

La posición de los profesionales ante la vulnerabilidad de los sujetos y de los derechos sociales

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

José Leal Rubio¹

Resumen

Los profesionales son un instrumento clave en el desarrollo de las políticas y los derechos sociales. Colaboran con los sujetos en la disminución de su sufrimiento y en el aumento de su capacidad para afrontar los efectos de las crisis. Estas están provocando un incremento de la desigualdad y de la vulnerabilidad. Las prácticas profesionales han de estar basadas en valores, contar con la participación de los sujetos, favorecer la vida en común y el desarrollo colectivo.

Palabras clave: Vulnerabilidad, sujeto, profesionales, derechos, ética, comunidad.

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: Vulnerability, subject, professionals, rights, ethics, community.

Para citar el artículo: LEAL RUBIO, José. La posición de los profesionales ante la vulnerabilidad de los sujetos y de los derechos sociales. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2016, n. 207, páginas 40-52. ISSN 0212-7210.

¹Psicólogo clínico, asesor y supervisor clínico e institucional en servicios de salud mental en Catalunya y otras CCAA.

Disminución de derechos, aumento de vulnerabilidad

La política de recortes de las prestaciones redistributivas del Estado del Bienestar vinculada a la crisis económica, pero no solo a ella, ha recaído muy especialmente sobre las clases ya desfavorecidas ahondando las desigualdades (IMPULSEM, 2015) y añadiendo un muy alto sufrimiento. La vulneración de muchos de los derechos sociales nos indica que lo conseguido es frágil y que hay que estar muy alerta en la defensa de dichos valores y especialmente en el soporte a aquellos a quienes la injusticia y múltiples adversidades les coloca en riesgo de intemperie, indefensión y desamparo.

El aumento de las necesidades genera un incremento del trabajo de los profesionales en tareas dedicadas a la distribución de los recursos, a la gestión de nuevas ayudas y les lleva a ser controladores del cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener las mismas. Además de ello, el incremento de las necesidades y de las tensiones de la población que son expresadas en los servicios de ayuda incrementa el malestar de los profesionales y su sufrimiento al verse desbordados por tanta necesidad y tan pocos medios para combatirla. Son, además, colaboradores impotentes de las políticas paliativas que no van al origen de las causas de lo que sucede y que van conociendo cada día en su encuentro con los usuarios y las familias.

La crisis actual es también una crisis de los valores. Cuando este trabajo sea publicado, los dirigentes de la Unión Europea habrán perpetrado una vez más la injusticia de dejar a la intemperie y sin cuidados a multitud de personas que recorren Europa y otros lugares del mundo en busca de protección y cobijo, huyendo de las masacres y de las terribles violencias que imperan en sus países de origen. No les habrá importado a dichos dirigentes el clamor de tantas personas a quienes la deportación colectiva de seres humanos nos hiera y avergüenza. Habrán sido incapaces de mantener vivo el espíritu y los valores que debían dar sentido al proyecto europeo. Habrán echado por tierra el gran valor que supone asistir en la adversidad y en la carencia a cualquier ser humano que sufre, está desvalido y necesitado de la protección de aquellos que pueden dársela. Se habrán olvidado de lo que señala el artículo 19 de la Carta Europea de Derechos que “nadie podrá ser devuelto, expulsado o extraditado a un estado en el que corra un grave riesgo de ser sometido a (...) tratos inhumanos o degradantes». Nada más degradante, para ellos y para nosotros, que el espectáculo diario de miles de personas hacinadas en campos anegados, ateridos de frío o dejando sus vidas en las aguas del Mediterráneo buscando la solidaridad y una vida digna. Los centros que hasta ahora llevaban el hermoso nombre de acogida pasarán a ser centros de detención y las personas acogidas en los mismos en base al uso de un derecho humano pasarán a ser delincuentes.

La Carta de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Carta Europea de Derechos, la Constitución Española de 1978, la Con-

vención de la ONU sobre la Discapacidad, etc., definen todo un catálogo de derechos fundamentales, como reflejo de la dignidad de toda persona con independencia de raza, sexo o condición y exhortan a los poderes públicos para que promuevan condiciones de igualdad y libertad de todos los ciudadanos, removiendo si es preciso todos los obstáculos que impidan o dificulten esto y que lo hagan de modo especial respecto de las personas vulnerables por razón de discapacidad (Art. 49 C.E.).

