

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

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

BARCELONA - 6-9 JUNIO 2001



MESA REDONDA C5. ETICA, CALIDAD Y BUENAS PRACTICAS

Ramon Nicolau Nos
Coordinador de la Red de Municipios del
Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona

CON EL APOYO DE:



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis



Socrates

PATROCINADO POR:



Hablar de ética en cualquier actividad económica, laboral y social nos lleva a hablar de las personas, y de las personas que tenemos enfrente, a reflexionar y a presentar lo que hay de humano en nuestra tarea profesional, "los ideales", y por tanto, a pensar en cómo podemos encontrar el equilibrio entre el mayor bien posible y para la mayor cantidad de personas posible. Nos queda lamentablemente patente que las estrategias de intervención planteadas desde las administraciones tienen grandes consecuencias (buenas o malas) para el bienestar de los ciudadanos.

Cuando hablamos de nuestro campo de trabajo, las políticas de bienestar social, aún resulta más evidente que al trabajar con, desde y para las personas, la necesidad de búsqueda del mayor y más extenso bien para la colectividad debe estar presente en nuestra planificación y en nuestra acción.

Hablar de ética significa entonces hablar de nuestros "ideales humanos": libertad, igualdad, equidad, inserción, solidaridad, participación, subsidiariedad, responsabilidad pública, tolerancia y respeto a la diferencia, así como fomento de la autonomía personal, promoción de la comunidad de normalización de servicios (no-segregación), e integración social. También entendemos fácilmente que trabajando para la consecución de nuestros objetivos ideales tendremos unos servicios de calidad.

A estas alturas del congreso, tras las brillantes conferencias inaugurales y las distintas mesas redondas, teorizando sobre la ética y la calidad de la acción socioeducativa, y como disponemos de poco tiempo, la organización me ha pedido que, en lugar de efectuar una aportación teórica, presente una lectura del tema a partir de nuestra experiencia al frente de la política social en una administración pública.

Es por ello que el concepto de "equilibrio" aparece de forma especial en nuestra reflexión al hablar de ética y, sobre todo, al hablar de ética y de calidad en políticas de bienestar social desde una administración pública, en nuestro caso la Diputación de Barcelona.

El primer equilibrio que necesitamos en las administraciones locales es precisamente éste, del cual estábamos hablando anteriormente, cómo hacer que los servicios sean mejores y vayan dirigidos a la mayor cantidad de personas posible. Puesto que no tenemos recursos ilimitados, en la Diputación de Barcelona, al igual que en la mayoría de ayuntamientos, optamos por definir un número limitado de servicios o prestaciones sociales (ordenadas en un catálogo, abierto y a disposición de todos y todas los ciudadanos y ciudadanas, potenciales "usuarios", y por establecer en detalle el nivel de calidad aceptable de dichas prestaciones o servicios (normalmente un notable: 7 en una escala del 0 al 10), y luego ofrecemos estos servicios a la población, confiando en que alcancen a todo aquel que lo necesita.

Todo ello puede comportar en algún momento un grave problema de insuficiencia de recursos, en caso de que la demanda de servicios supere la

limitada oferta que proporcionamos desde las administraciones. Esto no sucede en otros sistemas de bienestar social más consolidados, como la sanidad, la educación o las pensiones. Cuando existe más demanda, se amplía la partida presupuestaria correspondiente y se dispone el servicio sanitario, la plaza escolar o la pensión necesaria para poder satisfacer la demanda. En un momento así, en que alguien solicita un servicio social concreto, incluso aunque cumpla los requisitos necesarios, puede que no pueda disponer del servicio si la administración responsable ha agotado ya sus recursos. Además, no tiene ningún tipo de posibilidad judicial de reclamación, puesto que no existe todavía en nuestro país una legislación que defina el "derecho a servicios sociales" y sus mínimos obligatorios. Por tanto, en este punto el principal reto ético y de calidad de los servicios sociales es obviamente su definición como derecho básico para todo el mundo, cumpliendo ciertos requisitos objetivos reglamentados.

Sin embargo, existen muchos otros equilibrios que hay que gestionar en nuestra labor cotidiana como administración proveedora de servicios de bienestar social:

