

# La posició dels professionals davant la vulnerabilitat dels subjectes i dels drets socials

The position of professionals regarding the subjects' vulnerability and social rights

José Leal Rubio<sup>1</sup>

## Resum

Els professionals són un instrument clau en el desenvolupament de les polítiques i els drets socials. Col·laboren amb els subjectes en la disminució del seu patiment i en l'augment de la seva capacitat per afrontar els efectes de les crisis, que estan provocant un increment de la desigualtat i de la vulnerabilitat. Les pràctiques professionals han d'estar basades en valors, comptar amb la participació dels subjectes, afavorir la vida en comú i el desenvolupament col·lectiu.

**Paraules clau:** Vulnerabilitat, subjecte, professionals, drets, ètica, comunitat.

## Abstract

Professionals are a key tool in the development of social policies and social rights. They collaborate with subjects to reduce their suffering and they increase their capacity to face the effects of the current crisis that is increasing inequality and vulnerability. Professional practice have to be based in values, to count on subjects' participation, to promote life in common and to collective development.

**Key words:** Vulnerabilty, subject, professionals, rights, ethics, community.

**Per citar l'article:** LEAL RUBIO, José. La posició dels professionals davant la vulnerabilitat dels subjectes i dels drets socials. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2016, n. 207, pàgines 40-52. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Psicòleg clínic, assessor i supervisor clínic i institucional en serveis de salut mental a Catalunya i altres CCAA.

## Disminució de drets, augment de vulnerabilitat.

La política de retallades de les prestacions redistributives de l'Estat del Benestar vinculada a la crisi econòmica, però no només a ella, ha recaigut molt especialment sobre les classes desafavorides aprofundint les desigualtats (IMPULSEM, 2015) i afegint un patiment molt alt. La vulneració de molts dels drets socials ens indica que el que s'ha aconseguit és fràgil i que cal estar molt alerta en la defensa d'aquests valors i especialment en el suport a aquells a qui la injustícia i múltiples adversitats els col·loca en risc d'intempèrie, indefensió i desemparament.

L'augment de les necessitats genera un increment de la feina dels professionals en tasques dedicades a la distribució dels recursos, a la gestió de nous ajuts i els porta a ser controladors del compliment dels requisits establerts per obtenir aquestes ajudes. A més d'això, l'increment de les necessitats i de les tensions de la població que s'expressen en els serveis d'ajuda incrementa el mal-estar dels professionals i el seu patiment en veure's desbordats per tanta necessitat i tan pocs mitjans per combatre-la. Són, a més, col·laboradors impotents de les polítiques paliatives que no van a l'origen de les causes del que succeeix i que van coneixent cada dia en les seves trobades amb els usuaris i les famílies.

La crisi actual és també una crisi dels valors. Quan aquest treball es publiqui, els dirigents de la Unió Europea hauran perpetrat un cop més la injustícia de deixar a la intempèrie i sense cures a multitud de persones que recorren Europa i altres llocs del món a la recerca de protecció i recer, fugint de les massacres i de les terribles violències que imperen en els seus països d'origen. No els haurà importat a aquests dirigents el clam de tantes persones a qui la deportació col·lectiva d'éssers humans ens fereix i avergonyeix. Hauran estat incapaços de mantenir viu l'esperit i els valors que havien de donar sentit al projecte europeu. Hauran engegat a rodar el gran valor que suposa assistir en l'adversitat i en la manca a qualsevol ésser humà que pateix, està desvalgut i necessita de la protecció d'aquells que poden donar-la-hi. S'hauran oblidat del que assenyala l'article 19 de la Carta Europea de Drets que "ningú podrà ser retornat, expulsat o extradit a un estat en el qual corri un greu risc de ser sotmès a (...) tractes inhumans o degradants". Res més degradant, per a ells i per a nosaltres, que l'espectacle diari de milers de persones amuntegades en camps negats, balbs de fred o deixant les seves vides a aigües de la Mediterrània buscant la solidaritat i una vida digna. Els centres que fins ara portaven el bell nom d'acollida passaran a ser centres de detenció i les persones que hi són acollides basant-se en l'ús d'un dret humà passaran a ser delinqüents.

La Carta de Drets Humans de les Nacions Unides, la Carta Europea de Drets, la Constitució Espanyola de 1978, la Convenció de l'ONU sobre la Discapacitat, etc., defineixen tot un catàleg de drets fonamentals, com a reflex de la dignitat de tota persona amb independència de raça, sexe o condició i fa una crida a tots els

poders públics perquè promoguin condicions d'igualtat i llibertat de tots els ciutadans, retirant si cal tots els obstacles que ho impedeixin o dificultin i que ho facin de manera especial respecte de les persones vulnerables per raó de discapacitat (Art. 49 CE).

