

# ÉTICA, PATERNALISMO Y BUROCRACIA EN TRABAJO SOCIAL

## ETHICS, PATERNALISM AND BUREAUCRACY IN SOCIAL WORK

FRANCISCO IDARETA-GOLDARACENA, ALBERTO BALLESTERO-IZQUIERDO  
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA. ESPAÑA<sup>1</sup>

### RESUMEN

Uno de los fenómenos que continúa marcando significativamente la Ética del Trabajo Social en España a partir de los últimos años de los 80 es la fuerte burocratización en los Servicios Sociales. Las últimas investigaciones destacan la amonestación y el paternalismo de las y los profesionales del Trabajo Social para con el usuario como consecuencia de la lógica burocrática-administrativa (Cañedo, 2011). La fuerte burocratización origina, entre otras cuestiones, un descenso de la calidad de la atención a los usuarios por parte de los profesionales, los cuales no cuentan ni con el tiempo mínimo imprescindible ni con aquellas condiciones óptimas que les permita dispensar adecuadamente el trato personalizado pertinente en su trabajo.

Dicho de otro modo, los Servicios Sociales tienden a deshumanizar el Trabajo Social. El exceso de racionalización arrastra al profesional a relacionarse con la idea que se hace del usuario y no con el propio usuario, ejerciendo de ese modo aquella violencia metafísica que podría acabar desencadenando la violencia paternalista o antipaternalista. Por todo ello, nuestro objetivo en este artículo consiste en proponer una alternativa ética que logre erradicar o aminorar la incidencia de los efectos paternalistas o antipaternalistas propios de la burocratización en el ejercicio profesional del Trabajo Social. Para ello, en la primera parte, expondremos las limitaciones del compromiso ético a las que abocan los contextos altamente burocratizados a las y los profesionales del Trabajo Social para, en la segunda parte, aproximar la Ética de Emmanuel Lévinas a esta disciplina como alternativa humanizante de la intervención social.

### ABSTRACT

One phenomenon that continues defining significantly Social Work Ethics in Spain from the last years of the eighties is the strong bureaucracy in Social Services. The latest research highlights the admonition and paternalism of Social Work professionals with users as a result of administrative-bureaucratic logic (Cañedo, 2011). The strong bureaucratization causes, among other things, a decline in the quality of user services provided by professionals who have neither the time nor those minimum optimal conditions to enable them to offer an appropriate, personalized service. In other words, Social Services tend to dehumanize Social Work. Excessive rationalization inherently leads professionals social worker to relate more closely to the idea that they construct of users, rather than to users themselves, and in doing so, to exerce that metaphysical violence that could trigger either paternalist or anti-paternalist violence. The goal of this article is to propose an ethical alternative that can successfully eradicate or minimize the frequency of paternalist or anti-paternalist effects that are characteristic of the bureaucratization process within the professional practice of Social Work. For this, in the first part of this article, we expose the limitations of the ethical commitment for Social Work professionals due to highly bureaucratized contexts. In the second part, we will establish the approach of Lévinas's Ethics concerning Social Work like a humanizing alternative for social intervention.

### PALABRAS CLAVES

Trabajo Social; Ética; Burocratización; Paternalismo; Lévinas.

### KEYWORDS

Social Work; Ethics; Bureaucratization; Paternalism; Levinas.

Recibido: 2012.05.16. Revisado: 2012.12.12. Aceptado: 2013.01.08. Publicado: 2013.06.01.

Correspondencia: Francisco Idareta-Goldaracena. C/ Izpea, 21. 31173 Ibero. (Navarra). Tfno. (00-34) 650 73 98 08.  
E-mail: francisco.idareta@unavarra.es

## INTRODUCCIÓN

Desde que se pusieran en marcha, los Servicios Sociales públicos en España han tendido a vaciar de contenido ético el ejercicio profesional en el Trabajo Social. En estos contextos altamente burocratizados, con una profunda y excesiva racionalización del ejercicio profesional, el Trabajo Social ha dejado de regirse por los principios ético-técnico-epistemológicos humanizantes y humanizadores que lo caracterizaban, para comenzar a hacerlo a partir de las exigencias impuestas por el deshumanizante y deshumanizador sistema burocrático-administrativo. En efecto, desde que el Trabajo Social comenzase a ejercerse en la Administración, los conflictos éticos, técnicos y epistemológicos que originaba la burocratización han sido una de las mayores preocupaciones para las y los profesionales del Trabajo Social. Las investigaciones que se realizaron hace casi dos décadas apuntaban ya en esta misma línea (Guillén, 1993; Banks, 1997; Salcedo, 2001b). De hecho, gracias a ellas conocemos que estos contextos altamente burocratizados son los que dan lugar a uno de los dilemas éticos más característicos en el Trabajo Social: el conflicto entre el principio de bienestar y el de autonomía (Guillén, 1993; Salcedo, 2001a y 2001b).

