

PROPUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA VIOLENCIA AL USUARIO EN EL TRABAJO SOCIAL DESDE LAS PERSPECTIVAS DE E. LÉVINAS Y J. DERRIDA

A PROPOSAL FOR MEASURING VIOLENCE AGAINST SERVICE USERS IN SOCIAL WORK FROM THE PERSPECTIVES OF E. LÉVINAS AND J. DERRIDA

FRANCISCO IDARETA-GOLDARACENA
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA. ESPAÑA

RESUMEN

La Ética del Trabajo Social no tendría razón de existir si no fuese porque el usuario debe seguir siendo protegido de los abusos de poder en los que incurre el profesional. Hemos de poder identificar y medir objetivamente el grado de virulencia de los diferentes tipos de violencias que los profesionales ejercen o pueden ejercer sobre el usuario para poder evitarlos y erradicarlos de la práctica profesional.

Por ello, el objetivo del presente artículo es triple: en la primera parte, analizar los diferentes tipos de violencia que se ejercen sobre el usuario en el Trabajo Social desde la perspectiva de E. Lévinas y de J. Derrida; en la segunda parte, explicar las características de la Escala de Violencia al Usuario, y finalmente, en la tercera parte, presentar las peculiaridades del Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario a través del cual poder medir el Índice de Violencia al Usuario propuesto.

Así, ante la ausencia de escalas y cuestionarios que midan la violencia que el profesional pueda ejercer sobre el usuario en el Trabajo Social y en disciplinas afines, las principales novedades que aporta este artículo son dos: por una parte, la original elaboración de una escala de violencia al usuario y, por otra, la original elaboración de un cuestionario que detecta objetivamente el índice de violencia que se ejerce sobre el usuario en el Trabajo Social y en disciplinas afines.

ABSTRACT

Social Work Ethics would not exist if it were not for the ongoing need to offer users protection against practitioners' abuse of power. We should be able to identify and objectively measure the degree of harm caused by different types of violence that practitioners exert or may exert upon service users, so that these incidents are prevented and eventually eradicated from professional practice.

Therefore, the goal of this article is three-fold: the first part intends to analyze the different types of violence that are exerted upon service users in Social Work from the perspectives of E. Lévinas and J. Derrida; in its second section, the article puts forward the characteristics of the Scale of Violence Towards Users; and finally, in the third part, it presents a detailed composition of the Questionnaire for the Detection of the Index of Violence Towards Users through which we measure the previously proposed Index of Violence Towards Users.

In this way, given the absence of scales and questionnaires that measure the degree of violence that practitioners may exert upon service users in Social Work and related disciplines, we may state that the main developments presented by this article consist of two original ideas: firstly, the innovative establishment of a scale for the measurement of violence towards users, and secondly, the creation of a questionnaire that detects – in an objective manner – the index of violence that is exerted upon the service user within the field of Social Work, and related disciplines.

PALABRAS CLAVES

Relación con clientes; Ética profesional; Condiciones laborales; Paternalismo; Trabajo Social

KEYWORDS

Client Relations; Professional Ethics; Work Conditions; Paternalism; Social Work

Recibido: 2012.07.29. Revisado: 2013.01.08. Aceptado: 2013.01.23. Publicado: 2014.02.01.

Correspondencia: Francisco Idareta-Goldaracena. C/ Izpea, 21. 31173 Ibero. (Navarra). Tfno. (00-34) 948 16 96 93 E-mail: francisco.idareta@unavarra.es

INTRODUCCIÓN

Si queremos evitar hasta erradicar por completo cualquier abuso de poder del profesional sobre el usuario, deberíamos poder anticiparlo y para ello, es necesario identificar los diferentes tipos de violencia que se puedan originar en el ejercicio profesional del Trabajo Social. De hecho, no sólo deberíamos poder identificar estos diferentes tipos de violencia, sino que deberíamos poder medirlos para poder constatar que disminuyen hasta desaparecer en la intervención social. Estos tipos de violencia deberían ordenarse y organizarse en función del grado de virulencia que representen para el usuario, para que el profesional pueda conocer si se encuentra más cerca o más lejos de lo que se considera una conducta ética en el Trabajo Social y pueda así actuar en consecuencia.

Por ello, en la primera parte, analizaremos los diferentes tipos de violencia que se originan sobre el usuario en el Trabajo Social desde la perspectiva de E. Lévinas y de J. Derrida, en la segunda parte, expondremos la *Escala de Violencia al Usuario* (EVU) y finalmente, en la tercera parte, presentaremos las peculiaridades del *Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario* (C-IVU) a través del cual poder medir el *Índice de Violencia al Usuario* (IVU) propuesto.

TIPOS DE VIOLENCIA AL USUARIO EN EL TRABAJO SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE E. LÉVINAS Y J. DERRIDA

Aunque la violencia siempre ha sido una de las principales preocupaciones de los seres humanos desde tiempos remotos, fue en el periodo entre la Primera y la Segunda Guerra Mundial (1918-1933) cuando, especialmente los teóricos de diferentes disciplinas como la sociología o la filosofía, comienzan a tomarse muy en serio la reflexión sobre sus causas y las devastadoras consecuencias de la misma: la guerra. Uno de los primeros visionarios en anticipar las violentas consecuencias del fanatismo fue Max Weber, quien, frente al mismo reclamara el sentido crítico y la responsabilidad de cada ciudadano. Dicho de otro modo, la ética de la responsabilidad frente a la ética de la convicción (Weber, 1998). Desde que Weber aludiera a la ética de la responsabilidad, numerosos han sido los filósofos que, durante este periodo de entreguerras, profundizaron en el término, desarrollando teorías de la acción responsable (Gracia, 2007).

Algunos jóvenes filósofos, como es el caso de Lévinas, quedaron seriamente impactados por la Se-

gunda Guerra Mundial, aunque especialmente por el Holocausto judío. Lévinas estuvo prisionero en un campo de trabajo alemán y su familia fue masacrada a manos de las tropas alemanas (Malka, 2006). Nunca confesaría estas dolorosas experiencias ni a sus familiares más cercanos, aunque fueron expresadas en filosofía del más alto nivel (Idareta, 2011). La obra de Lévinas es una radical y original denuncia de la violencia ejercida por el realismo ontológico y el idealismo trascendental a lo largo de siglos. De hecho, según Lévinas, Auschwitz fue posible gracias a aquella generación de personas que ensalzaban el idealismo trascendental (Lévinas y Poirié, 2009).