Desde hace muchos años «el Estado del Bienestar ha sido sometido a un ataque ideológico que, en parte, corresponde a intereses precisos que han servido para legitimar una política tendente a reducir las rentas de los trabajadores y las clases mas desfavorecidas» (CASTELLS, 1989). Ello está llevando a un gran incremento de las desigualdades y de la pobreza. En estos días, el Parlament de Cataluña debate sobre el tema. Es muy probable que los resultados del mismo solo sean el aumento de unas partidas presupuestarias que aligeren el dolor de algunas familias e incrementen el trabajo de profesionales para repartir algunos recursos. No se sabe de propuestas que lleven a un cambio radical de las condiciones que la generan.

Pero está en juego el futuro de muchas personas y colectivos, «una población que será pobre porque su historial laboral es pobre; salpicado de contratos de horas, días, semanas, meses, lo que dará paso a unas pensiones que no permitirán vivir dignamente» (VALLS, 2015). Asusta pensar en los riesgos de estar creando un futuro en el que los que han nacido con limitaciones económicas, relacionales o de otra índole y que no han adquirido capacidades para superarlas, estén condenados a ser mano de obra prescindible, sujetos explotables y habitantes de ninguna parte (BAUMAN, 2005).

Los profesionales ante las desigualdades

Este panorama de incremento de la desigualdad, del sentimiento de intemperie y desamparo, y del empobrecimiento progresivo de una parte importante de la población es el que miles de profesionales comprometidos ven y viven en el día a día de su trabajo y frente al cual sienten muchas veces impotencia y pocas posibilidades de cambiar el devenir de muchos sujetos. Aunque sabemos que son innegables los resultados que tienen los esfuerzos de los profesionales en la atención a las personas y colectivos sabemos también que aquellos están expuestos a exigencias muy intensas y al reparto de recursos insuficientes frente a tantas carencias. Conocen bien que muchas de las situaciones que atienden están vinculadas a un orden injusto y son producto de pobreza, sufrimientos y de la desigualdad de oportunidades.

Para los sujetos la precariedad genera sufrimiento y un alto número de ansiedades. Cuando la intensidad de estas es excesiva y no tiene contención, aumenta el desamparo y el sujeto se queda a la intemperie, que es el estado de indefensión más primitivo cuan-

do se requiere del otro para sobrevivir. El sujeto sin otro es un ser perdido (LEAL, 2015). Cuando uno se siente solo, cuando disminuye drásticamente el sentimiento de pertenencia, se fragilizan los lazos de ciudadanía (FLORES, 1989) o cuando el sujeto se ve enfrentado a un alto sentimiento de rechazo disminuye la estabilidad que proporciona la comunidad y siente que queda sin protección y expuesto a más peligros. La reiterada exposición a experiencias de soledad y de insuficiencia de sostén, la fragilidad de los vínculos y las experiencias de fracaso provocan una fractura de la confianza en el sujeto que queda así indefenso. Y le coloca en alto riesgo de desconfiar de sí y de quedar atrapado en relaciones de dependencia y sumisión, como quien ha abandonado la esperanza de construir un proyecto y al que solo le queda subsistir en la permanente precariedad. El ser humano vive bajo forma de proyecto. Cada vez que hacemos un proyecto, que fijamos un objetivo o nos proponemos una meta, salimos responsables de ello. Todo acto humano no solo se compone de hechos y de valores, sino también de deberes (GRACIA, 2012).

La pérdida del trabajo y de la casa, las carencias de medios para vivir de forma digna, la insuficiente asistencia ante la necesidad, el debilitamiento de la función contenedora de las instituciones, la quiebra de los mecanismos redistributivos, etc. tiene un alto coste para sujetos y colectivos, en especial los más frágiles. El aumento de la exclusión y del desamparo es el resultado de la progresiva consolidación de un sistema que «se ha vuelto hostil a la vida» (SENNETT, 2003).

Este incremento de malestares de una parte importante de la población afecta también a los profesionales y a su confianza en poder ayudar creativamente a quienes lo necesitan.

Tales usuarios son portadores de derechos y su acceso a los servicios del estado de bienestar es el ejercicio de esos derechos adquiridos por luchas largamente fraguadas y por compromisos políticos labrados durante largo tiempo.