Efectivamente, “uno de los principales problemas de la profesión [es] la *burocratización del Trabajo Social*”, que “deriva y caracteriza al Sistema de Servicios Sociales” y que es “el principal campo laboral de nuestra profesión” (Puñal, 2004: 33). Dicho de otro modo, el Trabajo Social queda infectado del virus de la burocracia desde el momento en el que toma contacto con el Sistema de Servicios Sociales, ámbito administrativo profundamente contaminado del mismo. No en vano, “la burocracia es inherente a la administración”, siendo la que logra imponer “el ritmo y el modo de trabajar de sus profesionales” (Puñal, 2004: 34).

Las funciones que más asiduamente desarrollan los profesionales del Trabajo Social, especialmente en recursos públicos y más concretamente en el Sistema de Servicios Sociales, son las de información u orientación, seguidas de las administrativas y las de coordinación (Ballestero, Viscarret, Úriz, 2013). Pero apenas se dispone del tiempo mínimo suficiente para poder atender al usuario adecuadamente. Por ello, el proceso de burocratización puede llegar a suponer una sobrecarga para un profesional cuya labor puede caer en la rutina. Son contextos en los que tienden a prevalecer las obligaciones del traba-

jador social como empleado sobre las obligaciones como profesional (Salcedo, 2001b: 31), reduciendo así su actividad al cumplimiento estricto y obediente de las tareas que le son encomendadas por la institución en la que trabaje, sin cuestionarse la corrección moral de las mismas<sup>1</sup>.

La concreción de esta situación en datos objetivos se ha llevado a cabo en una investigación reciente de ámbito nacional en España (Ballestero, Viscarret, y Úriz, 2013), que arroja dos cifras especialmente ilustrativas:

a) El 81,8% de los profesionales encuestados reconoce que su trabajo habitual se encuentra algo o bastante relacionado con la realización de tareas burocrático-administrativas que no están directamente relacionadas con el Trabajo Social.

b) El 63,7% de los profesionales reconoce que su trabajo diario tiene que ver algo o bastante con la función de coordinar servicios y medios.

Numerosos profesionales del ámbito social ya habían indicado con anterioridad (Hernández, 1991; Mendía, 1992; Rossell y Pellegrero, 1995; Sanz Cintora, 2001) que los servicios comunitarios —especialmente— se han convertido en gestores de una red de centros y en expendedores de servicios que, en la mayoría de los casos, ofrecen unos recursos escasos, siempre previa comprobación de medios y previa demostración de la necesidad. Esta obligación de comprobar la necesidad de los usuarios ha llevado a que los profesionales del Trabajo Social dediquen gran parte de sus esfuerzos a tareas burocráticas y a constantes procesos de control social, alejando su trabajo de los procesos educativos y de cambio más propios de la profesión del Trabajo Social.

En la misma línea, Lima (2009: 30) señala la necesidad de romper con la tendencia a la burocratización excesiva y a poner en valor las funciones de prevención, intervención global, mediación y a recuperar la dimensión comunitaria del Trabajo Social, para romper la cadena de “producto inmediato-cliente satisfecho”. Esta actividad burocrática y administrativa, reglamentada por los poderes públicos, nos lleva a pensar que los profesionales del Trabajo Social son desplazados del proceso de hacer-para-conocer (reflexión), priorizando aspectos de inmediatez y de atención (operatividad), relegando funciones como el diagnóstico social, la evaluación o la investigación a tareas menores o, al menos, con menor dedicación de esfuerzos. Esto ha producido una transformación de la profesión en las últimas déca-

das, en las que han aparecido con más fuerza funciones relacionadas con la gestión de equipamientos y servicios, donde tienen un peso mayor funciones como la planificación, la gestión, la organización de centros, programas y servicios o la de prevención (Homs, 2009).

No obstante, un contexto burocrático no necesariamente tiene por qué generar un comportamiento inmoral en el profesional. De hecho, como veremos, algunas de las consecuencias que se derivan de una burocratización equilibrada son positivas, ya que se logra trabajar con más eficacia, objetividad, racionalidad e igualdad con el usuario y la racionalización del trato con el mismo hace más ágil, objetiva y equitativa nuestra intervención social. Pretendemos llamar la atención sobre aquellas consecuencias negativas que se derivan de contextos altamente burocratizados, por lo limitantes que llegan a ser para el profesional y para el usuario. De hecho, la racionalización de la relación con el usuario nos lleva a relacionarnos con la idea que tenemos de él y no con el usuario, hecho que puede producir cierta deshumanización en el trato, ejerciendo indiscriminadamente aquella violencia metafísica que puede derivar en violencia paternalista o antipaternalista.