La denuncia de la violencia es una constante en la obra levinasiana, siendo el homicidio el que “reúne todas las formas de violencia, ya sean lingüísticas o físicas, que le permiten al yo imponer su poder sobre el otro” (Navarro, 2008: 186). No obstante, según Lévinas, la violencia no sólo consiste en aniquilar físicamente al Otro sino en desposeerle de todas las cualidades que lo hacen singular para sustituirlo por la idea que el sujeto que lo recibe se compone de él. Según Lévinas, la violencia consiste en la “aplicación directa de una fuerza a un ser, [que] le niega, realmente, toda su individualidad al aprehenderlo como elemento de su cálculo y como caso particular de un concepto” (Lévinas, 2001b: 78). Por ello, la violencia se produce aniquilando físicamente, así como en “la adaptación del Otro a la medida de lo Mismo” (Lévinas, 2003: 47), pero en cualquier caso, en sujetos ensimismados que creen que viven al margen de los demás, aislados y en la más absoluta soledad (Lévinas, 1993, 2000a, 2000b, 2001a, 2004, 2006a y 2006b).

Efectivamente, para Lévinas, la violencia se encuentra irremisiblemente vinculada a la soledad. No en vano, “es violenta toda acción en la que uno actúa como si estuviera solo: como si el resto del universo no estuviese ahí sino para recibir la acción” (Lévinas, 2004: 23). Según Lévinas, un sujeto únicamente preocupado e interesado por sí mismo, que no tiene otra prioridad que proveerse a sí mismo del máximo bienestar sin tener en cuenta a los demás, creyéndose que vive sólo y sin reparar por ello en las consecuencias que sus intenciones y acciones tienen sobre los demás, no puede ser sino un sujeto violento.

Un sujeto ensimismado, aislado del resto, es un sujeto violento que ejerce una libertad sin límites, una libertad violenta y asesina (Lévinas, 1991 y

2006a), que concibe la libertad del Otro como libertad con fuerza, salvaje (Lévinas, 2001b) y siempre amenazante, ya que ésta pone en peligro su seguridad, su supervivencia, su bienestar egoísta y su inherente narcisismo. Al distanciarse de todos los demás, al ensimismarse, el sujeto tiende a considerar al Otro “como caso particular de un concepto”, es decir, como un objeto de su conocimiento, como una de sus ideas. Algo que lo predispone a tratarlo como si fuese de su propiedad y de su dominio absoluto. De ahí que, para Lévinas, “el idealismo es un egoísmo” (Lévinas, 2001b: 93) y no puede instaurar otra cosa que la violencia.

Al priorizar en sí mismo, al interesarse por sí mismo, el sujeto tiende a olvidarse del Otro, deja de tener experiencias vitales con él *cara a cara* hasta llegar a intelectualizar la relación con él. El sujeto se compone del Otro una idea a la cual acaba ajustándolo de forma segura y definitiva, haciendo del mismo un *alter ego* de su propiedad y dominio. Según Lévinas se ejerce violencia sobre el Otro cuando el sujeto que lo recibe lo trata como si fuera objeto de su cálculo, negándole así su exclusiva e irreductible singularidad. De ahí que entendamos que la irreductibilidad de la singularidad del Otro vaya inevitablemente unida a aquella exigencia por parte del sujeto que la recibe de proteger su decisión autónoma y la elección de su bienestar. Así, desde la perspectiva levinasiana ejercemos violencia toda vez que no respetamos la decisión autónoma y la libre elección del bienestar del Otro.

Si aproximamos esto al Trabajo Social, la violencia que el profesional ejerce sobre el usuario consistirá en vencer la resistencia que éste opone, sin respetar ni sus decisiones autónomas, ni lo que él entienda como bienestar. No obstante, no sólo violentamos al usuario cuando no tenemos en cuenta sus decisiones autónomas ni su bienestar, sea de pensamiento o de obra. De hecho, desde la perspectiva levinasiana, también sería considerada violencia aquella que ejercen las y los profesionales del Trabajo Social que únicamente respetan el bienestar del usuario sin tener en cuenta su decisión autónoma (sea de pensamiento o de obra), así como aquella que consiste en respetar únicamente la decisión autónoma del usuario sin tener en cuenta su bienestar (sea de pensamiento o de obra).

A partir de esta consideración levinasiana de violencia y de las definiciones que formula Bermejo (2002) en torno al paternalismo y al antipaternalismo en el Trabajo Social, nos referiremos en lo sucesivo a la violencia paternalista y a la violencia

antipaternalista. Si el paternalismo consiste en “procurar el bien del usuario o evitar el mal, sin tener en cuenta sus opiniones o decisiones al respecto” (Bermejo, 2002: 87) y el antipaternalismo consiste en “creer que el usuario no necesita del profesional en absoluto y que está enteramente capacitado para resolver sus asuntos por sí mismo” (Bermejo, 2002: 91), desde la perspectiva levinasiana, cabría referirse a los mismos como violencia paternalista y violencia antipaternalista respectivamente.

En el primer caso, porque el profesional no respeta la singularidad del usuario y le impone su idea de bienestar y, en el segundo, porque el profesional se desentiende y se exime de responsabilidad en todo lo relativo al usuario. De este modo, si la violencia consiste en vencer la resistencia que opone el usuario, en el caso de la violencia paternalista imponemos nuestro criterio de bienestar prescindiendo de conocer lo que el usuario entienda por tal, mientras que en el caso de la violencia antipaternalista, por dejadez, nos amparamos en que el usuario es absolutamente autónomo, eximiéndonos así de cualquier responsabilidad sobre el mismo. En ambos casos, el profesional tiende a desoír los requerimientos de cada caso singular, haciendo prevalecer su decisión sobre la del usuario. De ese modo, el usuario se torna objeto de cálculo para el profesional por acabar negándole su inherente singularidad al dejar de velar por la protección de su decisión autónoma y la elección de su bienestar.

