grup, donant ordre i sentit al debat.

En **Jesús Vilar**, professor titular a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés, Universitat Ramon Llull i membre del grup motor d'ètica del CEESC va fer de moderar el debat.

Després d'un breu emmarcament del tema, el moderador va llençar una qüestió general diferent a cadascuna de les persones que iniciaven el debat, els anomenats peixos, per tal de plantejar tres eixos bàsics: **la fonamentació** (el que hauria de ser), **les organitzacions** (el que haurien de facilitar), **els professionals** (el que finalment fan).

## Iniciem el debat

**Des d'una perspectiva conceptual: per què és convenient que els equips gestionin de forma autònoma els conflictes de valor i quines condicions mínimes han de donar-se en aquests equips perquè sigui possible?**



**Begoña Roman**, *professora d'Ètica (UB).  
Presidenta del Comitè d'Ètica de Serveis  
Socials de Catalunya.*

És important que els equips gestionin ells mateixos els seus conflictes per tal que no s'escapi la realitat i ho han de fer de forma autònoma, lliurement sense pressions (ni de gestió, de model) i des de la seva pròpia epistemologia, des de la seva pròpia professió. Que la pròpia educació social faci les seves categories i així enfortim la disciplina.

Les condicions mínimes perquè la reflexió sigui possible són:

1. **Creure** que els espais de reflexió són necessaris i poden tenir una incidència en la millora de la qualitat del servei i són transformadors.
2. **Alliberar de temps** dels professionals perquè es puguin dedicar a la reflexió, perquè pensar sí que ocupa lloc i temps.
3. **Formació:** cal formar-se en coneixement ètic, perquè l'ètica és alguna cosa més que sentit comú i de bona voluntat.
4. **Acompanyament:** funcionen aquells espais de reflexió que tenen un acompanyament extern que ens dona la visió de fora i que ajuda a organitzar l'espai de reflexió en temes exclusivament ètics.
5. **Posar una agenda raonable:** marcar unes tasques a fer assumibles i avaluables.
6. **Recolzament de direcció:** a l'hora de crear l'espai de reflexió i per tal que les recomanacions quallin en la cultura de les organitzacions.
7. **Fer avaluació del seguiment que es fa de les recomanacions** per veure si s'ha estan seguint o no i si no es segueixen veure quin és l'obstacle per qual no s'ha seguit.



**Quines són les dificultats més habituals que es troba quan assessora equips que es plantegen el sentit i l'orientació de la seva feina; quines responsabilitats creu que té l'administració i/o les organitzacions de cara a facilitar que els equips puguin reflexionar críticament i constructivament sobre la seva tasca?**



**Imma Pérez**, *advocada i educadora social. Tota la seva carrera professional ha estat relacionada amb la infància. Actualment és la cap d'assessoria jurídica del Consorci de Serveis Socials de Barcelona.*

**La discrepància o contradicció que tot professional viu entre les polítiques públiques existents i les que els hi toca aplicar.** No hem de confondre aquesta dualitat només amb una manca de recursos. Es tracta de polítiques públiques generals.

Manca de desplegament de la llei i/o de les polítiques públiques: tot sovint aquesta també és una contradicció que ens fa plantejar-nos què hem de fer.

**La fragilitat en la implicació o la manca d'implicació per part dels professionals.** "Això no va amb mi". Aquesta és una derivada del primer conflicte. Com que no em sento lliure del tot amb les decisions que prenc, dono la culpa als altres. En el cas dels serveis socials la culpa és de l'Administració Pública.

**Manca de directrius clares.** Els professionals molt sovint es troben amb manca de directrius clares. No existeix model o aquest està caducat o es dona per sabut. Falta parar i pensar. Tots sabem que allò urgent o la dinàmica del dia a dia es menja sovint allò important. Díficilment podem assumir responsabilitats en condicions d'incertesa i assumir riscos si no ens hem parat a pensar.