Para los profesionales enfrentarse cada día a lo que saben efectos de causas que no son debidas solo al sujeto y que no pueden intervenir sobre el origen es fuente de un tremendo sufrimiento y tensión ética (LEAL, 2008). Sobre las causas externas les es más difícil intervenir.

Hay un permanente riesgo de que las causas de los problemas sean atribuidas a aquellos que sufren las consecuencias en un proceso de doble victimización. Pasó hace unos años con la revisión de la PIRMI. Exonerar al sujeto de su parte de responsabilidad no aumenta las posibilidades de su crecimiento pero también es verdad que, salvo excepciones, el abuso en la búsqueda de recursos de apoyo es bajo y a nadie le gusta estar permanentemente en posición de ser ayudado.

Las condiciones que muchos sujetos han de reunir o a las que tienen que sujetarse, por no decir someterse, para la adquisición y uso de un derecho son, muy frecuentemente, excesivas. La carga de protocolos, papeles y requisitos que hay que rellenar para acceder

La reiterada exposición a experiencias de soledad y de insuficiencia de sostén, la fragilidad de los vínculos y las experiencias de fracaso provocan una fractura de la confianza en el sujeto que queda así indefenso.

Para los profesionales enfrentarse cada día a lo que saben efectos de causas que no son debidas solo al sujeto y que no pueden intervenir sobre el origen es fuente de un tremendo sufrimiento y tensión ética.

a soportes es exagerada. Convierte, además, a los profesionales que esperan obtener su realización mediante la ayuda al cambio (del sujeto y de las circunstancias) en meros dispensadores y guardianes del cumplimiento que las instancias político-administrativas imponen para disfrutar de un recurso.

La cada vez mayor profusión de papeles, protocolos y controles es desmesurada y ahoga a usuarios y profesionales. Los gastos del control pueden acercarse al coste de la ayuda. Los profesionales se ven atrapados cada vez más en un sinfín de programas con objetivos imposibles de cumplir, la evaluación de los cuales genera sentimientos de fracaso en ellos y en los usuarios. El fracaso de un proyecto siempre es producto de un desajuste entre los objetivos y los recursos disponibles para su realización, incluidos los recursos de que dispone la persona ayudada. La propuesta de objetivos no siempre cuenta con la voluntad del usuario o con sus posibilidades reales. Los seguimientos tendentes a una evaluación continuada del desarrollo de los objetivos propuestos genera malestares y ansiedades persecutorias que no pueden ser atribuidas a predisposiciones psicopatológicas del sujeto sino a exigencias para las que no encuentra sentido cuando no las vive claramente como arbitrarias.

Los objetivos *incumplibles* son un atentado a la dignidad de la persona y una amenaza a la necesaria y posible satisfacción de aquel que, aún convencido de sus buenas maneras, los propone o impone.

La contraprestación ante el ofrecimiento de un servicio de derecho debe ser repensada así como deben serlo los diferentes planes de trabajo vinculados a las prestaciones de derecho. La razón para ofrecerlas, cuando se trata de derechos reconocidos, no puede estar tan vinculada a una difícil contraprestación ni debería ser función de los profesionales de ayuda controlar su cumplimiento. Ello pervierte la función profesional de ayuda y acompañamiento en las dificultades por las que atraviesan los sujetos.

El sujeto en situación de carencia tiene, al menos, dos problemas. Uno, la existencia real de una o muchas necesidades; otro, el impacto emocional de dicha situación de necesidad y, muchas veces, el dolor de tener que depender de otros para solucionarla. A veces a ello se añaden las mil vicisitudes por las que ha de pasar para obtener la ayuda. El profesional que escucha y acompaña ha de ver y sentir las dos situaciones. Tendrá determinadas posibilidades de ayuda sobre la necesidad pero siempre tiene la ocasión de asistir, de sentarse junto al otro y construir juntos lo que sea posible. La mirada sobre la persona condiciona el tipo de intervención (ESQUIROL, 2006). Aquella ha de ser siempre comprensiva, basada en el respeto y en el reconocimiento de su singularidad, respetuosa con su historia y con su presente. Ese reconocimiento implica considerarla parte en la solución de aquello por lo que sufre o facilitar en ella la aparición de posibilidades tal vez anuladas por la vivencia en solitario. Hay magníficas experiencias de ello.