Para Lévinas, la Ética consiste en actuar responsablemente con cada sujeto, respetando su siempre irreductible singularidad. El sujeto no puede mantenerse indiferente frente al Otro, actuando incluso antes de sopesar o conocer, con certeza y seguridad, las consecuencias de tal actuación (Idareta, 2012). Para Lévinas, la singularidad del Otro debe mantenerse irreductible, aunque es plenamente consciente de la necesidad de comparar, medir y calcular. Es por ello que se refiere a que “existe una cierta medida de la violencia necesaria a partir de la justicia” (Lévinas, 2001a: 131). Lévinas las denomina “justas violencias” (2003: 252).

Lo que Lévinas trata de significar es que la objetivación es una violencia justa y necesaria a cada singularidad cuando vivimos en sociedad: la categorización que se origina para poder comparar, medir y calcular a cada uno de las y los ciudadanos resulta imprescindible si queremos vivir en una sociedad justa. Pero tras la categorización, se debe proceder a descategorizar a cada sujeto. Con la categorización, se eliminan todas aquellas cualidades que hacen al

sujeto singular, sustituyéndolo por una idea que uniformiza todas ellas. Es por ello que Lévinas reclama la descategorización, es decir, que al sujeto le sea devuelta la singularidad de la que disfrutara antes de tal categorización, antes de tal conceptualización. La categorización es importante, pero no lo es menos la descategorización o la categorización ética, es decir, esa categorización que no es ni segura ni definitiva, sino una categorización hipotética y siempre provisional que exige en todo momento la sensibilidad y la vigilancia del profesional (Idareta, 2012).

Si la soledad nos ensimisma y tiende a promover nuestra violencia al Otro, para Lévinas la solución se encuentra en la relación ética con el Otro, es decir, en la instauración de una relación de respeto con el Otro al que necesitamos “para salir de nuestro ser homicida” (Lévinas, 2006a: 112). Por tanto, para Lévinas la relación ética se caracteriza por el respeto que se deriva del desinterés (Lévinas, 2000b, 2001a, 2003, 2004, 2006a y 2006b) o el des-inter-esamiento (Lévinas, 1991, 2003) del sujeto que recibe al Otro. Dicho de otro modo, la violencia se erradica cuando nos responsabilizamos del Otro, cuando dejamos de ensimismarnos, de interesarnos y de preocuparnos de nosotros mismos exclusivamente, desintelectualizando la relación con el Otro y saliendo a su encuentro como único modo de neutralizar nuestra violencia altericida.

Inspirados en la propuesta levinasiana, la conducta ética se origina en el Trabajo Social tanto cuando el usuario y su problemática pasan a ser la principal preocupación del profesional, como cuando el profesional es sensible a los abusos de poder en los que incurre con su usuario. En el Trabajo Social la conducta ética por excelencia se sitúa en el término medio o punto de equilibrio entre el paternalismo y el antipaternalismo y ha sido denominada como no paternalismo (Bermejo, 2002; Salcedo, 2001a). Así, el no paternalismo es el término medio entre ambos extremos del eje imaginario trazado y consiste en respetar, tanto de pensamiento como de obra, las decisiones autónomas del usuario y el bienestar que pretenda proveerse a través de las mismas.

El no paternalismo consiste en concebir los principios éticos en su relatividad y en su relacionalidad, es decir, teniendo en cuenta el contexto y sin considerar a ninguno de tales principios más importante que los demás. Consiste en considerar que, para el profesional, el bienestar del usuario se encuentra irremediamente unido al conocimiento que tenga de la opinión que éste le merezca al usuario, para lo cual debe escuchar y respetar sus opiniones y deci-

siones autónomas. Del mismo modo, la autonomía del usuario se encuentra vinculada al bienestar del usuario, ya que el hecho de promover y respetar que el usuario tome sus decisiones por sí mismo es un bien para él y será gracias a las mismas que logrará proveerse del mismo. Por todo ello, el no paternalismo garantiza la singularidad del usuario, ya que consiste en la protección por parte del profesional de la decisión autónoma y la elección del bienestar del usuario.

A partir de la concepción de violencia levinasiana, hemos planteado los dos extremos de la violencia (paternalista y antipaternalista) y su ausencia total como punto de equilibrio entre ambos (el no paternalismo). No obstante, entre este punto de equilibrio y cada uno de los extremos, hemos ubicado aquello a lo que Jacques Derrida (1989) denominara violencia metafísica. No en vano, “la metafísica es irreductiblemente violenta” (Biset, 2007: 133). En cualquier caso, entendemos que ésta ejerce una violencia de grado inferior a las anteriormente señaladas violencias paternalista y antipaternalista. Éstas se ejercen *de facto*, es decir, en los actos llevados a cabo, en la intervención social, mientras que la violencia metafísica (sea paternalista como antipaternalista) se ejerce de pensamiento.

La violencia metafísica derridiana la entendemos como aquello a lo que Lévinas se refería con ajustar cognitivamente al Otro a la medida de lo Mismo, es decir, en adaptarlo a la medida de la idea que el sujeto se compone del mismo y que le predispone al ejercicio *de facto* de violencia paternalista o antipaternalista. Por ello, la violencia metafísica por excelencia es la categorización mental segura y definitiva del Otro. En definitiva, una categorización que, tras su planteamiento, no es sometida a crítica en lo sucesivo. Cuando esta categorización es realizada por un profesional que concibe la preeminencia del bienestar del usuario sin tener en cuenta la autonomía del mismo, nos estamos refiriendo a la violencia metafísica paternalista, mientras que cuando esta categorización se realiza por un profesional que considera que la autonomía del usuario es lo fundamental, sin tener en cuenta su bienestar, estaremos hablando de violencia metafísica antipaternalista.

Las diferentes modalidades de violencia metafísica (sea paternalista o antipaternalista) son varias: la generalización, la abstracción, el inductivismo, la psicologización, el principalismo, el voluntarismo... Todas ellas predisponen al sujeto a ejercer la violencia paternalista o antipaternalista. Son categorizaciones seguras y definitivas que se originan en

el pensamiento y que acaban impulsando al profesional al ejercicio de la violencia (paternalista o antipaternalista) en su intervención social. Todas ellas son violencias que se originan al pensar de modo paternalista o antipaternalista al usuario. Son violencias que se ejercen cognitivamente, ajustando así al usuario a la idea que el profesional se compone del mismo.