Des de fa molts anys "l'Estat del Benestar ha estat sotmès a un atac ideològic que, en part, correspon a interessos precisos que han servit per legitimar una política que tendeix a reduir les rendes dels treballadors i les classes més desfavorides" (CASTELLS, 1989). Això està portant a un gran increment de les desigualtats i de la pobresa. En l'actualitat, el Parlament de Catalunya està debatent sobre el tema. És molt probable que els resultats es limitin a l'augment d'unes partides pressupostàries que alleueixin el dolor d'algunes famílies i incrementin el treball de professionals per repartir alguns recursos. No es té notícia de cap proposta que condueixi a un canvi radical de les condicions que la generen.

Però està en joc el futur de moltes persones i col·lectius, "una població que serà pobre perquè el seu historial laboral és pobre; esquitxat de contractes d'hores, dies, setmanes, mesos, el que donarà pas a unes pensions que no permetran viure dignament" (VALLS, 2015). Espanta pensar en els riscos d'estar creant un futur en el qual els que han nascut amb limitacions econòmiques, relacionals o d'una altra mena i que no han adquirit capacitats per superar-les, estiguin condemnats a ser mà d'obra prescindible, subjectes explotables i habitants d'enlloc (BAUMAN, 2005).

### Els professionals davant les desigualtats

Aquest panorama d'increment de la desigualtat, del sentiment d'intempèrie i desemparament, i de l'empobriment progressiu d'una part important de la població és el que milers de professionals compromesos veuen i viuen en el dia a dia de la seva feina i davant del qual senten moltes vegades impotència i poques possibilitats de canviar l'esdevenir de molts subjectes. Encara que sabem que són innegables els resultats que tenen els esforços dels professionals en l'atenció a les persones i col·lectius sabem també que ells estan exposats a exigències molt intenses i al repartiment de recursos insuficients enfront de tantes mancances. Coneixen bé que moltes de les situacions que atenen estan vinculades a un ordre injust i són producte de pobreses, patiments i de la desigualtat d'oportunitats.

Per als subjectes la precarietat genera patiment i un alt nombre d'ansietats. Quan la intensitat creada és excessiva i no té contenció, augmenta el desemparament i el subjecte es queda a la intempèrie, que és l'estat d'indefensió més primitiu quan es requereix l'altre per sobreviure. El subjecte sense l'altre és un ésser perdut (LEAL, 2015). Quan un se sent sol, quan disminueix dràsticament el sentiment de pertinença, els llaços de ciutadania es fan fràgils (FLORES, 1989) o quan el subjecte es veu enfrontat a un alt sentiment de

rebuig disminueix l'estabilitat que proporciona la comunitat i sent que queda sense protecció i exposat a més perills. La reiterada exposició a experiències de solitud i d'insuficiència de sosteniment, la fragilitat dels vincles i les experiències de fracàs provoquen una fractura de la confiança en el subjecte que queda així indefens. I el col·loca en alt risc de desconfiar de si i de quedar atrapat en relacions de dependència i submissió, com qui ha abandonat l'esperança de construir un projecte i al qual només li queda subsistir en la precarietat permanent. L'ésser humà viu en forma de projecte. Cada vegada que fem un projecte, que fixem un objectiu o ens proposem un objectiu, en som responsables. Tot acte humà no només es compon de fets i de valors, sinó també de deures (GRÀCIA, 2012).

La pèrdua de la feina i de la casa, les mancances de mitjans per viure de forma digna, la insuficient assistència davant la necessitat, el debilitament de la funció contenidora de les institucions, la fallida dels mecanismes redistributius, etc. té un alt cost per a subjectes i col·lectius, especialment els més fràgils. L'augment de l'exclusió i del desemparament és el resultat de la progressiva consolidació d'un sistema que "s'ha tornat hostil a la vida" (SENNETT, 2003).

Aquest increment de malestars d'una part important de la població afecta també els professionals i la seva confiança en poder ajudar creativament als que ho necessiten.

Aquests usuaris són portadors de drets i el seu accés als serveis de l'estat del benestar és l'exercici d'aquells drets adquirits per lluites llargament forjades i per compromisos polítics llaurats durant molt de temps.

Per als professionals enfrontar-se cada dia a allò que ja coneixen com a efectes de causes que no són degudes només al subjecte i que no poden intervenir sobre l'origen és font d'un gran patiment i tensió ètica (LEAL, 2008). Sobre les causes externes els és més difícil intervenir.

Hi ha un risc permanent que les causes dels problemes siguin atribuïdes a aquells que pateixen les conseqüències en un procés de doble victimització. Va passar fa uns anys amb la revisió de la PIRMI. Exonerar el subjecte de la seva part de responsabilitat no augmenta les possibilitats del seu creixement però també és veritat que, llevat d'excepcions, l'abús en la recerca de recursos de suport és baix i a ningú li agrada estar en posició de ser ajudat de forma permanent.