Las relaciones entre usuarios y profesionales

La relación se produce en un diálogo. El diálogo no es manifestación del saber previo sino intentos de construcción de un nuevo saber que se genera dialécticamente. Un diálogo abierto, en reciprocidad, en el reconocimiento mutuo, horizontal aunque desde espacios, en algún punto, distintos. Una práctica profesional que es dialogante, considerada con el otro, que mira atentamente, que tiene miramientos con él y que le reconoce un saber.

El sujeto que acude a los servicios busca soluciones a sus carencias. El profesional le atiende con el mejor trato y ambos establecen las condiciones para el desarrollo de la ayuda, que es el ejercicio de un derecho. Este compromiso con el usuario nunca debe perder de vista que de lo que se trata es de la gestión de un derecho y no de una ofrenda generosa, arbitraria, condicionada a como el usuario la reclame o demande. El usuario busca trato y centrado en su derecho o lo que considera que lo es. Por eso la buena acogida es la condición para un trato adecuado. Lo que sucede a partir de ese encuentro ha de ser un pacto entre aquellos que intervienen. En algunos servicios en los que han distribuido la tarea diferenciando la acogida y el tratamiento conviene pensar en cuáles son las condiciones para ese paso y qué es lo que pasa a tratamiento: si el problema o el sujeto que lo sufre y busca acompañamiento o, muchas veces, solución material.

Y qué requisitos éticos habrían de salvarse para una práctica humana, comprensiva, que no vea al sujeto que demanda como alguien propenso al abuso de los recursos sino como un ser con carencias para cuya solución ponemos recursos materiales y, junto a estos, soportes para afrontar el dolor añadido a la carencia. Si el sujeto fuere de algún modo responsable de su estado habría que estudiarlo con mucho cuidado para no errar y atribuirle responsabilidades cuando no son suyas. ¿Cómo definir cuál es la responsabilidad de un sujeto en aquello de lo que sufre o de lo que carece?

Y aún así, si el sujeto fuere en alguna medida responsable de ello tiene derecho a la ayuda ante el problema que su impericia, su personalidad u otras circunstancias le han generado. Primero atender la carencia, después o a la vez, si es posible, ayudarle a hallar caminos para cambiar. Y todo ello con respeto y su acuerdo para que el cambio no sea sumisión ni adiestramiento inhumano. Y alejado del riesgo de caer en una situación de un poder que daña la dignidad de la que cada sujeto es dueño. Nunca esta puede ser herida. Es difícil delimitar cuando esta es objetivamente dañada o lo es subjetivamente, pero eso ha de llevarnos a una mayor delicadeza en el trato.

Este compromiso con el usuario nunca debe perder de vista que de lo que se trata es de la gestión de un derecho y no de una ofrenda generosa, arbitraria, condicionada a como el usuario la reclame o demande.

Saberse vulnerable, sentirse vulnerado

A los sujetos o colectivos que reciben el impacto de situaciones de violencia, de altas carencias y sufrimiento se les suele nombrar, en mi criterio con error, personas vulnerables. La vulnerabilidad

es una condición de todo ser vivo, que nace incompleto, que está en permanente construcción, necesitado siempre, en alguna medida, de otro. La vulnerabilidad es una condición del ser. La vulneración es la existencia de daño, la carencia que atenta contra su posible desarrollo humano y produce una pérdida de autonomía. Una persona sin hogar, una persona sin trabajo, enferma y sin soporte, huida de su país, abusada por su condición, etc., es claramente vulnerada y esa experiencia le hace ser más altamente vulnerable. El aumento de la vulnerabilidad está unido a la experiencia de vulnerado. La conciencia de vulnerabilidad nos lleva a la prevención. La conciencia de vulneración nos lleva al pedido, al derecho de ser reconocido merecedor de soportes. La experiencia de haber sido vulnerado incrementa la desconfianza en sí y disminuye los recursos para hacer frente a las nuevas posibles adversidades. En esas situaciones la ayuda es un deber y los niveles en que se ofrece expresan los niveles de salud de una comunidad y de un estado en el que la ética del cuidado sustenta los vínculos. La experiencia de haber sido vulnerado disminuye la autonomía e incrementa la dependencia. Depender de otro no es un acto vergonzante si el vínculo que se produce entre ambos es de mutuo reconocimiento y de ayuda que no dañe la dignidad. Por eso, en la situación de mayor vulnerabilidad por efecto de experiencias de vulneración quien procura la ayuda, además de garantizar el ejercicio del derecho, debe comportarse de modo que no haya la menor posibilidad de abuso, de exigencia ni lesión que el sujeto viva como innecesariamente doloroso.