La generalización consiste en aquella tendencia del profesional a uniformizar, es decir, a aplicar o a imponer a cada caso las características del conjunto en el que se integra, dotándolo de sentido y significación gracias a ello. La abstracción, es una versión de la generalización y consiste en esa tendencia del profesional a eliminar cognitivamente todas aquellas características personales que hacen que un caso sea humano, singular, único e irrepetible. El inductivismo, también denominado verificacionismo o justificacionismo, consiste en aquella tendencia del profesional a realizar categorizaciones definitivas tras observar las recurrencias a través de los sentidos sin someterlas a crítica ni a autocrítica.

El voluntarismo consiste en la tendencia del profesional a creer que es suficiente actuar por buena voluntad, sin tener en cuenta lo que el código deontológico le señale. La psicologización consiste en aquella tendencia del profesional a no tener en cuenta el contexto que rodea a cada caso, es decir, en la tendencia a aislar el caso del contexto más inmediato en la realización de su diagnóstico, planificación o evaluación social. Finalmente, el principialismo teórico, técnico o ético, consiste en aquella tendencia del profesional a creer que es suficiente con cumplir estricta, obediente y acríticamente con los principios éticos que se le encomiendan (desde la profesión, desde la institución para la cual trabaja, desde las autoridades competentes, etc.) sin personalizarlos ni contextualizarlos en cada caso concreto.

ESCALA DE VIOLENCIA AL USUARIO (EVU): ENTRE LA VIOLENCIA PATERNALISTA Y LA ANTIPATERNALISTA

A la hora de elaborar tanto la *Escala de Violencia al Usuario* (EVU) como el consiguiente *Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario* (C-IVU), hemos partido de considerar que uno de los dilemas éticos más característico del Trabajo Social se origina entre los principios éticos de autonomía y de bienestar (Salcedo, 2001a, 2001b y 2010). De hecho, como ha constatado Ballester (2013), de entre los diferentes dilemas éticos que se originan

en la actualidad en la intervención social, el vinculado con la autonomía del usuario es uno de los más significativos. Por ello, en lo sucesivo se analiza la violencia al usuario en base al grado de prioridad que cada profesional otorgue a cada uno de tales principios éticos (autonomía o bienestar) en su intervención social.

Como se ilustra en las Figuras 1 y 2, la EVU la hemos elaborado situando la violencia paternalista y la antipaternalista en los dos extremos de un eje imaginario. Así, como ya lo anticipáramos, la violencia paternalista consiste en respetar únicamente el bienestar del usuario, sin tener en cuenta ni su opinión ni su decisión autónoma (como se ilustra en la Figura 1, el profesional otorga una *cuasi* absoluta prioridad al principio de bienestar y una escasa o nula importancia al principio de autonomía), mientras que la violencia antipaternalista consiste en respetar la decisión autónoma del usuario, sin tener en cuenta el bienestar que se provea a través de la misma (como se ilustra en la Figura 1, *cuasi* absoluta prioridad al principio de autonomía y escasa o nula importancia al principio de bienestar). Ambas violencias se originan en el trato con el usuario, en la intervención social y por ello tienen un carácter factual.

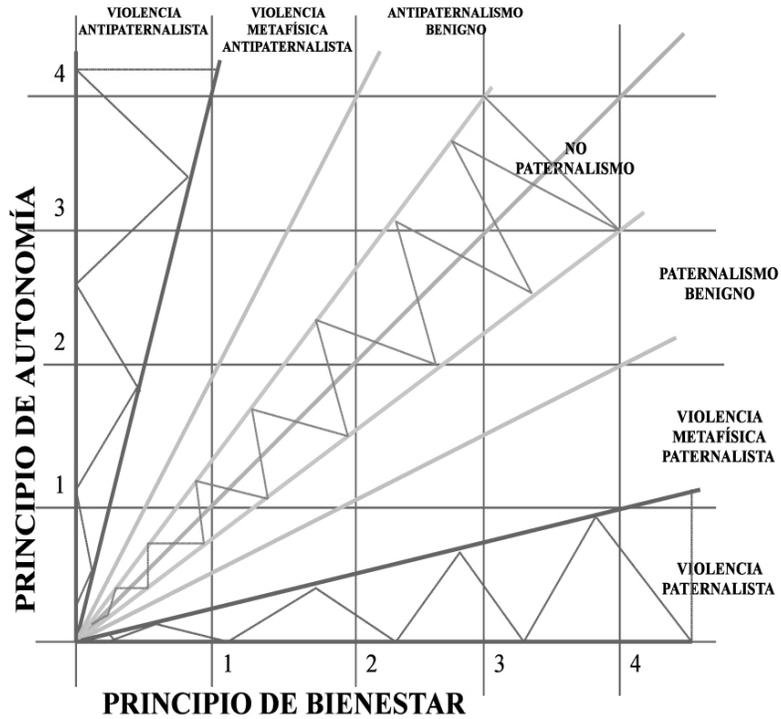
A continuación, como grados inferiores de violencia, aunque predisponentes de la violencia paternalista y antipaternalista, situamos la violencia metafísica paternalista y la violencia metafísica antipaternalista. Lo que diferencia a éstas de las anteriores es que son violencias que se ejercen cognitivamente, es decir, cuando el profesional piensa al usuario de forma paternalista o antipaternalista. Seguidamente, el menor grado de violencia lo hemos representado a través del paternalismo y el antipaternalismo benignos, que consisten en aquellas conductas paternalistas o antipaternalistas que están excepcionalmente permitidas al profesional. El punto de equilibrio y de ausencia total de violencia al usuario lo hemos representado a través del no paternalismo.

A continuación, se exponen brevemente los diferentes tipos de violencia anteriormente anticipados.