Les condicions que molts subjectes han de reunir o a les que han d'estar subjectes, per no dir que han de sotmetre's, per l'adquisició i ús d'un dret són, molt freqüentment, excessives. La càrrega de protocols, papers i requisits que cal omplir per accedir a suports és exagerada. Converteix, a més, els professionals que esperen obtenir la seva realització mitjançant l'ajuda al canvi (del subjecte i de les circumstàncies) en mers dispensadors i guardians del compliment que les instàncies politicoadministratives imposen per gaudir d'un recurs.

**La reiterada exposició a experiències de solitud i d'insuficiència de sosteniment, la fragilitat dels vincles i les experiències de fracàs provoquen una fractura de la confiança en el subjecte que queda així indefens.**

**Per als professionals enfrontar-se cada dia a allò que ja coneixen com a efectes de causes que no són degudes només al subjecte i que no poden intervenir sobre l'origen és font d'un gran patiment i tensió ètica**

La profusió cada vegada més gran de papers, protocols i controls és desmesurada i ofega usuaris i professionals. Les despeses del control poden apropar-se al cost de l'ajuda. Els professionals es veuen atrapats cada vegada més en una infinitat de programes amb objectius impossibles de complir, l'avaluació dels quals genera sentiments de fracàs en ells i en els usuaris. El fracàs d'un projecte sempre és producte d'un desajust entre els objectius i els recursos disponibles per a la seva realització, inclosos els recursos de què disposa la persona ajudada. La proposta d'objectius no sempre compta amb la voluntat de l'usuari o amb les seves possibilitats reals. Els seguiments tendents a una avaluació continuada del desenvolupament dels objectius proposats genera malestars i ansietats persecutòries que no poden ser atribuïdes a predisposicions psicopatològiques del subjecte sinó a exigències per les quals no troba sentit quan no les viu clarament com a arbitràries.

Els objectius *incomplibles* són un atemptat contra la dignitat de la persona i una amenaça a la necessària i possible satisfacció d'aquell que, tot i convençut de les seves bones maneres, els proposa o imposa.

La contraprestació davant l'oferiment d'un servei de dret ha de ser repensada així com ho han de ser els diferents plans de treball vinculats a les prestacions de dret. La raó per oferir-les, quan es tracta de drets reconeguts, no pot estar tan vinculada a una difícil contraprestació ni hauria de ser funció dels professionals d'ajuda controlar el seu compliment. Això perverteix la funció professional d'ajuda i acompanyament en les dificultats per les quals passen els subjectes.

El subjecte en situació de carència té, almenys, dos problemes. Un, l'existència real d'una o moltes necessitats; un altre, l'impacte emocional d'aquesta situació de necessitat i, moltes vegades, el dolor d'haver de dependre d'altres per solucionar-la. De vegades a això s'afegeixen les mil vicissituds per les quals ha de passar per obtenir l'ajuda. El professional que escolta i acompanya ha de veure i sentir les dues situacions. Tindrà determinades possibilitats d'ajuda sobre la necessitat però sempre té l'ocasió d'assistir, de seure al costat de l'altre i construir junts el que sigui possible. La mirada sobre la persona condiciona el tipus d'intervenció (ESQUIROL, 2006). Ha de ser sempre comprensiva, basada en el respecte i en el reconeixement de la seva singularitat, respectuosa amb la seva història i amb el seu present. Aquest reconeixement implica considerar-la part en la solució d'allò pel qual pateix o facilitar l'aparició de possibilitats potser anul·lades per la vivència en solitari. Hi ha magnífiques experiències d'això.

### Les relacions entre usuaris i professionals.

La relació es produeix en un diàleg. El diàleg no és la manifestació del saber previ sinó intents de construcció d'un nou saber que es genera dialècticament. Un diàleg obert, en reciprocitat, en el

reconeixement mutu, horitzontal tot i que des d'espais, en algun punt, diferents. Una pràctica professional que és dialogant, considerada amb l'altre, que mira atentament, que té miraments amb ell i que li reconeix un saber.

El subjecte que acudeix als serveis busca solucions a les seves mancances. El professional l'atén amb el millor tracte i tots dos estableixen les condicions per al desenvolupament de l'ajut, que és l'exercici d'un dret. Aquest compromís amb l'usuari mai ha de perdre de vista que del que es tracta és de la gestió d'un dret i no d'una ofrena generosa, arbitrària, condicionada de la manera com l'usuari la reclami o demandi. L'usuari busca tracte i centrat en el seu dret o el que considera que ho és. Per això la bona acollida és la condició per a un tracte adequat. El que succeeix a partir d'aquesta trobada ha de ser un pacte entre aquells que hi intervenen. En alguns serveis en què s'han distribuït la tasca diferenciant l'acollida i el tractament convé pensar quines són les condicions per a aquest pas i què és el que passa a tractament: si el problema o el subjecte que el pateix i busca acompanyament o, moltes vegades, solució material.

