

## Sobre les formes d'interpretació de l'expressió “bona pràctica”

Inicialment, podem dir que una *bona pràctica* fa referència a una acció que ha tingut algun tipus d'èxit, de manera que té la voluntat de servir de referent per a altres situacions similars a aquella. Aquesta possible replicabilitat implica superar la idea d'experiència d'èxit (allò que ha anat bé) i fer el pas a la identificació d'aquells aspectes clau que caracteritzen aquesta *bona pràctica* i que serviran de fonament en altres experiències diferents en la seva aparença i expressió última, però similars pels elements de referència que comparteixen i li serveixen de base. Ara bé, sempre se li donen els mateixos significats a la idea de *bona pràctica*? A què ens referim quan parlem d'una *bona pràctica* i quins paràmetres s'utilitzen per definir-la?

La mirada des de l'ètica ens ha d'ajudar a clarificar el sentit i significat de l'expressió *bona pràctica* i a identificar els components de l'acció socioeducativa. Com a punt de partida, direm que tota acció hauria d'integrar quatre grans dimensions que interactuen entre elles i que podem agrupar en dues grans perspectives, una de caràcter teleològic, centrada en els efectes, i una altra de caràcter axiològic, centrada en les aspiracions i els valors.

Des de la perspectiva teleològica, l'acció socioeducativa presenta una dimensió **científica** que defineix el marc disciplinari per llegir la realitat i constitueix el fonament de la posterior acció; en segon lloc, presenta també una dimensió **tècnica**, que és la que estableix els mecanismes, els processos, els passos i els moments per a la utilització del coneixement científic.

Des de la perspectiva axiològica, en primer lloc, trobem una dimensió **jurídica i administrativa**. Aquesta, que és de caràcter imperatiu, defineix el marc normatiu on es desenvoluparà l'acció (qui és subjecte de l'acció, on, quan, en quines circumstàncies, durant quant de temps, etc.) i concreta les polítiques i serveis específics per a la seva implementació; en segon lloc, tenim també la dimensió **ètica**, que és la que defineix uns valors i principis orientadors de referència per emmarcar allò que es considera una acció justa.

Ara bé, sempre es tenen en compte aquestes quatre dimensions a l'hora de parlar de *bona pràctica*? El plantejament ètic de referència les integra o, per contra, posa l'èmfasi en uns elements en detriment d'uns altres?

Podríem afirmar que la idea de *bona pràctica* no sempre integra aquestes quatre dimensions i, per contra, està polaritzada entre les dues grans perspectives que abans comentàvem: en uns casos es té en compte fonamentalment

les dimensions científica i tècnica (perspectiva teleològica), mentre que en altres casos es té en compte sobretot les dimensions jurídica-administrativa i també l'ètica, tot i que aquesta darrera no sempre amb la mateixa intensitat (perspectiva axiològica).

Des de la perspectiva teleològica, una *bona pràctica* és aquella que se centra en els resultats, això és, en els efectes i les conseqüències de l'acció, de manera que ens està parlant d'encerts o d'errors. Com es pot veure, té un component procedimental de caràcter tecnocràtic, en el sentit que el resultat està determinat per l'estratègia. El supòsit és que una acció esdevé una *bona pràctica* en la mesura que el mètode emprat ens acosta a l'èxit entès com l'assoliment d'un resultat previst. Igualment, diríem que és una *mala pràctica* aquella que ens allunya de l'efecte que es pensava aconseguir i, en una situació extrema, implica un fracàs.

Des de la segona perspectiva, una *bona pràctica* és aquella que se centra en les intencions, en la coherència amb l'orientació ideològica o en les actituds del professional a l'hora d'implementar-la. Com es pot veure, té un component valoratiu de caràcter polític i també moral, en el sentit que el que compta són les motivacions i l'estil de l'acció. Essent així, una *bona pràctica* és aquella que està motivada per la voluntat de servei o de fer el bé a les persones ateses, amb unes actituds coherents amb els principis que orienten l'acció (per exemple, la justícia, el respecte o el deure de protecció-promoció). En canvi, una *mala pràctica* seria aquella que ha descuidat aquests principis, de manera que pot arribar a comportar un tracte injust i, fins i tot, negligent.

En síntesi, segons l'enfocament, la idea de *bona pràctica* o de *mala pràctica* es pot entendre com efecte, resultat o conseqüència si es mira des d'una perspectiva teleològica, o, per contra, com a intenció, motivació o actitud si la perspectiva triada és l'axiològica.