LA VIOLENCIA PATERNALISTA

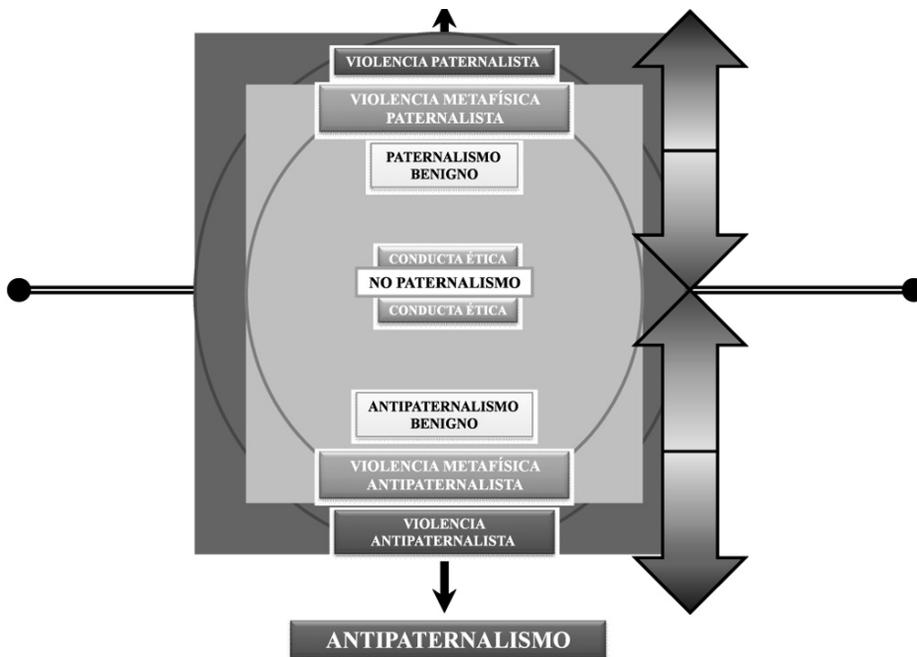
La violencia paternalista consiste en aquella violencia derivada de la violencia metafísica paternalista que da lugar a un ejercicio profesional excesivamente estricto y restrictivo. Se concreta en aquella tendencia habitual del profesional a imponer su cri-

Figura 1. Representación gráfica de la Escala de Violencia al Usuario (EVU) a partir de los principios éticos de Autonomía y de Bienestar.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Representación gráfica de la Escala de Violencia al Usuario (EVU).



Fuente: Elaboración propia.

terio de bienestar al usuario, sin tener en cuenta sus opiniones ni decisiones autónomas. Es decir, el profesional da máxima prioridad al bienestar del usuario, haciendo prevalecer lo que él entiende supondrá el mayor bien para el usuario, prescindiendo de la consideración que éste tenga sobre su problema o sobre su propio bienestar. Ésta será la consideración que oriente la práctica totalidad de su ejercicio profesional.

LA VIOLENCIA METAFÍSICA PATERNALISTA

La violencia metafísica paternalista consiste en pensar al usuario de forma paternalista, es decir, en pensar al usuario sin tener en cuenta ni su opinión ni su decisión autónoma. Por ello, es aquella violencia en potencia que precede y predispone a la violencia paternalista en el ejercicio profesional que tiene por objeto la imposición del criterio profesional de bienestar al usuario. Es una violencia de nivel inferior a la violencia paternalista, ya que consiste en *pensar* de forma paternalista al usuario (y no en *tratar* al usuario de forma paternalista). No obstante, es peligrosa en tanto en cuanto induce al profesional al trato paternalista con el usuario.

La violencia metafísica paternalista es aquella violencia cognitiva que se ejerce sobre el usuario, principalmente, a la hora de realizar el diagnóstico, la planificación y la evaluación social y, como pudimos comprobar con anterioridad, adopta diferentes modalidades en el Trabajo Social (la generalización, la abstracción, el inductivismo, la psicologización y el principialismo ético) auspiciadas por el lema *por el bien del usuario, pero sin contar con su decisión autónoma*.

EL PATERNALISMO BENIGNO

El paternalismo benigno es el único paternalismo permitido excepcionalmente al profesional. Se refiere a esa intervención social excepcional en la que el profesional puede centrarse exclusivamente en velar por el bienestar del usuario. Durante este periodo extraordinario, prevalece el principio de bienestar sobre el de autonomía, es decir, el profesional velará porque el usuario se reponga, a la par que, paulatinamente, le va dotando de herramientas para que vaya tomando decisiones por sí mismo. Por ello, se puede ser excepcionalmente paternalista cuando la integridad del usuario esté en peligro y tenga mermada su capacidad para decidir de forma autónoma.

El profesional del Trabajo Social tiene limitadas estas intervenciones sociales paternalistas a situaciones muy excepcionales¹: cuando el usuario no tenga la competencia o los recursos personales necesarios para decidir, siendo por ello el principio de beneficencia el que prima en estos casos; cuando se pueda producir un daño grave, inminente y previsible a terceros; cuando la conducta del usuario transgreda la ley o suponga una amenaza de los valores fundamentales; y, finalmente, cuando el usuario se perjudique a sí mismo, es decir, cuando sus decisiones empeoren su situación.

EL NO PATERNALISMO: EL PUNTO DE EQUILIBRIO

El no paternalismo consiste en aquella tendencia habitual del profesional a velar por el bienestar del usuario teniendo en cuenta su decisión autónoma y su coparticipación en la planificación y ejecución de la intervención social. Dicho de otro modo, el ejercicio no paternalista se caracteriza porque el profesional da la misma importancia al principio de autonomía que al de bienestar. El no paternalismo se da cuando el profesional contempla los principios éticos en su relacionalidad y en su relatividad, es decir, cuando no se centra en uno sólo y prescinde de todos los demás, sino que los concibe relacionados unos con otros y siempre en función del contexto en el que se originen, en su relatividad y no como si uno de ellos fuese absoluto y el único relevante.

Así, el ejercicio no paternalista del profesional se caracteriza porque éste concibe que para dotar del máximo bienestar al usuario necesita contar con la decisión autónoma que éste tome en relación a su problema. Del mismo modo, para dotar al usuario de la máxima autonomía, necesitamos conocer qué es lo que él entiende por bienestar y, de ese modo, saber cuál es ese bienestar al que él aspira. Por ello, desde esta perspectiva, el principio de autonomía y el de bienestar se encuentran intrínsecamente vinculados.