**Secret professional:** des de la participació com a jurista em trobo amb els dubtes que tenen els professionals de fins a on i amb qui o amb quantes persones puc compartir allò que se m'ha explicat a mi a títol personal i no com a institució. Quines coses puc compartir amb l'equip? Puc anar assumint secrets de la gent com a professional?

**Responsabilitat/Risc:** Quanta llibertat cal permetre? Qui assumeix les conseqüències que es deriven de segons quines decisions? Fins a on es pot decidir que la llei és l'únic límit o és inadequat? Aquest és un dels problemes més freqüents dels professionals que treballen amb persones vulnerables.

**Mètode i formació.** No en sabem prou. Ens confonem i fem tertúlia. Cal algú que ens vagi guiant i reconduint per no errar el camí. El perfil del professional està en constant evolució. La meua experiència m'indica que les formacions que es reben són massa parcialitzades. Caldria una formació més integral. Formació en ètica vol dir tenir clars uns principis fonamentals i aplicar-los.





## Què han fet en les seves organitzacions per gestionar els conflictes de valor (quina estructura, estratègia, recurs... han muntat) i quines són les principals dificultats amb què s'estan trobant per implementar-les?

**Mireia Lluís** educadora social, directora del Centre de dia El Mil·lenari gestionat per Suara i **Laura Sánchez**, educadora social i antropòloga. Delegada judicial de Mesures Penals Alternatives. Coordinadora de la "Guia de bones pràctiques per a una intervenció ètica en les mesures penals alternatives".



**Laura Sánchez** explica el context que ha permès crear la "Guia de bones pràctiques per a una intervenció ètica en les mesures penals alternatives". Explica que l'àrea de mesures penals alternatives té un grup de treball en què participen 1 o 2 professionals de cada àrea que es reuneixen mensualment per tal de debatre sobre temes de preocupació general. En una d'aquestes reunions van treballar sobre els límits de la seva intervenció i això els va portar a voler parlar sobre conflictes ètics.

Primer van identificar conflictes ètics o de valor en la pràctica diària preguntant als diferents equips de treball i van classificar les respostes en 3 categories: els conflictes relacionats amb la missió; els relacionats amb les persones que atenen, i els que tenen a veure amb altres professionals. Van veure que calia donar una resposta ètica als conflictes, i no només tècnica com es venia fent, ja que no ajudava a resoldre els conflictes. També es va intentar que els conflictes sortissin de l'àmbit privat dels professionals.

Del recull de tota aquesta informació en va sortir el document "Recomanacions per a una intervenció ètica en el camp de les mesures penals alternatives" que ha estat marc teòric i que s'ha volgut posar a l'abast dels professionals amb la "Guia de bones pràctiques per a una intervenció ètica en les mesures penals alternatives", la guia és de més fàcil accés i permet una consulta ràpida. Ha tingut una bona acollida entre els professionals.

També s'està creant un comitè de bones pràctiques, mensualment es reuneixen un o dos representats de cada equip territorial i es treballa un conflicte d'ètic aportat per un equip del servei; el resultat es publica en el butlletí intern per tal de compartir amb l'equip possibles solucions a conflictes comuns.

### Assenyala com a dificultats:

- Intentar resoldre conflictes ètics de manera tècnica.
- Viure els conflictes ètics de manera privada.
- La presa de decisions ha de ser molt ràpida i no permet un espai de reflexió previ.
- Manca d'espais per treballar conjuntament dins dels equips.

La **Mireia Lluís** situa la seva feina en un centre de dia de Gent Gran al barri del Raval. El centre té 29 anys i ha anat canviant molt al llarg dels anys, les persones que atenen abans eren més autònomes i ara són persones més dependents.

Amb una persona més autònoma les decisions són compartides, però amb persones dependents la implicació del professional és molt més gran ja que les persones no poden expressar allò que volen; a més, aplicant un model d'atenció centrada en la persona es fa palès que calen espais per reflexionar conjuntament com es prenen les decisions i aquesta presa de decisions comporta sovint conflictes ètics.