1. *Equilibrio entre políticas asistenciales* que se ocupan de las situaciones graves de necesidad social que vive nuestra población, y de las políticas preventivas para luchar contra las causas de la marginación y la desigualdad social.
2. *Equilibrio entre servicios sociales de atención* a individuos y familias que se ocupan de problemas reales de los ciudadanos y ciudadanas, y de servicios sociales de intervención comunitaria que pretenden potenciar las capacidades de los grupos de la propia comunidad para organizarse y resolver sus problemas sociales.
3. *Equilibrio entre el tiempo* que dedican los profesionales a atender las necesidades de la población y el tiempo que dedican a tareas de planificación, evaluación y reciclaje profesional, a fin de poder ser más eficientes en su labor (pero que es tiempo que se sustrae a la atención directa).
4. *Equilibrio entre los programas dirigidos* a prestar atención a la demanda social manifestada por la población y los programas dirigidos a prestar atención a necesidades sociales ocultas en la comunidad. (Tenemos mucha demanda manifiesta en el ámbito de personas con drogodependencia o con disminución, procedente de los propios afectados o de sus familiares, en cambio hay muy poca demanda de atención para las necesidades de la infancia en riesgo de abandono o de malos tratos que sólo procede de profesionales y entidades.)
5. *Equilibrio entre el tiempo de trabajo* de los profesionales de los servicios sociales en atención a la población y en coordinación interna interdisciplinaria, o con profesionales de otros sistemas de bienestar social (sanidad, educación, cultura, ocupación, etc.).
6. *Equilibrio entre el derecho a la confidencialidad* de toda persona y familia y el derecho a la información de las grandes cifras agregadas que definen la necesidad o el riesgo social de nuestra población.

7. *Equilibrio entre la acción* en beneficio de la población con necesidades sociales y el respeto por las reglas del juego administrativo, velando por el correcto uso de los recursos públicos.
8. *Equilibrio entre nuestra labor* para la inserción de personas con graves necesidades sociales (donde la sobreprotección puede conllevar cronicidad) y nuestra tarea como servidores públicos, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente (donde la profesionalidad puede comportar frialdad y distanciamiento, haciendo que la prestación sea más automática y menos personalizada).
9. *Equilibrio entre la prioridad política* marcada en la Administración en función de los programas electorales de las fuerzas políticas que constituyen el Gobierno, y la prioridad técnica marcada en la Administración en función de los criterios profesionales del equipo interdisciplinario, acordados en reunión de grupo.

Existen numerosos equilibrios más que hay que perseguir en nuestro ámbito de trabajo, y por ello animo a los colegios profesionales a que los verbalicen y acoten, pero creo que el reto, hoy por hoy, es la definición del modo en que los trabajamos.

Así, pues, a pesar de que siempre se ha dicho que el fin no justifica los medios, ahora me atrevo a decir que el fin no es tan importante como los medios. Para mí, lo importante no es saber qué equilibrio lograremos, sino cómo nos dotamos para ir buscando el punto de equilibrio, pues aunque sea inestable en todas las cuestiones planteadas, éstas nos arrojarán algo de luz acerca de la ética y la calidad en nuestra labor.

La clave, en mi opinión, está en la "participación". Sabemos que para buscar el equilibrio debemos mirar desde dos (o más) posiciones distintas, con un único ojo no seremos capaces de ver con profundidad, necesitamos otros ojos para obtener las tres dimensiones que nos permitirán alcanzar el equilibrio.

Cierto es que el poder político en democracia está legitimado por la voluntad ciudadana manifestada en elecciones de candidatos y programas, y que la decisión última en una administración corresponde al poder político. Pero también debemos tener en cuenta que los profesionales reflexivos, generadores de conocimientos, pueden aportar una gran claridad al diagnóstico de situaciones y al proponer programas operativos, y también que las entidades de iniciativa social, que representan a los ciudadanos y ciudadanas con problemas sociales, tienen una mayor capacidad crítica y reivindicativa al defender a personas con necesidades sociales, al igual que poseen una visión distinta de los recursos y prestaciones necesarios para su integración social.

Por tanto, únicamente desde el equilibrio en las decisiones, con la participación de estos 3 pilares (político, profesional, entidades), se puede plantear un abordaje global de las políticas de bienestar social. Éste, además, no será un equilibrio estático y permanente, sino que se deberá ajustar

continuamente, de acuerdo con las expectativas y presiones de los 3 pilares, así como según los mecanismos con que se doten conjuntamente para evaluar y programar de nuevo sus acciones. Partiendo siempre de la premisa de que las tres partes actúan de forma consciente, reflexiva, crítica y responsable.

Finalmente, existe otro apartado que creo que debemos tener en cuenta si hablamos de ética de calidad en las políticas de bienestar social: tenemos que encontrar el equilibrio entre nuestras acciones de servicios sociales que, tras ponerse en marcha y contrastarse, merecen (por su ética y calidad) formar parte del banco de buenas prácticas, y nuestras acciones (como políticos, técnicos y entidades de iniciativa social) de denuncia crítica ante graves situaciones de desigualdad y de vulneración de los derechos humanos, que aunque poco asentadas en la experiencia, promueven la movilización de la comunidad en defensa de sus intereses.

Este proyecto se ha llevado a cabo con el apoyo de la Comunidad Europea

El contenido de este proyecto no refleja necesariamente las opiniones de la Comunidad Europea, ni implica ninguna responsabilidad de su parte