El problema no es que las prácticas generen dependencia sino que la relación anule la capacidad de pensar o aumente la experiencia de sometimiento ante profesionales, instituciones o prácticas que no cuentan con él. Por eso hay que evitar toda práctica que no cuente con el sujeto, que no lo incluya en el desarrollo de los objetivos que quiere para su vida y, al contrario, hay que estimular toda forma de participación, de crítica y de implicación de los usuarios y la comunidad en el desarrollo de los servicios cuya función es prestarles auxilio y apoyo. No hay que temer al sujeto, hay que estimular su compromiso y confiar en él. Muchas energías de profesionales y servicios empleadas en la gestión de derechos sociales reconocidos deberían ser liberadas de las cargas burocráticas y dirigidas hacia un trabajo en y con la comunidad para contribuir a la generación de espacios de participación y de cambio colectivo.

El espacio de ayuda, centro de salud, de servicios sociales, servicio de empleo, etc., tiene que ser dispuesto de modo que ningún sujeto lo viva como hostil, oneroso ni estigmatizante. El estigma se instala con mucha facilidad en los servicios que atienden a sujetos en precariedad, en riesgo o en evidente exclusión. Muy frecuentemente el lenguaje con el que se les denomina les ofrece una falsa identidad basada en el síntoma (un psicótico, una pirimi, una pnc, un TDAH, etc.) y reduce el sujeto a un nombre que le aparta, le singulariza negativamente y le excluye.

Diversas investigaciones (BERNSTEIN, 1988) demostraron que en gran medida el fracaso escolar en poblaciones con recursos limitados estaba vinculado al hecho de que los contenidos del mensaje estaban formulados en un código lingüístico al que llamó elaborado, muy alejado de los códigos restringidos más frecuentes en las personas de grupos desfavorecidos. Siendo ello así, también hemos de plantearnos el lenguaje y las formas de pensamiento en la interacción con los usuarios. Muy frecuentemente, a pesar de los esfuerzos de los profesionales, los usuarios no comprenden con suficiente precisión los términos del “contrato” que se les propone. Posiblemente porque el uso de algunas claves lingüísticas separan y también porque la situación de desventaja y de poder supone la aparición de unos niveles de ansiedad en el sujeto que limitan temporalmente su capacidad perceptiva o de comprensión.

Defender los derechos de los usuarios y de la población no es solo luchar por el reconocimiento de sus derechos a prestaciones tendentes a la búsqueda de la justicia y la igualdad sino también a comportarse con él desde el respeto más escrupuloso hacia su intimidad (ESQUIROL, 2015), su condición y la aceptación de su ritmo y sus tiempos.

Hay familias con necesidades múltiples que necesitan de soportes e intervención de servicios variados. Es condición de estos que actúen desde la colaboración y la complementariedad.

La suma de recursos y servicios de soporte no necesariamente tiene efectos beneficiosos para el sujeto. Es necesario que se coordinen y jerarquicen los soportes de modo adecuado pensando en el sujeto y en su capacidad para digerir lo que se le ofrece. Trabajar en red (UBIETO, 2009) no es sumar solo acciones, también restar intervenciones que pueden ser contradictorias, incompatibles o excesivas.

El encuentro de una persona con los profesionales encargados de gestionar los recursos de ayuda debe ser siempre una experiencia emocional de reconocimiento. Muchas personas sienten vergüenza y humillación en su contacto con los servicios de ayuda o en las condiciones que les ponen para el disfrute de lo que son y/o consideran sus derechos. Hay que estar atento al sujeto. El sujeto y su contexto es lo que importa. Nosotros, profesionales, estamos al servicio del sujeto, de su familia, de la comunidad para hacer posible el desarrollo de sus posibilidades y ayudarles a modificar todas aquellas circunstancias que le impiden convivir en igualdad y vivir ejerciendo el derecho a ser reconocido (RICOEUR, 2005) tal cual es y desde ahí acompañar cuando es necesario la mejora de sus modos de ser y estar en su comunidad (LEAL, 2014).

Nuestro más valioso saber es el que procede de la atenta escucha de aquellos que confían en nosotros, sus sentimientos, sus emociones, su sufrir, sus esperanzas y sus, muy frecuentes, sentimientos de desamparo frente a tanta adversidad.