El término *violencia metafísica* fue acuñado por el filósofo francés Jacques Derrida (1989) y actualizado por el catedrático de Filosofía Moral, Gabriel Bello Reguera (2011). Entendemos por violencia metafísica esa violencia en potencia que precede a la violencia paternalista o a la antipaternalista. Algunas de las diferentes modalidades de violencia metafísica son la generalización, la abstracción, el inductivismo o verificacionismo, la psicologización, la descontextualización, etc. La violencia paternalista consiste en actuar por el bien del usuario sin tener en cuenta ni su opinión, ni que decida por sí mismo. Mientras que la violencia antipaternalista se mueve en el extremo opuesto. Consiste en velar porque el usuario decida por sí mismo, sin que el profesional realice la pertinente supervisión que garantice que aquél logrará su bienestar con las acciones autónomas que emprenda. Dicho de otro modo, la violencia paternalista se centra exclusivamente en hacer valer el principio de bienestar del usuario, tendiendo a dejar de lado el de autonomía. Mientras que la violencia antipaternalista se caracteriza por lo inverso: se centra únicamente en hacer valer el principio de autonomía del usuario, tendiendo a olvidarse del de bienestar (Idareta, 2013).

Así, la violencia paternalista y la antipaternalista son los efectos negativos de un ejercicio profesional

que no contempla los principios en su relacionalidad, en su relatividad y de forma articulada. No se puede proveer al usuario de autonomía si no conocemos qué entiende él por su bienestar, ni se puede contemplar el bienestar del mismo prescindiendo de su decisión autónoma. Sea como fuere, estos contextos altamente burocratizados pueden arrastrar a los profesionales a conductas mecánicas, acriticas y obedientes que desembocan en un ejercicio indiscriminado de violencia metafísica que puede derivar en violencia paternalista o antipaternalista al usuario.

Por todo ello, en la primera parte expondremos la deshumanización a la que tienden a abocar los contextos altamente burocratizados a las y los profesionales del Trabajo Social para, en la segunda parte, aproximar la Ética de Lévinas al Trabajo Social como alternativa humanizante de la intervención social.

#### LOS CONTEXTOS ALTAMENTE BUROCRATIZADOS COMO LIMITACIÓN DEL COMPROMISO ÉTICO DE LAS Y LOS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL

Hace ya más de una década, el profesor Damián Salcedo (2001b) advertía de los efectos paternalistas que se originaban en el ejercicio de los profesionales del Trabajo Social en el ámbito de la Salud Mental cuando, debido a la fuerte burocratización, su modelo de actuación se centraba en la perspectiva de la institución. De ahí que este autor apostase por un modelo de actuación centrado en la perspectiva del usuario. Por nuestra parte, queremos añadir que estos efectos que Salcedo circunscribía al ámbito de la Salud Mental, como pudimos comprobar con anterioridad, podrían llegar a ser, en alguna medida, extrapolables a aquellos ámbitos –como el Sistema de Servicios Sociales– en los que se ejerza el Trabajo Social en contextos fuertemente burocratizados (Guillén, 1993). De hecho, en la práctica habitual los profesionales demandan una mayor formación ética, ya que “sin unos conceptos claros de ética no podemos trabajar” (Ballester, Úriz y Viscarret, 2011: 49). Una formación ética que les ayude a sobrellevar una importante carga burocrática de trabajo que, reconocen, les ocupa la mayor parte de su tiempo<sup>2</sup> y que, consiguientemente, acaba afectando negativamente a sus usuarios.

La investigación realizada por Salcedo (2001b) viene a significar que la reducción de las funciones de profesional con relativa autonomía a las de simple empleado que cumple con las funciones de vigilancia y control del usuario, es el origen del principal conflicto ético de los trabajadores sociales en

el ámbito de la Salud Mental. Frente a esta imposición de funciones, algunos deciden resistirse, mientras que otros consideran más acertado acomodarse a la situación (Guillén, 1993: 193; Salcedo, 2001b: 24; Puñal, 2004: 38). Todo ello en función, principalmente, de la conciencia ética de cada cual, de su circunstancia vital, así como del nivel de burocratización de la institución en la cual se trabaja. Como consecuencia de esta imposición de funciones que reduce al profesional a simple empleado, como acertadamente recoge el título del artículo de Salcedo, en el Trabajo Social en Salud Mental se origina una “rebelión ética” (Salcedo, 2001b: 14).

Muchos de estos profesionales del Trabajo Social se sienten empleados y, por ello, cada cual a su manera, ‘se rebela’ -o decide no hacerlo- frente a una imposición de este calibre. Por ello, es un conflicto ético, porque el profesional conoce qué es lo adecuado, lo correcto, pero sabe también que las consecuencias de no cumplir únicamente con las funciones que se le asignan y de luchar por lograr más autonomía como profesional, pueden ser tan drásticas que le pueden suponer el propio despido. No ser del todo ético le garantiza el sueldo, pero ser ético podría reportarle el despido. Todo ello, sin entrar a valorar la repercusión que las funciones de control y vigilancia del profesional tienen en el usuario (Chambon, Irving y Epstein, 2001: 178), al que, en tales circunstancias, tiende a tratar de modo paternalista o antipaternalista.