I quins requisits ètics haurien de salvar-se per a una pràctica humana, comprensiva, que no vegi el subjecte que demanda com algú propens a l'abús dels recursos sinó com un ésser amb mancances per a la solució del qual posem recursos materials i, al costat d'aquests, suports per afrontar el dolor afegit a la carència. Si el subjecte fos d'alguna manera responsable del seu estat, caldria estudiar-lo amb molta cura per no errar i atribuir-li responsabilitats quan no són seves. Com definir quina és la responsabilitat d'un subjecte en allò del que pateix o del que no té?

I tot i així, si el subjecte fos en alguna mesura responsable d'això, té dret a l'ajut davant el problema que la seva imperícia, la seva personalitat o altres circumstàncies li han generat. Primer atendre la carència, després o alhora, si és possible, ajudar-lo a trobar camins per canviar. I tot això amb respecte i d'acord amb ell perquè el canvi no sigui submissió ni ensinistament inhumà. I allunyat del risc de caure en una situació d'un poder que danya la dignitat de la qual cada subjecte és amo. Mai aquesta pot ser ferida. És difícil delimitar quan aquesta és objectivament danyada o ho és subjectivament, però això ha de portar-nos a una major delicadesa en el tracte.

**Aquest compromís amb l'usuari mai ha de perdre de vista que del que es tracta és de la gestió d'un dret i no d'una ofrena generosa, arbitrària, condicionada de la manera com l'usuari la reclami o demandi.**

### **Saber-se vulnerable, sentir-se vulnerat.**

Als subjectes o col·lectius que reben l'impacte de situacions de violència, altes mancances i patiment se'ls sol anomenar, en el meu criteri erròniament, persones vulnerables. La vulnerabilitat és una condició de tot ésser viu, que neix incomplet, que està en permanent construcció, necessitat sempre, en alguna mesura, d'un altre. La vulnerabilitat és una condició de l'ésser. La vulneració és l'existència de dany, la mancança que atempta contra el seu possi-

ble desenvolupament humà i produeix una pèrdua d'autonomia. Una persona sense llar, una persona sense feina, malalta i sense suport, fugida del seu país, abusada per la seva condició, etc., és clarament vulnerable i aquesta experiència la fa ser més altament vulnerable. L'augment de la vulnerabilitat està unit a l'experiència de vulnerat. La consciència de vulnerabilitat ens porta a la prevenció. La consciència de vulneració ens porta a la comanda, al dret de ser reconegut mereixedor de suports. L'experiència d'haver estat vulnerat incrementa la desconfiança en un mateix i disminueix els recursos per fer front a les noves possibles adversitats. En aquestes situacions l'ajuda és un deure i els nivells en què s'ofereix expressen els nivells de salut d'una comunitat i d'un estat en el qual l'ètica de la cura sustenta els vincles. L'experiència d'haver estat vulnerat disminueix l'autonomia i incrementa la dependència. Dependre d'un altre no és un acte vergonyant si el vincle que es produeix entre tots dos és de mutu reconeixement i d'ajuda que no danyi la dignitat. Per això, en la situació de major vulnerabilitat per efecte d'experiències de vulneració qui procura l'ajuda, a més de garantir l'exercici del dret, ha de comportar-se de manera que no hi hagi la menor possibilitat d'abús, d'exigència ni lesió que el subjecte visqui com a innecessàriament dolorós.

El problema no és que les pràctiques generin dependència sinó que la relació anul·li la capacitat de pensar o augmenti l'experiència de submissió davant de professionals, institucions o pràctiques que no compten amb ell. Per això cal evitar tota pràctica que no compti amb el subjecte, que no l'inclogui en el desenvolupament dels objectius que vol per a la seva vida i, al contrari, cal estimular tota forma de participació, de crítica i d'implicació dels usuaris i la comunitat en el desenvolupament dels serveis la funció dels quals és prestar auxili i suport. No cal témer al subjecte, cal estimular el seu compromís i confiar en ell. Moltes energies de professionals i serveis emprades en la gestió de drets socials reconeguts haurien de ser alliberades de les càrregues burocràtiques i dirigides cap a un treball en i amb la comunitat per contribuir a la generació d'espais de participació i de canvi col·lectiu.