La Iniciativa sobre Pobreza y Desarrollo Humano de Oxford (OPHI) propone incluir el sentimiento de humillación y la vergüenza como parte de los indicadores de pobreza. Tales senti-

Nuestro más valioso saber es el que procede de la atenta escucha de aquellos que confían en nosotros...

mientos surgen de la percepción de carencia y/o de las condiciones que el sujeto cree tener que cumplir para acceder a los recursos. Muchas veces están vinculados a elementos externos: trato injusto, discriminatorio, exigencias que no se pueden cumplir, condiciones de acogida inadecuadas, etc. Otras veces están conectadas con una particular sensibilidad producto de experiencias vinculadas al origen o a sucesos que han ido construyendo una personalidad con baja autoestima.

La pobreza tiene que ver con la capacidad adquisitiva y el nivel educativo, pero también con la estigmatización y la humillación social o el aislamiento.

Todo ello puede tener como efecto sobre la persona una aparente incapacidad para implicarse en proyectos para cuya realización y éxito su compromiso es imprescindible. Esto plantea una seria dificultad. El compromiso que alguien puede poner en una acción es aquel que puede poner, no el que el otro quisiera que pusiera. Hace falta tiempo para lograrlo y el tiempo es cada vez más escaso. Ello puede llevar a un incremento de la acción en detrimento de la reflexión necesaria dentro de los equipos y de cada uno de los profesionales.

El valor de los usuarios

Pero cabe pensar que los usuarios pueden tener un papel muy importante en el desarrollo de los servicios en los que participan. En algunos ámbitos, como es el de la salud mental, se está defendiendo una «interesante perspectiva de esperanza, crecimiento, auto-adaptación y nuevas oportunidades para que las personas tomen decisiones sobre sus propias vidas, y supone todo un desafío a la influencia controladora de los servicios (MORGAN y FELTON, 2013).

Tal situación está dentro de un movimiento de personas que creen que han ido dejando en exceso sus decisiones en manos de otros, que han sentido el estigma de los servicios y sienten que tal situación les debilita. Esta perspectiva obliga a los profesionales a que vean en las personas algo más que usuarios y pacientes y a reconocer el resto de los numerosos otros roles que juegan en la sociedad, con el objetivo de ayudarles a conseguir sus propias metas.

Hay elementos para pensar que los sistemas de atención cada vez se han hecho más coercitivos en los distintos campos de los derechos sociales, salud, educación, servicios sociales, etc. La coerción, además de atentar a la autonomía y libertad de las personas, no resuelve ningún problema porque en lugar de facilitar el cambio de estas y su implicación les obliga a ciertos aprendizajes de acomodación a través del conocimiento de los discursos que los profesionales quieren oír. Se convierten en especialistas y adquieren un lenguaje técnico para contentar al otro. Esta situación genera especiales dificultades a los profesionales y a sus vínculos con los usuarios y un aumento de la violencia (LEAL, 2009).

Es verdad que hay muchas personas con dificultades para comprometerse pero también para estas lo importante es poner el acento de la intervención en el compromiso constructivo, que contempla un equilibrio entre los derechos y responsabilidades mutuas, en la capacidad y el respeto.

Es evidente, también, que las situaciones que se presentan en el trabajo de los profesionales son altamente complejas y no exentas de dificultad. Quizás nuestro esfuerzo tenga que ir en buscar una posición en la que la dificultad no sea un obstáculo insalvable sino un estímulo para seguir buscando soluciones.

El riesgo de prácticas coercitivas

El uso de la coerción, presión ejercida sobre alguien para forzar su voluntad o su conducta, es uno de los más altos riesgos que corren los profesionales en la búsqueda de objetivos de sus intervenciones con sus usuarios, en especial con los menos colaboradores. La coerción suele implicar siempre una violación de los derechos individuales.

La cultura organizacional y el miedo a que se les considere culpables son barreras para que los profesionales apoyen a las personas y acepten sus condiciones y sus ritmos. Quizás porque los profesionales se sienten indefensos frente a los riesgos que implica asumir responsabilidad en la decisión con libertad. La toma de decisiones en contextos y situaciones complejas provoca ansiedades. Muchos programas impuestos por administraciones para el desarrollo de servicios no se pueden cumplir sin coerción; aunque con esta se cumplieran algunos objetivos no tienen efectos de cambio sino un ajuste formal a las exigencias de otro. Muchos profesionales reconocen sus deseos de tener una mayor flexibilidad en sus acuerdos con los usuarios pero expresan temor a las consecuencias que para ellos tenga la interpretación más humana y más lógica de algunas exigencias.