Según Salcedo (2001b: 29), el profesional que procede según el modelo centrado en la perspectiva del usuario tiende a respetar sus decisiones y su bienestar, mientras que el que actúa según el modelo centrado en la perspectiva de la institución tiende a actuar de modo paternalista o antipaternalista con el usuario. Así, aunque Salcedo limite estos modelos al ámbito de la Salud Mental, consideramos que es muy probable que sean perfectamente aplicables al resto de ámbitos en los que la alta burocratización hace acto de presencia, incluso que pudiera ser consecuencia de un contexto burocrático en el que el profesional disfruta de una cierta autonomía, mientras que el modelo centrado en la perspectiva de la institución pudiera ser consecuencia de un contexto altamente burocratizado en el que el profesional ve reducidas sus funciones a las de empleado, es decir, a vigilar y controlar obedientemente al usuario.

Según Banks (1997: 156-160), existen unos profesionales reflexivos y otros defensivos. Los profesionales reflexivos reconocen los conflictos y dilemas éticos que se originan en el ejercicio de su profes-

sión; confían en sus propios valores y en la forma de llevarlos a cabo, siendo capaces de integrar valores, conocimientos y capacidades. Son profesionales que reflexionan sobre la práctica y aprenden de la misma, que están preparados para asumir riesgos y responsabilidades morales y que reconocen que los valores personales y los institucionales pueden contraponerse, siendo así el profesional el que tiene la responsabilidad moral de tomar decisiones sobre tales conflictos.

Consciente de la incidencia de la alta burocratización en los profesionales del Trabajo Social, Banks señala que los profesionales defensivos actúan conforme a las reglas por las que se rige la institución; cumplen con sus deberes y responsabilidades, definidos por la institución y la ley; no consideran necesario asumir ninguna responsabilidad *extra* si se han seguido las reglas y los procedimientos pertinentes. De este modo, al cumplir con su deber, satisfacen los de la institución para la que trabajan, más que desempeñar una acción moralmente. Estos profesionales son técnicos o funcionarios que, por todo lo anterior, logran separar los valores personales de los institucionales, siendo estos últimos los que conforman el papel del profesional.

A este respecto, las investigaciones más recientes apuntan hacia la identificación del paternalismo y la amonestación del usuario por parte de los profesionales del Trabajo Social que ejercen en los Servicios Sociales públicos como consecuencia de la lógica burocrática-administrativa (Cañedo, 2011: 147). Estos profesionales se caracterizan por “su escasa consideración del usuario como sujeto agente que puede intervenir sobre su propia problemática” (Cañedo, 2011: 149). Los profesionales del Trabajo Social en contextos altamente burocratizados como el de los Servicios Sociales públicos, al estar desbordados por la realización de trámites y formularios por medio de los cuales identificar cuál es la ayuda que se les puede ofrecer (una demanda-tipo con un recurso-tipo), apenas tienen tiempo para el trato personalizado con los usuarios.

A esta presión burocrática, hay que añadirle la lógica impersonal, abstracta y excesivamente técnica y racionalista por el que se rigen los Servicios Sociales públicos (Cañedo, 2011: 145). La previsible y mecánica lógica burocrática choca frontalmente con la contingencia y la informalidad inherentes a las intervenciones sociales. Por ello, todos aquellos profesionales que van más allá de lo estrictamente establecido por esta lógica burocrática (siendo críticos con sus colegas, con los programas o con sus superio-

res), acaban siendo llamados al orden por sus *fallos* o *errores*, haciéndoles conocedores y responsables de que los mismos afectarán al resto de sus colegas gestores que cumplen rigurosamente con lo establecido. De este modo, toman rápidamente conciencia de que el que no cumple con lo que se le ordena, pierde (Cañedo, 2011: 144). Es así como la lógica burocrática se normaliza y legitima constantemente: reduciendo al profesional del Trabajo Social a simple gestor con un tiempo limitado para dedicárselo únicamente a cumplir acrítica y obedientemente con aquello que se le ha encomendado (realización de trámites, cumplimentación de formularios, comprobación de requisitos, etc.).