L'organització del centre facilita diferents espais de trobada dels professionals; reunions d'equip, supervisions, assemblees amb les persones ateses, etc. però aquests espais poden ser insuficients. Les reunions d'equip són setmanals i les decisions s'han de prendre a cada moment.

El Mil·lenari és un centre gestionat per la cooperativa Suara des de la qual també es treballa l'ètica en l'organització. Han creat un grup de treball de 25 persones que treballen en diferents serveis per treballar a nivell de cooperativa. L'assemblea de l'entitat va aprovar la creació d'un comitè d'ètica per tal que l'ètica s'instauri a Suara i pugui arribar a tots els serveis de la cooperativa.

### Assenyala com a dificultats:

- Diferenciar conflictes de valor amb les normatives.
- Immediatesa. Els conflictes que sorgeixen s'han de resoldre de seguida.
- El temps dels professionals és també un tema econòmic.
- Creure en el model d'atenció centrat en la persona.



## Interpel·lació per part de les observadores



**Mercè Sanchís** és treballadora social. Coordinadora de l'Equip de Mesures Penals de Barcelona. E-moderadora de la comunitat de pràctica de mesures penals alternatives.

Després de felicitar les quatre ponents, pregunta a la **Begoña Román** en relació amb la idea que ha formulat segons la qual s'ha de creure en els espais de reflexió interdisciplinaris i també en la importància del suport de direcció.

En aquests espais, que han de ser transversals, hi pot haver persones de diferents categories. Com es pot fer per discutir al mateix nivell deixant de banda el rol professional i la jerarquia dins l'organització?

La **Begoña Román** respon sobre la diferència entre els espais de supervisió i els espais de reflexió ètica. En els espais de supervisió hi ha una asimetria del coneixements, algú en sap més i ve a aportar alguna cosa. En els espais de reflexió, en canvi, tothom hi és en condició d'igualtat i cadascú hi aporta una perspectiva. Els espais de reflexió no són executius, s'hi fan recomanacions.

Direcció pot estar en un espai de reflexió depenent del tarannà de la persona, si sap donar la perspectiva de la direcció i no està jeràrquicament imponent. A més, és molt important que hi hagi una bona corretja de transmissió per tal que tot allò de què es parli en aquests espais arribi a tota l'organització.

Hem de pensar molt bé l'encaix de les persones ateses en els espais de reflexió per tal que estiguin còmodes, no els hem de fer ni experts en ètica ni experts en serveis socials quan no ho són.

Per a l'**Imma Pérez**, és molt difícil diferenciar quan un conflicte és ètic o es tècnic, a vegades és més senzill fer-ho coneixent el cas. Normalment podem dir que és estrictament tècnic quan la qüestió es pot resoldre amb veritat/mentida, amb

evidències no interpretables, o consensos d'estat (ordenament jurídic, diagnòstic mèdic); de totes maneres cal ser crítics i qüestionar també allò que és inqüestionable.



**Araceli Lázaro** és educadora social i pedagoga. Ha estat responsable de centres residencials, analista de programes d'infància, secretària de l'Observatori dels Drets de la Infància i professora de la Facultat d'Educació Social Pere Tarrés (URL). Ara jubilada.

Fins que els equips no tenen una dinàmica i han après a discernir entre conflictes tècnics i ètics, es pot plantejar l'assistència a les reunions d'alguna persona que guiï l'equip en aquests aspectes.

Parteix dels punts visibles explicats per la **Begoña Román**, que donen les condicions mínimes per tal que la reflexió sigui possible i li demana si pot donar la seva visió sobre els punts invisibles que, segons ella, són paternalisme, poder, por i protagonisme.

La **Begoña Román** veu molt pertinents els quatre punts invisibles assenyalats i proposa com contrarestar-los:

El *paternalisme* és l'enemic de l'ètica, cal creure i confiar en les persones que atenem per dotar-les d'*autonomia relacional*.

El *poder* s'ha de substituir per *responsabilitat*, per fer-se càrrec i poder oferir el poder a les persones amb qui treballem.