EL ANTIPATERNALISMO BENIGNO

Es el único antipaternalismo permitido excepcionalmente al profesional. Se refiere a ese periodo excepcional, breve, limitado y extraordinario en la relación entre el profesional y el usuario en el que el profesional decide dejar de realizar el seguimiento y supervisión del usuario, sin que esto suponga ningún agravio para el mismo y cuando éste no presente dificultad alguna para organizar sus bienes y

su vida por sí mismo, confiando en que será capaz de hacer frente a las dificultades que se le presenten por sí mismo. Durante este periodo extraordinario, prevalece el principio de autonomía sobre el de bienestar.

El profesional del Trabajo Social tiene limitadas estas intervenciones sociales antipaternalistas a situaciones muy excepcionales: cuando el usuario tenga la competencia o los recursos personales necesarios para poder decidir, siendo por ello el principio de autonomía el que prime en estos casos; cuando se no pueda producir un daño grave, inminente y previsible a terceros; cuando la conducta del usuario no transgreda la ley o suponga una amenaza de los valores fundamentales; y, finalmente, cuando el usuario no se perjudique a sí mismo, es decir, cuando sus decisiones no empeoren su situación.

LA VIOLENCIA METAFÍSICA ANTIPATERNALISTA

La violencia metafísica antipaternalista consiste en pensar al usuario de forma antipaternalista, es decir, en pensar al usuario sin tener en cuenta el bienestar que se provea gracias a su decisión autónoma. Por ello, es aquella violencia en potencia que precede y predispone a la violencia antipaternalista en el ejercicio profesional y que tiene por objeto la evitación cognitiva de la supervisión del bienestar del usuario. Es una violencia de nivel inferior a la violencia antipaternalista, ya que la violencia antipaternalista consiste en *pensar* de forma antipaternalista al usuario (y no en *tratar* al usuario de forma antipaternalista). No obstante, es peligrosa en tanto en cuanto induce al profesional al trato antipaternalista con el usuario.

La violencia metafísica antipaternalista es aquella violencia cognitiva que se ejerce sobre el usuario, principalmente, a la hora de realizar el diagnóstico, la planificación y la evaluación social y adopta las diferentes modalidades anteriormente señaladas auspiciadas por el lema *por la autonomía del usuario, pero sin supervisar su bienestar*.

LA VIOLENCIA ANTIPATERNALISTA

La violencia antipaternalista consiste en aquella violencia derivada de la violencia metafísica antipaternalista que da lugar a un ejercicio excesivamente flexible y permisivo. Se concreta en aquella tendencia habitual del profesional a velar por la autonomía del usuario, sin supervisar que éste se provea y disfrute de su bienestar. Es decir, el profesional da importancia a la autonomía del usuario, prescindiendo

de contemplar y de supervisar su bienestar, siendo esta consideración la que orienta la totalidad de su ejercicio profesional.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DEL ÍNDICE DE VIOLENCIA AL USUARIO (C-IVU)

El *Índice de Violencia al Usuario (IVU)* tiene como objetivo determinar la frecuencia con la que se experimenta cada uno de los niveles de la EVU. Por ello, con el propósito de ayudar a que el profesional identifique cuál es su tendencia habitual en su intervención diaria, hemos elaborado el *Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario (C-IVU)*. El C-IVU pretende cuantificar el índice de violencia que el profesional tiende a ejercer sobre el usuario en su ejercicio habitual. Consta de 38 afirmaciones entre las que hay que elegir una respuesta según la frecuencia con la que se experimenta cada ítem. Cada uno de los ítems puntúa individualmente en una escala tipo Likert de 5 puntos, que van desde *Nunca* (puntuado con 0 puntos) hasta *Siempre* (puntuado con 4 puntos).

Concretamente, la violencia paternalista y la antipaternalista están compuestas de 6 ítems cada una. La primera es medida a través de los ítems 1, 5, 9, 10, 37 y 38, mientras que la segunda a través de los ítems 2, 6, 11, 12, 21 y 22. De ahí que la puntuación que se pueda obtener en cada una oscile entre los 0 y los 24 puntos. La violencia metafísica paternalista y la antipaternalista están compuestas de 6 ítems cada una. La primera es medida a través de los ítems 31, 32, 33, 34, 35 y 36, mientras que la segunda a través de los ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18. Por ello, el intervalo de puntuación que se puede obtener en cada una se encuentra entre los 0 y los 24 puntos. El paternalismo benigno y el antipaternalismo benigno constan de 5 ítems cada uno. El primero es medido a través de los ítems 19, 20, 23, 26 y 27, mientras que el segundo a través de los ítems 24, 25, 28, 29 y 30. De ahí que la puntuación oscile en cada uno de ellos entre los 0 y los 20 puntos. Finalmente, el no paternalismo consta de 4 ítems (3, 4, 7 y 8), pudiéndose lograr por tanto entre 0 y 16 puntos.

Tabla 1. Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario (C-IVU)

Instrucciones: Rodea con un círculo el número que mejor representa la frecuencia con la que experimentas cada uno de los ítems.