Los profesionales conocen cuáles son sus coordenadas éticas como profesionales del Trabajo Social (contextualización de cada caso, personalización de la intervención social, protección de la decisión autónoma y del bienestar del usuario, etc.), pero debido a las eficaces medidas de legitimación adoptadas por la lógica burocrática, pronto acaban prevaleciendo las coordenadas impuestas por la institución, en la que los relegan a simples gestores que estarán más pendientes de cumplir con lo asignado que de contextualizar y personalizar sus intervenciones sociales. En estas circunstancias, los profesionales tienden a tratar a los usuarios de forma paternalista, haciéndoles así dependientes de los propios servicios al no promover que resuelvan los problemas por sí mismos. Por lo tanto, debido a esta restricción de funciones y la consiguiente limitación de su autonomía, a los profesionales se les impide hacer Trabajo Social. Se les contrata como trabajadores sociales pero no ejercen como tales, ya que, en palabras de una profesional, “*trabajas con problemas de la gente, pero es como si trabajaras con un papel o con un número*” (Trabajadora social de un Centro de Salud, Cañedo, 2011: 148). ¿Tratar al usuario como a un número es hacer Trabajo Social?

### CONOCER Y SENTIR AL USUARIO: LA ÉTICA DE LÉVINAS EN EL TRABAJO SOCIAL ALTAMENTE BUROCRATIZADO

Emmanuel Lévinas es uno de los filósofos más importantes del siglo XX, reconocido por la radicalidad de su crítica a la filosofía occidental. Según Lévinas, “la filosofía occidental ha sido muy a menudo una ontología: la reducción de lo Otro a lo Mismo” (Lévinas, 2006: 67). Con esto trataba de significar que desde la filosofía se había instado a cada ser humano a preocuparse de su propio ser, de su propia identidad, tendiendo a dejar de lado a su alteridad,

de la cual tendía a distanciarse, hasta llegar así a categorizarla de forma segura y definitiva. La filosofía occidental promovía que cada sujeto se ensimismase y tendiera a olvidarse del Otro, del cual se distanciaba, dando lugar a la producción de prejuicios y estereotipos sobre el mismo, así como a las diferentes modalidades de *violencia metafísica* sobre el mismo (inductivismo o verificacionismo, dogmatismo, despotismo, psicologización, actitud paternalista o antipaternalista, voluntarismo, etc.).

Según Lévinas, ejercemos violencia cuando nos relacionamos con la idea que nos componemos del Otro y no con el Otro mismo. Así el Otro se convierte en un *alter ego* domeñable por el sujeto que lo recibe a través del conocimiento exclusivamente. Por ello, frente a este intelectualismo ontologista, Lévinas propone tener la ética como primera filosofía (Lévinas, 2006: 308; 2000: 65; 2001: 103; Lévinas y Poirié, 2009: 213), es decir, acoger al Otro en su irreductibilidad humana, antes de toda categorización ontológica altericida, siendo responsables de él antes de poderlo autorizar, antes de poderlo decidir. Así, la responsabilidad infinita a la que se refiere Lévinas consiste en que, frente al Otro, nunca podemos no responder. Somos concernidos por el Otro a nuestro pesar porque la vulnerabilidad del Otro despierta la nuestra propia a modo de respuesta prevoluntaria a él. Lévinas aludía a la sensibilidad preoriginaria para referirse a ese no poder dejar de responder frente al sufrimiento ajeno, y a la vigilancia para significar la actitud vigilante, crítica y autocrítica a la que el sujeto era exigido por aquella sensibilidad preoriginaria a la que había sido despertado por el rostro del Otro (Idareta, 2011).

Si esto lo aproximamos al Trabajo Social, nos estaríamos refiriendo a que, pese a estar sobrecargado, cuando el profesional se mantiene vigilante y en actitud crítica y autocrítica gracias a la sensibilidad a la que ha sido despertado por el rostro del usuario, ejercerá siempre una menor violencia metafísica, paternalista y/o antipaternalista sobre aquél. Como veremos en lo sucesivo, la sensibilidad y la actitud crítica y autocrítica tienen mucho que aportar puesto que evitan que “la sobrecarga de trabajo (...) o el simple descreimiento profesional ante situaciones enquistadas y crónicas imposibles de modificar, conlleven volver rutinarias, repetidas y reiteradas actuaciones profesionales que deberían ser singulares” (Vázquez, 2008: 228). La sobrecarga de trabajo acaba promoviendo un trabajo mecánico, reiterativo, repetitivo, rutinario e impersonal que despersonaliza a un profesional que, acaba tratando

al usuario como a un número, a una función, a un objeto (Salcedo, 2001b: 24). Por eso, cuando se es sensible y crítico, el profesional impide que su exceso de trabajo afecte al usuario. Un usuario singular al que trata de forma singular<sup>3</sup>.