L'espai d'ajuda, centre de salut, de serveis socials, servei d'ocupació, etc., ha de ser disposat de manera que cap subjecte ho visqui com a hostil, onerós ni estigmatitzant. L'estigma s'instal·la amb molta facilitat en els serveis que atenen subjectes en precarietat, en risc o en exclusió evident. Molt freqüentment el llenguatge amb què se'ls denomina els ofereix una falsa identitat basada en el símptoma (un psicòtic, un pirmi, un PNC, un TDAH, etc.) i redueix el subjecte a un nom que l'aparta, el singularitza negativament i l'exclou.

Diverses investigacions (BERNSTEIN, 1988) van demostrar que en gran mesura el fracàs escolar en poblacions amb recursos limitats estava vinculat al fet que els continguts del missatge estaven formulats en un codi lingüístic al qual va anomenar elaborat, molt allunyat dels codis restringits més freqüents en les persones de grups desfavorits. Sent això d'aquesta manera, també ens hem de

plantejar el llenguatge i les formes de pensament en la interacció amb els usuaris. Molt sovint, malgrat els esforços dels professionals, els usuaris no comprenen amb suficient precisió els termes del “contracte” que se’ls proposa. Possiblement perquè l’ús d’algunes claus lingüístiques separen i també perquè la situació de desavantatge i de poder suposa l’aparició d’uns nivells d’ansietat en el subjecte que limiten temporalment la seva capacitat perceptiva o de comprensió.

Defensar els drets dels usuaris i de la població no és només lluitar pel reconeixement dels seus drets a prestacions que tendeixen a la recerca de la justícia i la igualtat sinó també a comportar-se amb ell des del respecte més escrupolós cap a la seva intimitat, (ESQUIROL, 2015) la seva condició i l’acceptació del seu ritme i els seus temps.

Hi ha famílies amb necessitats múltiples que necessiten suports i intervenció de serveis variats. És condició d’aquests que actuïn des de la col·laboració i la complementarietat.

La suma de recursos i serveis de suport no necessàriament té efectes beneficiosos per al subjecte. Cal que es coordinin i jerarquitzin els suports de manera adequada pensant en el subjecte i en la seva capacitat per digerir el que se li ofereix. Treballar en xarxa (UBIETO, 2009) no és només sumar accions, també restar intervencions que poden ser contradictòries, incompatibles o excessives.

La trobada d’una persona amb els professionals encarregats de gestionar els recursos d’ajuda ha de ser sempre una experiència emocional de reconeixement. Moltes persones senten vergonya i humiliació en el seu contacte amb els serveis d’ajuda o en les condicions que els posen per a poder gaudir del que són i/o consideren els seus drets. Cal estar atent al subjecte. El subjecte i el seu context és el que importa. Nosaltres, professionals, estem al servei del subjecte, de la seva família, de la comunitat per fer possible el desenvolupament de les seves possibilitats i ajudar-lo a modificar totes aquelles circumstàncies que li impedeixen viure en igualtat i viure exercint el dret a ser reconegut (RICOEUR, 2005) tal com és i des d’aquí acompanyar quan és necessari la millora de les seves maneres de ser i estar en la seva comunitat (LEAL, 2014).

El nostre saber més valuós és el que procedeix de l’atenta escolta d’aquells que confien en nosaltres, els seus sentiments, les seves emocions, el seu patir, les seves esperances i els seus, molt freqüents, sentiments de desamparament davant de tanta adversitat.

La Iniciativa sobre Pobresa i Desenvolupament Humà d’Oxford (OPHI) proposa incloure el sentiment d’humiliació i la vergonya com a part dels indicadors de pobresa. Tals sentiments sorgeixen de la percepció de manca i/o de les condicions que el subjecte creu haver de complir per accedir als recursos. Moltes vegades estan vinculats a elements externs: tracte injust, discriminatori, exigències que no es poden complir, condicions d’acollida inadequades, etc. Altres vegades estan connectades amb una particular sensibilitat producte d’experiències vinculades a l’origen o a successos que han anat construint una personalitat amb baixa autoestima.

**El nostre saber més valuós és el que procedeix de l’atenta escolta d’aquells que confien en nosaltres...**



La pobresa té a veure amb la capacitat adquisitiva i el nivell educatiu, però també amb l'estigmatització i la humiliació social o l'aïllament.

Tot això pot tenir com a efecte sobre la persona una aparent incapacitat per implicar-se en projectes, la realització i l'èxit dels quals depenen del seu compromís que és imprescindible. Això planteja una seriosa dificultat. El compromís que algú pot posar en una acció és aquell que pot posar, no el que l'altre voldria que posés. Cal temps per aconseguir-ho i el temps és cada vegada més escàs. Això pot portar a un increment de l'acció en detriment de la reflexió necessària dins dels equips i de cada un dels professionals.