NUNCA 0 CASI NUNCA 1 A VECES 2 MUCHAS VECES 3 SIEMPRE 4

ÍTEMS	PUNTUACIONES				
1. Das mucha más importancia al bienestar que a la autonomía del usuario.	0	1	2	3	4
2. Tiendes a velar porque el usuario coparticipe activamente en la intervención social sin realizar el seguimiento del modo en que alcanza su bienestar.	0	1	2	3	4
3. Tiendes a pensar que, para dotar del máximo bienestar al usuario, necesitas contar con la decisión autónoma que éste tome en relación a su problema.	0	1	2	3	4
4. Tiendes a pensar que, para dotar al usuario de la máxima autonomía, necesitas conocer qué es lo que él entiende por bienestar.	0	1	2	3	4
5. Tiendes a actuar por el bien del usuario, sin contar con su opinión.	0	1	2	3	4
6. Tiendes a hacer que prevalezca la decisión del usuario sobre la tuya, sin vigilar que gracias a la misma logre sus pretendidas cotas de bienestar.	0	1	2	3	4
7. Tiendes a garantizar y proteger la decisión autónoma del usuario y a respetar su bienestar, dando la misma importancia al principio de autonomía que al de bienestar.	0	1	2	3	4
8. Tiendes a actuar teniendo en cuenta las decisiones del usuario y supervisando los medios que propone para alcanzar sus objetivos y su propio bien.	0	1	2	3	4
9. Tiendes a actuar con el usuario por su bien, pero sin darle importancia a que éste decida por sí mismo.	0	1	2	3	4
10. Tiendes a actuar con el usuario velando por el bienestar que crees que necesita, sin conocer cuál es el bienestar que él quiere alcanzar.	0	1	2	3	4
11. Tiendes a dejar a su suerte al usuario por considerar que su derecho a la autonomía es inalienable.	0	1	2	3	4
12. Tiendes a actuar con el usuario velando porque decida por sí mismo, sin supervisar que, de ese modo, logra proveerse del bienestar que pretende alcanzar.	0	1	2	3	4
Mientras realizas el diagnóstico social, la planificación o la evaluación del usuario (MIENTRAS PIENSAS), creyendo que lo más importante es respetar la decisión autónoma del usuario, sin tener en cuenta el bienestar del que se provee a través de la misma, tiendes a...					
13. Generalizar, es decir, tiendes a uniformizar, a aplicar o imponer a cada caso las características del conjunto en el que se integra, dotándolo de sentido y significación gracias a ello, sin someterlo posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
14. Ser abstracto, es decir, tiendes a eliminar cognitivamente la mayoría de aquellas características personales que hacen único e irrepetible a cada caso, sin someterlo posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
15. Ser inductivista, es decir, tiendes a realizar categorizaciones diagnósticas definitivas tras observar las recurrencias que se dan en los casos sin proceder a someterlas posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
16. Ser voluntarista, es decir, tiendes a creer que es suficiente actuar por buena voluntad, sin tener en cuenta lo que el código deontológico señale en materia ética.	0	1	2	3	4
17. Psicologizar al usuario, es decir, tiendes a creer que el sujeto no se encuentra afectado por el contexto más inmediato, del que lo aíslas, fijándote únicamente en sus rasgos psicológicos.	0	1	2	3	4
18. Ser principialista, es decir, tiendes a creer que es suficiente con cumplir estricta, obediente y acriticamente con los principios éticos que se te encomiendan sin personalizarlos ni contextualizarlos en cada caso concreto.	0	1	2	3	4

19. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por el bienestar del usuario cuando el usuario no tenga la competencia o los recursos personales necesarios para decidir.	0	1	2	3	4
20. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por el bienestar del usuario cuando se pueda producir daño grave, inminente y/o previsible a terceros.	0	1	2	3	4
21. Tiendes a actuar con el usuario contando con su opinión, siendo excesivamente permisivo con las medidas que tome para alcanzar su bienestar.	0	1	2	3	4
22. Tiendes a dar mucha más importancia a la autonomía que al bienestar del usuario, llegando a incurrir incluso en la dejadez a la hora de realizar el seguimiento de su bienestar.	0	1	2	3	4
23. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por el bienestar del usuario cuando la conducta del usuario transgrede la ley o supone una amenaza de los valores fundamentales.	0	1	2	3	4
24. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por la autonomía del usuario cuando el usuario tenga la competencia o los recursos personales necesarios para decidir.	0	1	2	3	4
25. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por la autonomía del usuario cuando no se pueda producir daño grave, inminente y/o previsible a terceros.	0	1	2	3	4
26. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por el bienestar del usuario cuando el usuario se perjudique a sí mismo o sus decisiones empeoren su situación.	0	1	2	3	4
27. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por el bienestar del usuario cuando hay evidencias de maltrato o negligencia en el cuidado de menores, ancianos y/o discapacitados.	0	1	2	3	4
28. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por la autonomía del usuario cuando la conducta del usuario no transgrede la ley o suponga una amenaza de los valores fundamentales.	0	1	2	3	4
29. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por la autonomía del usuario cuando el usuario no se perjudique a sí mismo o sus decisiones no empeoren su situación.	0	1	2	3	4
30. Tiendes a velar excepcional y prioritariamente por la autonomía del usuario cuando no haya evidencias de maltrato o negligencia en el cuidado de menores, ancianos y/o discapacitados.	0	1	2	3	4
Mientras realizas el diagnóstico social, la planificación o la evaluación del usuario (MIENTRAS PIENSAS), creyendo que lo más importante es respetar el bienestar del usuario, sin tener en cuenta su opinión o decisión autónoma, tiendes a...					
31. Generalizar, es decir, tiendes a uniformizar, a aplicar o imponer a cada caso las características del conjunto en el que se integra, dotándolo de sentido y significación gracias a ello, sin someterlo posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
32. Ser abstracto, es decir, tiendes a eliminar cognitivamente la mayoría de aquellas características personales que hacen único e irrepetible a cada caso, sin someterlo posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
33. Ser inductivista, es decir, tiendes a realizar categorizaciones diagnósticas definitivas tras observar las recurrencias que se dan en los casos sin proceder a someterlas posteriormente a crítica.	0	1	2	3	4
34. Ser voluntarista, es decir, tiendes a creer que es suficiente actuar por buena voluntad, sin tener en cuenta lo que el código deontológico señale en materia ética.	0	1	2	3	4
35. Psicologizar al usuario, es decir, tiendes a creer que el sujeto no se encuentra afectado por el contexto más inmediato, del que lo aíslas, fijándote únicamente en sus rasgos psicológicos.	0	1	2	3	4
36. Ser principialista, es decir, tiendes a creer que es suficiente con cumplir estricta, obediente y acriticamente con los principios éticos que se te encomiendan sin personalizarlos ni contextualizarlos en cada caso concreto.	0	1	2	3	4
37. Tiendes a hacer prevalecer tus decisiones sobre las del usuario en relación a la resolución de su problema, para evitar a toda costa que se perjudique a sí mismo, privándole incluso de cometer errores.	0	1	2	3	4
38. Tiendes a no hacer al usuario copartícipe de la intervención social por su bien, incluso reprendiéndole por los errores cometidos en aras de evitar se perjudique a sí mismo.	0	1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia.