Cuando el profesional cumple obediente y acríticamente con las tareas encomendadas por la institución altamente burocratizada, tiende a relacionarse con la idea que se compone del usuario más que con el usuario en sí. Debido a que, por los requerimientos del contexto, otorga más importancia a cumplir con las tareas asignadas que a responder al usuario singular de modo personalizado, no puede más que conocer al usuario, sin poder tener una experiencia vital, una vivencia del usuario cara a cara. La fuerte burocratización de la institución (la falta de tiempo suficiente, la recogida de información a través de programas informáticos, el sistemático análisis de los requisitos de los usuarios, etc.) impide el encuentro real (y no sólo intelectual) con el usuario en el que afloran los sentimientos del profesional, para imponer el establecimiento de una relación distante, objetivante y objetivadora del usuario en la que se le tiende a intelectualizar. Cuando priorizamos en cumplir con las tareas y objetivos que nos ordena la institución, el usuario deja de ser el centro de nuestra intervención y, de ese modo, dejamos de hacer Trabajo Social, transformando a la par que adulterando el principal fundamento ético del mismo: que el usuario es un fin en sí mismo y no un medio, que el usuario es el centro de nuestra intervención desinteresada y no paternalista.

Cuando intelectualizamos al usuario, es decir, cuando lo tratamos como si fuese una de nuestras cogniciones, como si fuese una función que adquiere sentido y significación impersonal y abstracta integrándolo dentro del sistema burocrático-administrativo, como si fuese un objeto de nuestra selectiva observación que prescinde de todo aquello que no se encuentre vinculado a la expedición de los recursos, pasamos por alto que es un sujeto que tiene derecho a su libertad y a su bienestar. Un derecho que lleva implícito nuestra correlativa obligación de respetarlo, protegerlo y garantizarlo. Por más que el programa informático nos facilite la recogida y el diagnóstico del caso, nunca podremos prescindir del encuentro real con el usuario gracias al cual descubriremos los condicionantes de su verdadero problema. Un problema al que, curiosamente, la mayoría de las veces, le cuesta salir a la luz. Al menos en nuestra experiencia profesional, inicialmente, permanece oculto. Si el problema suele estar la mayoría

de las veces inicialmente oculto, ¿qué sentido tiene desorientar al usuario con tantas preguntas prescindibles relativas a sus datos objetivos, si nos alejan de su problema y, consiguientemente, de un trato humanizante y humanizador cara a cara?

Por la lealtad que el profesional debe a su institución, debe cumplir con las funciones y tareas asignadas. Pero, como se puede comprobar, cuando uno cumple únicamente con estas directrices puede no estar tratando adecuadamente al usuario y estar vulnerando algunos de sus derechos. Con sólo vigilar y controlar al usuario, tratándolo de forma paternalista o antipaternalista, no se respeta su derecho a la libertad o a su bienestar. En estos contextos altamente burocratizados, los profesionales depositan acríticamente su confianza en sus superiores, hasta el punto de atribuirle a las tareas que le encargan el rango de morales (Bauman, 2008). Por ello y porque no tienen tiempo suficiente para valorar las consecuencias de las mismas en el usuario.

Incidimos en los sentimientos que surgen en la relación entre el usuario y el profesional porque, siguiendo a Lévinas, serán éstos los que impedirán la intelectualización del primero a manos del segundo. Cuando el profesional experimenta los sentimientos que le generan los del usuario, le resulta mucho más difícil intelectualizar su relación con él porque le resulta muy complicado categorizarlos. Las ideas, los datos, los objetos se pueden medir, calcular, comparar. Pero los sentimientos son muy complicados de catalogar. Un profesional que no sólo actúe en base a datos sino que se rija también por la relación cara a cara que experimenta con el usuario, es un profesional sensible que impedirá en adelante categorizar definitivamente al usuario, es decir, violentarlo metafísicamente, y tratarlo consiguientemente de forma paternalista o antipaternalista.

Dicho de otro modo, a menor intelectualización del usuario, se produce una mayor humanización del trato del profesional con el mismo. Es decir, a mayor sensibilidad ética y actitud crítica y autocrítica, menos riesgo existe de ejercer aquella violencia metafísica que derivará en un trato paternalista o antipaternalista. Así, cuando el profesional no sólo posee datos cognoscibles, sino que experimenta la impactación de los sentimientos del usuario sobre los suyos propios, es decir, cuando tiene una experiencia vital de éste, le resulta mucho más complicado tratarlo como a un dato, a una función, a un objeto.

Por todo ello, para romper con la dinámica impuesta por aquellos contextos fuertemente burocratizados que llevan al profesional a relacionarse con la

idea que se compone del usuario y no con el usuario en sí, inspirados en la Ética de Lévinas, proponemos la sensibilidad y la actitud crítica. Gracias a ellas, pese a padecer una sobrecarga de trabajo, ésta no redundará en perjuicio del usuario. La sensibilidad y la actitud crítica nos llevan a la personalización y a la contextualización de cada caso. No en vano “la práctica ética debe evitar a toda costa los peligros de la burocratización, actuación impersonal, imparcial y formal que propone una estricta forma de actuar” (Ballester, Úriz y Viscarret, 2011: 59). Por ello, el profesional que padece esta alta burocratización, pero que es sensible y crítico, es decir, aquél que tiene la ética como primera filosofía, tendrá muchas más posibilidades de evitar intervenir de forma paternalista o antipaternalista con el usuario (Idareta, 2011).