### El valor dels usuaris

Però cal pensar que els usuaris poden tenir un paper molt important en el desenvolupament dels serveis en els quals participen. En alguns àmbits, com és el de la salut mental, s'està defensant una "interessant perspectiva d'esperança, creixement, autoadaptació i noves oportunitats perquè les persones prenguin decisions sobre les seves pròpies vides, i suposa tot un desafiament a la influència controladora dels serveis" (MORGAN i FELTON, 2013).

Aquesta situació està dins d'un moviment de persones que creuen que han anat deixant en excés les seves decisions en mans d'altres, que han sentit l'estigma dels serveis i senten que aquesta situació els debilita. Aquesta perspectiva obliga els professionals perquè vegin les persones més enllà dels usuaris i pacients i reconguin la resta de rols nombrosos que juguen en la societat, amb l'objectiu d'ajudar-los a aconseguir les seves pròpies metes.

Hi ha elements per pensar que els sistemes d'atenció cada vegada s'han fet més coercitius en els diferents camps dels drets socials, salut, educació, serveis socials, etc. La coerció, a més d'atemptar contra l'autonomia i llibertat de les persones, no resol cap problema perquè en lloc de facilitar el seu canvi i la seva implicació els obliga a certs aprenentatges d'acomodació a través del coneixement dels discursos que els professionals volen sentir. Es converteixen en especialistes i adquireixen un llenguatge tècnic per accontentar l'altre. Aquesta situació genera especials dificultats als professionals i als seus vincles amb els usuaris i un augment de la violència (LEAL, 2009).

És veritat que hi ha moltes persones amb dificultats per comprometre's però també per a elles l'important és posar l'accent de la intervenció en el compromís constructiu, que preveu un equilibri entre els drets i responsabilitats mútues, en la capacitat i el respecte.

És evident, també, que les situacions que es presenten en la tasca dels professionals són altament complexes i no exemptes de dificultat. Potser el nostre esforç ha d'anar a buscar una posició en la qual la dificultat no sigui un obstacle insalvable sinó un estímul per seguir buscant solucions.

## El risc de pràctiques coercitives

L'ús de la coerció, pressió exercida sobre algú per forçar la seva voluntat o la seva conducta, és un dels riscos més alts que corren els professionals en la recerca d'objectius de les seves intervencions amb els seus usuaris, especialment amb els menys col·laboradors. La coerció sol implicar sempre una violació dels drets individuals.

La cultura organitzacional i la por que se'ls consideri culpables són barreres perquè els professionals donin suport a les persones i acceptin les seves condicions i els seus ritmes. Potser perquè els professionals se senten indefensos davant els riscos que implica assumir responsabilitat en la decisió amb llibertat. La presa de decisions en contextos i situacions complexes provoca ansietats. Molts programes imposats per administracions per al desenvolupament de serveis no es poden complir sense coerció; encara que es complissin alguns objectius amb coerció no tenen efectes de canvi sinó un ajust formal a les exigències d'un altre. Molts professionals reconeixen els seus desitjos de tenir una major flexibilitat en els seus acords amb els usuaris però expressen temor a les conseqüències que per a ells tingui la interpretació més humana i més lògica d'algunes exigències.

La trobada entre usuari i professional crea una relació interpersonal de complementarietat. Els que intervenen en el procés obtenen satisfaccions mútues encara que el seu vincle no sigui simètric. I és un *fer* singularitzat. Pot ser que diverses persones tinguin necessitats iguals però la seva vivència de la necessitat o la seva ressonància interior és subjectiva. Això fa que el tracte o la cura, millor el tracte acurat, hagi d'adequar-se a les característiques de cada subjecte (LEAL, 2006). Això obliga al professional a una relació permanentment creativa dins d'un treball que és bàsicament artesà (SENNET, 2009) i exigeix d'ell tenir un ampli repertori d'alternatives per a poder-les adequar al que és possible i acceptable per l'altre sense fer minvar la seva dignitat i violentar o sense coercions que atemptin contra la seva autonomia.

Singularitzar el tracte, posar permanentment l'atenció en l'altre és un acte creatiu, no exempt de fatiga que procedeix d'haver d'adequar el nostre comportament a situacions diverses. És la diferència entre el treball artesà i el treball en cadena.

L'existència d'un ampli ventall de possibilitats en la intervenció derivades de la singularitat i la vivència de cada subjecte porta el professional a haver d'estar amb la mirada atenta per no convertir la relació en una estereotipa sense sentit si no hostil. La possibilitat de prendre decisions o de generar propostes és un valor però no està absent d'estrès. Perquè excepte pel que fa als valors bàsics a defensar (dignitat, respecte, autonomia, justícia, etc.) no hi ha garanties que la decisió sigui inqüestionablement la que porti a un millor resultat, encara que sigui presa amb la millor intenció i haver calibrat totes les variables possibles. Els nivells d'incertesa pel que fa als efectes d'una posició són alts. Els protocols pretenen acotar el camp o marge de les decisions.