El encuentro entre usuario y profesional crea una relación interpersonal de complementariedad. Quienes intervienen en el proceso obtienen satisfacciones mutuas aunque su vínculo no sea simétrico. Y es un hacer singularizado. Puede que varias personas tengan necesidades iguales pero su vivencia de la necesidad o la resonancia interior de la misma es subjetiva. Eso hace que el trato o el cuidado, mejor el trato cuidadoso, haya de adecuarse a las características de cada sujeto (LEAL, 2006). Ello obliga al profesional a una relación permanentemente creativa dentro de un trabajo que es básicamente artesano (SENNET, 2009) y exige de él tener un amplio repertorio de alternativas para poderlas adecuar a lo que es posible y aceptable por el otro sin merma de su dignidad y violentar o sin coerciones que atenten contra su autonomía.

Singularizar el trato, poner permanentemente la atención en el otro es un acto creativo, no exento de fatiga que procede de tener que adecuar nuestro comportamiento a situaciones diversas. Es la diferencia entre el trabajo artesano y el trabajo en cadena.

La existencia de un amplio abanico de posibilidades en la intervención derivadas de la singularidad y la vivencia de cada sujeto lleva al profesional a tener que estar con la mirada atenta para no convertir la relación en una estereotipa sin sentido cuando no hostil. La posibilidad de tomar decisiones o de generar propuestas es un valor pero no ausente de estrés. Porque salvo en lo que se refiere a los valores básicos a defender (dignidad, respeto, autonomía, justicia, etc.) no hay garantías de que la decisión sea incuestionablemente la que lleve a un mejor resultado, aún tomada con la mejor intención y haber calibrado todas las variables posibles. Los niveles de incertidumbre respecto a los efectos de una posición son altos. Los protocolos pretenden acotar el campo o margen de las decisiones. Pueden ser útiles en situaciones claramente objetivables pero menos útiles cuando hay que calibrar los aspectos emocionales, los valores y las variables culturales de cada sujeto. Es doloroso soportar la incertidumbre (RUF, 2015).

Por eso la implicación de los sujetos en la solución de sus problemas es un importante valor porque significa reapropiarse de su capacidad de cambio de la que lo alejan las prácticas de dependencia o coerción.

Sabemos que toda relación corre el riesgo de quedar instituida y perder la capacidad de cambio de las prácticas *instituyentes*. Se instituye el que ayuda y el que es ayudado. Lo que se logra con ello es la repetición de una relación en la que nada cambia y una práctica profesional cansina, estereotipada y *estereotipante*. Las prácticas profesionales han de apelar a la capacidad *instituyente* de cada sujeto, grupo y comunidad que mueve al cambio frente al establecimiento de los instituidos que lleva a la repetición, al conservadurismo y al riesgo de obtener lo opuesto de lo que se plantean (ILLICH, 1981).

La dificultad forma parte de la vida. A veces se traduce en discapacidad, de mayor o menor intensidad y duración, para un afrontamiento de la dificultad. «La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás».

Es urgente también ir hacia prácticas comunitarias en las que los sujetos y grupos sientan que tienen algo que decir y algo que hacer para cambiar las situaciones en las que se ven comprometidos.

Hacia prácticas comunitarias

Es urgente también ir hacia prácticas comunitarias en las que los sujetos y grupos sientan que tienen algo que decir y algo que hacer para cambiar las situaciones en las que se ven comprometidos y que construyen un sentimiento de pertenencia. Es más fácil afrontar los avatares del vivir desde un sentido de comunidad solidaria y se hace más vivible la vida en común (TODOROV, 1995).

Cuando una sociedad daña en sus individuos el lazo social, daña a su vez la capacidad de estos para establecer relaciones con

el otro y el mundo simbólico en común y los fragiliza porque estar juntos da fuerzas.

Los malestares vividos en soledad tienen escasa capacidad transformadora.