La sensibilidad y la vigilancia nos posibilitan romper con esta dinámica uniformizadora e intelectualista, debido a que no sólo conocemos intelectualmente al usuario, sino que sentimos corpóreamente al usuario, al que posibilitamos exprese sus sentimientos, irreductibles a nuestras cogniciones, evitando que el profesional acabe creyendo que se relaciona con una idea del usuario y no con el propio usuario. El profesional, en vez de tratar a los usuarios como si fuesen objetos de sus propias cogniciones, los trata como a sujetos con una participación activa en el tratamiento, sobre los que realiza una valoración compartida, es decir, teniendo siempre presente su opinión y que la tome por sí mismo, sin coacción ni coerción externas.

## CONCLUSIONES

En definitiva, especialmente en contextos altamente burocratizados, gracias a la sensibilidad y la actitud crítica, el profesional deberá permanecer vigilante ante todo intento por su parte de ejercer aquella violencia metafísica que puede acabar derivando en violencia paternalista o antipaternalista al usuario. Consiguientemente, tenderá a tratarlo de modo no paternalista (término medio entre el trato paternalista y el antipaternalista), personalizando y contextualizando unos principios (éticos, técnicos, epistemológicos, institucionales o burocrático-administrativos, etc.) generales y abstractos en cada caso concreto. Así, las y los profesionales que tienen la ética como primera filosofía no sólo cumplen con estos principios, sino que son capaces de ir más allá: son capaces de aportar el plus de responsabilidad que separa a estos principios generales de cada caso concreto.

La vigilancia exigida por la sensibilidad consiste en *ir más allá* del estricto y obediente cumplimiento con los principios encomendados. De hecho, consiste en que, partiendo de tales principios, los personalizamos, velando por descategorizar a cada usuario concreto tras cada categorización diagnóstica, protegiendo así su decisión autónoma. No sólo hemos de cumplir con las consignas encomendadas por lealtad a la institución, sino que, en todo momento, hemos de continuar siendo críticos con el sufrimiento de cada usuario concreto, al que no podemos no responder. Un sufrimiento del usuario que nos impacta en nuestros afectos y nos impide intelectualizarlo. Precisamente por ello, gracias a sentir prevoluntariamente la vulnerabilidad del usuario, lo re-conocemos irreductible a la medida de nuestras categorías diagnósticas.

Gracias a que no sólo conocemos, sino que también sentimos con el usuario, evitaremos categorizarlo definitivamente. Cuando no sólo conocemos al usuario, sino que sentimos con él, acompañándole en su sufrimiento, la toma de conciencia de esta experiencia vital, irreductible a nuestras categorías cognitivas, nos impide etiquetar, encasillar, catalogar, integrar al usuario como dato, como objeto, como función. La experiencia del cara a cara con el usuario es una experiencia viva que impide la intelectualización del mismo, su reducción a una simple referencia impersonal. Así, la sensibilidad ética que instaura nuestra vigilancia supone un plus de responsabilidad para el profesional que se expone afectivamente al usuario. Una exposición afectiva que siempre se realiza de forma controlada gracias a la vigilancia instaurada por la sensibilidad ética.

Esta exposición afectiva del profesional es algo que repercute positivamente en este último y por la que también se paga un precio. No en vano, gracias a que el profesional decide exponerse a él no sólo cognitivamente sino también afectivamente, se beneficiará de un trato no paternalista que respete su derecho a la libertad y a su bienestar. De este modo, devolvemos al Trabajo Social aquello que los contextos altamente burocratizados han pretendido sustraerle o adulterar, es decir, que el usuario es un fin en sí mismo frente al cual no podemos no responder. Dicho de otro modo, que no debemos descuidar que el usuario (y no sólo el cumplimiento de las tareas que nos asigna la institución) es el centro de nuestra intervención. De este modo, la sensibilidad y la vigilancia dotan al Trabajo Social de sentido y significación humanizantes y humanizadoras, llenándolo de aquellos contenidos de los que disfrutaba en