Para conocer el IVU de cada nivel, se suman las puntuaciones de los ítems de cada uno y se divide entre su número total de ítems. Así, el resultado obtenido por cada nivel de la EVU será el IVU. Pongamos por ejemplo que el profesional obtiene en el nivel de violencia metafísica paternalista 3 en el ítem 31, 4 en el 32, 0 en el 33, 2 en el 34, 1 en el 35 y 0 en el 36. Dividiremos la suma total de los puntos obtenidos en este nivel (3 + 4 + 0 + 2 + 1 + 0 = 10) entre el número total de ítems de este (6), obteniendo así el IVU del

mismo (1'666). Una vez realizada la operación con cada uno de los niveles de la EVU, se compararán las puntuaciones obtenidas y el nivel que obtenga en el IVU la mayor puntuación nos dará la medida de la tendencia más habitual del profesional, mientras que el nivel que obtenga la menor puntuación la medida de la tendencia más inusual. Para facilitar el cómputo de la puntuación y la obtención del IVU de cada nivel de la EVU, hemos elaborado el *Formulario para la facilitación del cómputo del IVU*.

Tabla 2. Formulario para la facilitación del cómputo del IVU

NIVELES DE LA ESCALA DE VIOLENCIA AL USUARIO (EVU)	SUMA LA PUNTUACIÓN OBTENIDA EN LOS SIGUIENTES ÍTEMS...						... Y DIVÍDELA ENTRE EL Nº DE ÍTEMS	= ÍNDICE DE VIOLENCIA AL USUARIO (IVU)
VIOLENCIA PATERNALISTA	1	5	9	10	37	38	/ 6 =	
VIOLENCIA METAFÍSICA PATERNALISTA	31	32	33	34	35	36	/ 6 =	
PATERNALISMO BENIGNO	19	20	23	26	27		/ 5 =	
NO PATERNALISMO	3	4	7	8			/ 4 =	
ANTIPATERNALISMO BENIGNO	24	25	28	29	30		/ 5 =	
VIOLENCIA METAFÍSICA ANTIPATERNALISTA	13	14	15	16	17	18	/ 6 =	
VIOLENCIA ANTIPATERNALISTA	2	6	11	12	21	22	/ 6 =	

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La Ética sensibiliza a las y los profesionales del Trabajo Social sobre los abusos de poder que pueden cometer y cometen. En este sentido, tanto la *Escala de Violencia al Usuario* (EVU) como el *Cuestionario para la Detección del Índice de Violencia al Usuario* (C-IVU), elaborados a partir de las consideraciones sobre la violencia de filósofos como Lévinas y Derrida, pretenden ser instrumentos sencillos y eficaces para poder mejorar éticamente nuestra intervención en el Trabajo Social y disciplinas afines. Pese a que el C-IVU es un instrumento que está pendiente de validación, podría resultar una herramienta fundamental en la humanización de la intervención social. Un

instrumento con el que, en este sentido, objetivamos y categorizamos a un usuario al que, siguiendo las propuestas éticas de Lévinas, deberemos proceder a descategorizar para devolverle su exclusiva e irreductible singularidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermejo, F.J. (2002). *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclée Brouer.
- Ballesteros, A. (2013). *Ética y dilemas éticos en la intervención social desde el Trabajo Social*. Tesis doctoral no publicada. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

- Biset, E. (2007). Jacques Derrida, entre violencia y hospitalidad. *Revista de Filosofía*, 40, 131-143.
- Derrida, J. (1989). *La Escritura y la Diferencia*. Barcelona: Anthropos.
- Gracia, D. (2007). *Fundamentos de bioética*. Madrid: Triacastela.
- Idareta, F. (2011). *La Ética como primera filosofía: aproximación de la Ética de E. Lévinas al Trabajo Social*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Idareta, F. (2012). Aproximación de la ética de Emmanuel Lévinas al Trabajo Social. *Portularia* 12(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.5218/prts.2012.0028>
- Lévinas, E. (1991). La ética, en J. CASADO y P. AGU-DÍEZ (Comps.). *El sujeto europeo* (pp. 3-15). Madrid: Pablo Iglesias.
- Lévinas, E. (1993). *El tiempo y el otro*. Barcelona: Paidós.
- Lévinas, E. (2000a). *De la existencia al existente*. Madrid: Arena.
- Lévinas, E. (2000b). *Ética e infinito*. Madrid. A. Machado.
- Lévinas, E. (2001a). *Entre nosotros: ensayos para pensar en otro*. Valencia: Pre-Textos.
- Lévinas, E. (2001b). *La realidad y su sombra: libertad y mandato, transcendencia y altura*. Madrid: Trotta.
- Lévinas, E. (2003). *De otro modo que ser o más allá de la esencia*. Salamanca: Sígueme.
- Lévinas, E. (2004). *Difícil libertad*. Madrid: Caparrós.
- Lévinas, E. (2006a). *Totalidad e Infinito: ensayo sobre la exterioridad*. Salamanca: Sígueme.
- Lévinas, E. (2006b). *Trascendencia e inteligibilidad: seguido de una conversación*. Madrid: Encuentro.
- Lévinas, E. y Poirié, F. (2009). Conversaciones, en F. Poirié y E. Lévinas. *Ensayo y Conversaciones* (pp. 49-116). Madrid: Arena.
- Malka, S. (2006). *Emmanuel Lévinas. La vida y la huella*. Madrid: Minima Trotta.
- National Association of Social Workers (2008). *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. Extraído de: <http://www.naswdc.org/pubs/code/code.asp?c=sp>
- Navarro, O. (2008). El rostro del otro: Una lectura de la ética de la alteridad de Emmanuel Lévinas. *Contrastes. Revista Internacional de Filosofía*, 13, 177-194.
- 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.
- Salcedo, D. (2010). Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales. *Trabajo Social Global*, 1(1), 10-38.
- Weber, M. (1998). *El político y el científico*. Madrid: Alianza.

NOTAS

- 1 Concretamente, el código deontológico de la *National Association of Social Workers* (2008) específica en el punto 1.02 del apartado *Normas éticas* que los profesionales pueden limitar el principio de autonomía si, según sus criterios, tanto las acciones llevadas a cabo como las acciones previsibles del usuario representan un riesgo grave, inminente y previsible, para él mismo o para los demás.