Poden ser útils en situacions clarament objectivables però menys útils quan cal calibrar els aspectes emocionals, els valors i les variables culturals de cada subjecte. És dolorós suportar la incertesa (RUF, 2015).

Per això la implicació dels subjectes en la solució dels seus problemes és un important valor perquè significa *reapropiar-se* de la seva capacitat de canvi de la que l'allunyen les pràctiques de dependència o coerció.

Sabem que tota relació corre el risc de quedar instituïda i perdre la capacitat de canvi de les pràctiques *instituent*s. S'institueix el que ajuda i el que és ajudat. El que s'aconsegueix amb això és la repetició d'una relació en la qual res no canvia i una pràctica professional pesada, estereotipada i *estereotipant*. Les pràctiques professionals han d'apel·lar a la capacitat *instituent* de cada subjecte, grup i comunitat que mou al canvi davant de l'establiment dels instituïts que porta a la repetició, al conservadorisme i al risc d'obtenir el contrari d'allò que es plantegen (ILLICH, 1981).

La dificultat forma part de la vida. De vegades es tradueix en discapacitat, de més o menys intensitat i durada, per a un afrontament de la dificultat. "La discapacitat és un concepte que evoluciona i que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències i les barreres degudes a l'actitud i a l'entorn que eviten la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions que les altres".

### Cap a pràctiques comunitàries

És urgent també anar cap a pràctiques comunitàries en què els subjectes i grups sentin que tenen alguna cosa a dir i alguna cosa a fer per canviar les situacions en què es veuen compromesos.

Quan una societat malmet en els seus individus el llaç social, danya, al seu torn, la capacitat d'aquests per establir relacions amb l'altre.

És urgent també anar cap a pràctiques comunitàries en què els subjectes i grups sentin que tenen alguna cosa a dir i alguna cosa a fer per canviar les situacions en què es veuen compromesos i que construeixen un sentiment de pertinença. És més fàcil afrontar els avatars del viure des d'un sentit de comunitat solidària i es fa més *vivable* la vida en comú (TODOROV, 1995).

Quan una societat malmet en els seus individus el llaç social, danya, al seu torn, la capacitat d'aquests per establir relacions amb l'altre i el món simbòlic en comú i els fa més fràgils, perquè estar junts dóna forces.

Els malestars viscuts en la soledat tenen escassa capacitat transformadora.

La tasca per pensar és com facilitar la construcció d'una visió general on poder-se il·lusionar amb una comunitat que construeix conjuntament a través dels intercanvis solidaris, la combinació de llengües i costums entre els que hi havia i els que han arribat, que accepta la diferència i amb ella construeix subjectes iguals en drets però diversos en el seu ser i estar. Una comunitat que faciliti la permanent construcció d'uns vincles basats en el reconeixement que la subjectivitat es va fent en el dia a dia, en la inquietud i la recerca per millorar sabent que hi ha sempre coses a fer amb els altres i raons per les quals col·laborar.

Moltes de les situacions de cada subjecte, el que li passa, els seus símptomes en un sentit ampli, no poden descontextualitzar-se de les característiques del seu entorn i de la seva influència per contenir o per expulsar. El reconeixement d'això ha portat a pensar que la solució als problemes que pateixen molts subjectes i grups passa per la pràctica del treball comunitari. Per això cal entendre l'atenció global a tota la població, tan individual com en grup, des d'un vessant educatiu, preventiu i assistencial, fomentant la participació de les persones i grups socials en la solució dels seus problemes i en la promoció de recursos que permetin aconseguir millors nivells de benestar. És un procés que pretén el desenvolupament de les capacitats d'una comunitat per a funcionar solidàriament en un espai i atendre la seva problemàtica com a unitat integrada.

Així va ser l'inici de la democràcia on es van produir moviments *instituent*s en el camp de la salut, l'educació, els serveis socials en una felicitat confluència i col·laboració entre les organitzacions polítiques, els moviments comunitaris i els professionals.

Cal revitalitzar el col·lectiu, revitalitzar les institucions necessàries per al desenvolupament del bé comú, recuperar la justícia, la solidaritat i el compromís com a valors imprescindibles (JUDT, 2011).

Incrementar el compromís i la responsabilitat individual i col·lectiva és el camí imprescindible per generar una vida en comú en condicions d'igualtat basades en el respecte i el reconeixement de l'altre com un ésser semblant amb iguals drets i deures, aprofundint així (CORTINA, 2007) "l'ètica cívica com el conjunt de valors i principis ètics d'una societat moralment plural".