Per contrarestar la *por* hem de parlar de *fortalesa*. Hem de poder parlar de la resistència del professional.

El *protagonisme* s'ha de substituir per la *humilitat*. L'ètica és un procés i podem corregir les decisions que hem anat prenent.

A les dues professionals, l'**Araceli Lázaro** els demana quin ha estat el paper del *Codi deontològic de l'educadora i l'educador social* com a punt de partida en la seva tasca.



La **Laura Sánchez** comenta que el seu col·lectiu és molt divers però que, de totes maneres, al començar el seu treball es van revisar els codis deontològics de les diferents professions implicades i en van extreure la part de principis de referència.

La **Mireia Lluís** respon que el seu és un equip interdisciplinari on hi ha molt poca presència dels educadors socials i que el Codi Deontològic no es una eina que estigui a la taula.



**Mónica Gijón** és pedagoga i professora a la Facultat d'Educació Social de la UB. Ha treballat com a educadora social a diferents projectes amb dones migrants i amb dones en situació de prostitució i tracta a Barcelona i Mèxic. Membre del grup de recerca Grem, ha realitzat treballs diversos sobre la relació educativa i l'acompanyament a l'educació social

Reflexiona sobre com enfortir la professió a través de la reflexió sobre la pràctica. La reflexió també implica acció i modifica els equips, la cultura del centre i les formes de treballar.

En els centres es disposa de diferents espais de reflexió, no sempre ètics, però tots es poden aprofitar per canviar la cultura de centre cap a la reflexió.

L'**Imma Pérez** comenta que el problema no és tant posar sobre la taula el model, ja que cada cop hi ha menys dificultats per fer-ho des de l'administració, però la realitat del col·lectiu és que no sempre s'està preparat.

La **Laura Sánchez** creu que el treball d'ètica s'ha d'iniciar durant els estudis. En espais no formals també es treballen moltes coses però no queden recollides enlloc.

La **Mireia Lluís** pensa que en els equips cal introduir la idea que els conflictes de valor són bons i que ajuden tant als equips com a les persones. Però cal aprendre com tractar aquests conflictes.

## Debat obert amb el públic assistent

En el debat obert amb el públic assistent que es va fer per finalitzar la sessió van sortir moltes aportacions relacionades amb la utilització del *Codi deontològic* on es va evidenciar que no és gaire conegut pels professionals, ni està gaire present als centres de treball.

En relació amb la mateixa qüestió, es va apuntar la idea que una mirada des de la perspectiva ètica en la pràctica professional hauria de superar l'ús exclusiu del *Codi deontològic*. Aquest hauria de ser un document més dins d'un conjunt de materials i d'estructures de suport més àmplies.

També es va parlar sobre la formació en ètica que tenen els professionals; és convenient disposar d'un concepte ampli de formació ètica que inclogui diferents perspectives: fonamentació teoricofilosòfica, coneixement dels deures de les activitats professionals (codi deontològic), però també el desenvolupament d'estratègies i competències reflexives i comunicatives que possibilitin una deliberació constructiva davant de situacions d'incertesa i d'urgència i, no menys important, el reconeixement de les actituds personals per gestionar adequadament situacions emocionalment estressants.

**En síntesi, va ser una jornada de treball molt productiva que va posar de manifest la consciència i l'interès que cada vegada més va prenent l'ètica aplicada en els entorns professionals. També es va fer evident que es tracta d'una perspectiva que obre un escenari de corresponsabilitat on cal formació si realment es vol aconseguir l'equilibri entre la reflexió i l'acció.**

Per altra banda, es va posar de manifest que la responsabilitat de construir un marc d'acció fonamentat i coherent amb principis i actituds no pot recaure únicament en els professionals. Es va fer evident que es tracta d'una nova perspectiva que cal construir de manera cooperativa entre tots els agents que d'una forma o una altra tenen a veure amb la qualitat de vida de les persones ateses: els professionals, l'acadèmia, les administracions i els agents contractadors. ■