Possiblement, la mirada des d'una de les perspectives en detriment de l'altra no ajuda a donar tot el sentit ampli i profund que hauria de tenir una *bona pràctica*. Si l'èmfasi es posa en la perspectiva teleològica, es poden arribar a justificar comportaments professionals poc respectuosos (vulneració del principi d'autonomia i de justícia en nom del paternalisme que es pot derivar del principi de beneficència). Portat a l'extrem, es podria arribar a justificar qualsevol acció si els resultats són favorables i responen a la finalitat

que s'havia plantejat el professional. Per contra, si l'èmfasi es posa en la perspectiva axiològica, es podria caure en una definició de bondat centrada únicament en les intencions i en les actituds manifestades en la relació professional, malgrat que els resultats no hagin estat satisfactoris (en aquest cas, contràriament a la perspectiva anterior, es podria arribar a vulnerar el principi de beneficència, segons el qual el professional té el deure de maximitzar els beneficis de la seva acció).

Per superar aquesta dicotomia, considerem que una acció socioeducativa s'acostaria a la idea de *bona pràctica* si supera aquesta dualitat entre les finalitats/resultats i les motivacions/actituds, i finalment és capaç de combinar de forma harmònica aquestes quatre dimensions (científica, tècnica, jurídica i ètica).

Una *bona pràctica* seria aquella en què l'acció està científicament ben fonamentada: identifica sense error l'objecte d'estudi i documenta la seva naturalesa amb bases sòlides; que tècnicament està ben desenvolupada i implementada en tot el seu procés: el diagnòstic és correcte, el disseny que se'n deriva és viable, l'aplicació de les accions està ben estructurada i els sistemes de seguiment i avaluació són precisos i permeten reorientar l'acció en cas de necessitat; que l'aplicació dels criteris normatius i els serveis existents per oferir les prestacions regulades per la llei s'emmarquen en un context que potencia el desenvolupament dels drets de les persones: lleis justes, serveis flexibles i adaptats a les persones, recursos adequats per al tractament el més personalitzat possible de cada cas; que tota l'acció està regida per una idea de justícia que es concreta en comportaments ètics que s'orienten cap a l'excel·lència: definició dels valors i principis de referència que contemplin la diversitat d'escenaris i situacions de conflicte, unes actituds o conductes morals que fan de la pràctica un exercici responsable i tangible de cura i promoció personal i uns mecanismes o estratègies per abordar de manera efectiva els conflictes de valor.

L'extrem més positiu seria aquell que combina adequadament les millors intencions, actituds i motivacions amb els millors resultats. En aquest cas, parlariem d'excel·lència i representarien la idea de *bona pràctica*. L'extrem més negatiu és aquell en què les intencions, motivacions i actituds no són de respecte i, a més, obtenen uns resultats que res tenen a veure amb la promoció de les persones i el respecte a l'exercici dels seus drets. Aquí clarament es podria parlar de negligència i de maleficència.

Ara bé, entre els dos extrems s'obre un ventall de possibilitats molt ampli: bons resultats sense motivacions o amb actituds no gaire respectuoses amb les persones ateses; mals resultats amb molt bones motivacions i amb actituds de molt respecte; resultats acceptables amb motivacions i actituds raonablement justes... Com es pot veure, la combinatòria podria ser molt àmplia i els professionals es troben amb la necessitat de definir estructures i guies de referència que ajudin a construir criteris que, dins de la combinació de tots els elements que hem indicat (dimensió científica, tècnica, jurídic-administrativa i ètica), permetin optimitzar les accions cap a l'excel·lència. Els codis deontològics poden ser un primer instrument de referència útil com a punt

de partida per acordar aquets criteris de referència, però són insuficients per ells mateixos (convertir els codis deontològics en codis de conducta d'obligat compliment implicaria caure en les limitacions del principalisme: falta de contextualització i rigidesa davant de la complexitat dels fenòmens socials).

Com a conclusió: si tradicionalment el sistema de valoració de les accions socioeducatives ha tingut un referent marcadament tècnic en forma d'indicadors centrat en els resultats (teleologia), a poc a poc s'ha fet evident la insuficiència d'aquesta perspectiva, especialment si s'accepta que tot allò que és tècnicament possible pot no ser èticament acceptable. Ara bé, una acció socioeducativa centrada en les intencions i motivacions (axiologia), sense una bona estratègia d'acció, pot convertir-se en una gran font de patiment i perjudicis per a les persones ateses. La forma de superar aquesta dicotomia consisteix a plantejar el treball amb persones des de la perspectiva dels drets humans. Aquest punt de vista obliga a adoptar unes mirades més àmplies i més globals que posen la persona en el centre i articulen la perspectiva teleològica i l'axiològica en el disseny d'una acció determinada.

Jesús Vilar Martín  
Professor de la Facultat d'Educació Social  
i Treball Social Pere Tarrés - URL