La tarea a pensar es como facilitar la construcción de una visión general donde poderse ilusionar con una comunidad que construye junta a través de los intercambios solidarios, la combinación de lenguas y costumbres entre los que estaban y los que han llegado, que acepta la diferencia y con ella construye sujetos iguales en derechos pero diversos en su ser y estar. Una comunidad que facilite la permanente construcción de unos vínculos basados en el reconocimiento de que la subjetividad se va haciendo en el día a día, en la inquietud y la búsqueda por mejorar sabiendo que hay siempre cosas que hacer con los otros y razones por las que colaborar.

Muchas de las situaciones de cada sujeto, lo que le pasa, sus síntomas en un sentido amplio, no pueden descontextualizarse de las características de su entorno y de la influencia de este para contener o para expulsar. El reconocimiento de ello ha llevado a pensar que la solución a los problemas por los que atraviesan muchos sujetos y grupos pasa por la práctica del trabajo comunitario. Para ello hay que entender la atención global a toda la población, tanto individual como en grupo, desde una vertiente educativa, preventiva y asistencial, fomentando la participación de las personas y grupos sociales en la solución de sus problemas y en la promoción de recursos que permitan conseguir mejores niveles de bienestar. Es un proceso que pretende el desarrollo de las capacidades de una comunidad para funcionar solidariamente en un espacio y atender su problemática como unidad integrada.

Así fue al inicio de la democracia donde se produjeron movimientos instituyentes en el campo de la salud, la educación, los servicios sociales en una feliz confluencia y colaboración entre las organizaciones políticas, los movimientos comunitarios y los profesionales.

Es necesario revitalizar lo colectivo, revitalizar las instituciones necesarias para el desarrollo del bien común, recuperar la justicia, la solidaridad y el compromiso como valores imprescindibles (JUDT, 2011).

Incrementar el compromiso y la responsabilidad individual y colectiva es el camino imprescindible para generar una vida en común en condiciones de igualdad basadas en el respeto y el reconocimiento del otro como un ser semejante con iguales derechos y deberes, profundizando así (CORTINA, 2007) «la ética cívica como el conjunto de valores y principios éticos de una sociedad moralmente plural».

Esta perspectiva abre a los profesionales, con los sujetos, con la comunidad, amplias posibilidades de desarrollo de aquellos valores e ideales que les llevaron a optar por tareas claramente vinculadas a la atención de las personas y al desarrollo de todos en igualdad.

Cuando una sociedad daña en sus individuos el lazo social, daña a su vez la capacidad de estos para establecer relaciones con el otro.

Es necesario revitalizar lo colectivo, revitalizar las instituciones necesarias para el desarrollo del bien común, recuperar la justicia, la solidaridad y el compromiso como valores imprescindibles.

Bibliografía

- 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. En *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. En: Crisis económica y Estado de Bienestar*. Barcelona: IEF, 1989.
- GRACIA, D. Ética profesional y ética institucional: entre la colaboración y el conflicto. En *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 y otros. *Profesiones inhabilitantes*. Madrid: H. Blume Ediciones, 1981. ISBN 84-7214-224-8.
- IMPULSEM. Aj. de Barcelona. Dossier de Prensa. Marzo, 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. En LEAL, J y ESCUDERO, A. *La continuidad de cuidados y el trabajo en red en salud mental*. Madrid: Aen, 2006. ISBN 9788495287304.
- LEAL, J. y Roig, A. L'imperatif du questionnement éthique dans les nouvelles professionalités. En *Prende soin de la professionalité. Rbizome, Bulletin National de Santé Mental et Précarité*. núm. 33, París, diciembre, 2008. ISSN 1622-2032.
- LEAL, J. Violencia, Maltrato y sufrimiento en las instituciones. En MARKEZ, I. FERNÁNDEZ, A. y PÉREZ, P. *Violencia y Salud Mental*. Madrid: AEN, 2009. ISBN 9788495287465.
- LEAL, J. Acompanyar el creixement humà: les referències ètiques. En CABRERA, D. y otros. *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. En GAY, E., CARMONA, J., DEL RIO, F. *El sujeto*. Madrid: AEN, 2015. ISSN 0211-5735.
- MORGAN, A. y FELTON, A. From Constructive Engagement to Coerced Recovery. En COLES, S., KENAN, S., y Diamond, B. (Edits). *Madness contested: Power and practice*. UK: PCCCS-Books, Capítulo 4, págs. 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, págs. 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 Marzo de 2016.