esencia, antes de contagiarse del virus paternalista o antipaternalista por el contacto con contextos altamente burocratizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballestero, A., Úriz, M.J. y Viscarret, J.J. (2011). Cómo resuelven los trabajadores sociales los dilemas éticos. *Portularia*, 11(2), 47-59. <http://dx.doi.org/10.5218/prts.2011.0017>
- Ballestero, A., Viscarret, J.J. y Úriz, M.J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (1) (en prensa).
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Bauman, Z. (2008). *Modernidad y Holocausto*. Madrid: Sequitur.
- Bello Reguera, G. (2011). *Emigración y ética. Humanizar y deshumanizar*. Madrid: Plaza y Valdés.
- Cañedo, M. (2011). '¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento?': trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2011.v24.36864](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36864)
- Chambon, A.S., Irving, A., y Epstein, L. (2001). *Foucault y el trabajo social*. Granada: Maristán-Universidad de Jaén.
- Derrida, J. (1989). *La Escritura y la Diferencia*. Barcelona: Anthropos.
- Guillén, E. (1993). La burocratización de Trabajo Social en la Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 181-193.
- Hernández, J. (1991). *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- Homs, O. (2009). Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86, 111-113.
- Idareta, F. (2011). *La Ética como primera filosofía: aproximación de la Ética de E. Lévinas al Trabajo Social*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Idareta, F. (2013). Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el Trabajo Social desde la perspectiva de E. Lévinas y J. Derrida. *Portularia* (en prensa).
- Lévinas, E. (2000). *Ética e infinito*. Madrid: A. Machado.
- Lévinas, E. (2001). *La realidad y su sombra: libertad y mandato, trascendencia y altura*. Madrid: Trotta.
- Lévinas, E. (2003). *De otro modo que ser o más allá de la esencia*. Salamanca: Sígueme.
- Lévinas, E. (2006). *Totalidad e Infinito: ensayo sobre la exterioridad*. Salamanca: Sígueme.
- Lévinas, E., y Poirié, F. (2009). Conversaciones. En F. Poirié y E. Lévinas. *Ensayo y Conversaciones* (pp. 49-116). Madrid: Arena.
- Lima, A. (2009). La profesión del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86, 9-42.
- Mendía, R. (1992). Un modelo focalizado de formación permanente de trabajadores de servicios sociales. *Zerbituan: Gizarte zerbitzueta-aldizkaria*, 18-19, 4-12.
- Milgram, S. (2007). *Obediencia a la autoridad: un punto de vista experimental*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Puñal, M<sup>a</sup>.E. (2004). Trabajo Social, Sistema de Servicios Sociales y Tecnológicas para la Información: Estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS. *Portularia*, 4, 33-47.
- Rossell, T. y Pellegrero, N. (1995). Modelos, métodos, técnicas y habilidades para la atención directa en Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 20, 98-109.
- Salcedo, D. (2001a). *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Granada: Comares.
- Salcedo, D. (2001b). La rebelión ética. Principios del Trabajo Social en el ámbito de la Salud Mental. *Revista Trabajo Social y Salud*, 40, 14-42.
- Sanz Cintora, A. (2001). Acción Social y Trabajo Social en España. Una revisión histórica. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 13, 5-42.
- Vázquez, O. (2008). Los instrumentos de evaluación. En T. Fernández (Coord.). *Trabajo Social con casos* (pp. 221-250). Madrid: Alianza.

## NOTAS

- 1 Todo esto corrobora las teorías de Milgram (2007): cualquier sujeto es susceptible de obedecer una orden inmoral siempre que considere que dicha orden ha sido dada por una autoridad competente, entendiéndose por tal una persona que sabe "algo que ellos no saben" (Bauman, 2008: 230). En definitiva, "la mayor parte de las personas se adapta a los papeles que exigen crueldad o, por lo menos, ceguera moral; basta con que el papel haya sido adecuadamente legitimado y apuntalado por una autoridad superior" (Bauman, 2008: 198). El sujeto pasa en tales circunstancias a un estado agente en el que deja de hacer caso a la



voz de su conciencia para obedecer ciegamente a la autoridad competente (Bauman, 2008: 195). En nuestro caso, el profesional del Trabajo Social tiende a dar por sentado que las directrices que le son ordenadas por sus superiores son éticas, lo cual acaba originando una actitud acrítica y obediente que, a largo plazo, redundará en un ejercicio profesional monótono y mecánico, reiterativo e impersonal que no hace sino promover un trato paternalista o antipaternalista al usuario.

- 2 Según uno de los entrevistados “creo que habría que darle más importancia de la que le damos [a la ética], porque la verdad es que en el día a día muchas veces se nos olvida, en la práctica diaria, te preocupas muchas veces de los trámites, de la burocracia, de que hay que hacer esto y muchas veces se te olvidan los planteamientos éticos” (Ballester, Úriz y Viscarret, 2011: 51).
- 3 El usuario es único e irrepetible y tiene una problemática muy concreta, también única e irrepetible. Aunque los problemas se parezcan, el contexto que los origina nunca puede ser el mismo, ya que cada usuario se mueve en coordenadas espacio-temporales diferentes y disfruta de experiencias únicas e irrepetibles, rodeado de individuos y grupos muy dispares que, a su vez, pueden proceder de contextos muy diferentes a los del usuario. Por ello, los objetivos que el profesional se marque para resolver el problema concreto, deben seguir siendo exclusivos, del mismo modo que las trayectorias o acciones que se marque para lograr tales objetivos.