Aquesta perspectiva obre als professionals, amb els subjectes, amb la comunitat, àmplies possibilitats de desenvolupament d'aquells valors i ideals que els van portar a optar per tasques clarament vinculades a l'atenció de les persones i al desenvolupament de tots en igualtat.

**Cal revitalitzar el col·lectiu, revitalitzar les institucions necessàries per al desenvolupament del bé comú, recuperar la justícia, la solidaritat i el compromís com a valors imprescindibles.**

### Bibliografia

- BAUMAN, Z. *Amor Líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Madrid: Fondo de Cultura Económica, 2005. ISBN 9788437505886.
- BERNSTEIN, B. *Clases, códigos y control -II- Hacia una teoría de las transmisiones educativas*. Madrid: Akal, 1988. ISBN 978-84-7600-318-3.
- CASTELLS, A. Los límites del Estado de Bienestar tradicional. A: *Crisis económica y Estado de Bienestar*. Barcelona: IEF, 1989.
- CORTINA, A. *Ética de la razón cordial. Educar en la ciudadanía en el siglo XXI*. Oviedo: Ed. Nobel, 2007. ISBN 978-84-8459-179-5.
- ESQUIROL, J. M. *La resistencia íntima. Ensayo de una filosofía de la intimidad*. Barcelona: Acantilado, 2015. ISBN 9788416011445.
- FLORES, P. *El eclipse del ciudadano. A Crisis económica y Estado de Bienestar*. Barcelona: IEF, 1989.
- GRACIA, D. Ética profesional y ética institucional: entre la colaboración y el conflicto. A *La ética en las instituciones sanitarias: entre la lógica asistencial y la lógica gerencial*. Barcelona: Cuadernos de la Fundación Víctor Grifols i Lucas, núm. 28, 2012. ISBN 978-84-695-3129-7.
- ILLICH, I i altres. *Profesiones inhabilitantes*. Madrid: H. Blume Ediciones, 1981. ISBN 84-7214-224-8.
- IMPULSEM. Aj. de Barcelona. Dossier de Premsa. Març, 2015.
- JUDT, T. *Algo va mal*. Barcelona: Taurus, 2011. ISBN 9788430602254.
- LEAL, J. La relación en los cuidados y el trabajo en red en Salud Mental. A LEAL, J. i ESCUDERO, A. *La continuidad de cuidados y el trabajo en red en salud mental*. Madrid: Aen, 2006. ISBN 9788495287304.
- LEAL, J. i Roig, A. L'imperatif du questionnement éthique dans les nouvelles professionalités. En *Prende soin de la professionalité. Rhizome, Bulletin National de Santé Mentale et Precarité*. núm. 33, París, desembre, 2008. ISSN 1622-2032.
- LEAL, J. Violencia, Maltrato y sufrimiento en las instituciones. A MARKEZ, I. FERNANDEZ, A. PÉREZ, P. *Violencia y Salud Mental*. Madrid: AEN, 2009. ISBN 9788495287465.
- LEAL, J. Acompanyar el creixement humà: les referències ètiques. A CABRERA, D. i altres. *Noves Mirades a l'Educació Infantil*. Barcelona: ICE, Universitat de Barcelona, 2014. ISBN 978-84-15212-25-6.
- LEAL, J. La institución del sujeto, el sujeto de la institución. A GAY, E., CARMONA, J., DEL RIO, F. *El sujeto*. Madrid: AEN, 2015. ISSN 0211-5735.
- MORGAN, A. i FELTON, A. From Constructive Engagement to Coerced Recovery. A COLES, S., KENAN, S., i Diamond, B. (Edits). *Madness contested. Power and practice*. UK: PCCCS-Books, Capítol 4, pàg 56-73, 2013. ISBN 978 1 906254 43 8.
- RICOEUR, P. *Caminos del Reconocimiento*. Madrid: Trotta, 2005. ISBN 84-8164-775-6.
- RUF, A. Repensar la incertidumbre o el dolor de tener que decidir. *Educació Social. Revista d'Educació Socioeducativa*, núm. 60, pàg 28-43. ISSN 2339-6954.
- SENNET, R. *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en el mundo de la desigualdad*. Buenos Aires: Anagrama, 2003. ISBN 84-339-6197-7.
- SENNETT, R. *El artesano*. Barcelona: Anagrama, 2009. ISBN 9788433962874.
- TODOROV, T. *La vida en común. Ensayo de antropología general*. Madrid: Taurus, 1995. ISBN 978-84-306-0681-8.
- UBIETO, J.R. *El trabajo en red*. Barcelona: Gedisa, 2009. ISBN 9788497843607.
- VALLS, F. Mas PIB y más pobres. *Diario El País*. Barcelona 12 de Març de 2016.