

## Sobre las formas de interpretación de la expresión “buena práctica”

Inicialmente, podemos decir que una *buena práctica* hace referencia a una acción que ha tenido algún tipo de éxito, de forma que tiene la voluntad de servir de referente para otras situaciones similares a aquella. Esta posible replicabilidad implica superar la idea de experiencia de éxito (lo que ha ido bien) y el paso a la identificación de aquellos aspectos clave que caracterizan esta buena práctica y que servirán de fundamento en otras experiencias diferentes en su apariencia y expresión última, pero similares por los elementos de referencia que comparten y le sirven de base. Ahora bien, ¿siempre se le dan los mismos significados a la idea de *buena práctica*? ¿A qué nos referimos cuando hablamos de una *buena práctica* y qué parámetros se utilizan para definirla?

La mirada desde la ética nos debe ayudar a clarificar el sentido y significado de la expresión *buena práctica* y a identificar los componentes de la acción socioeducativa. Como punto de partida, diremos que toda acción debería integrar cuatro grandes dimensiones que interactúan entre ellas y que podemos agrupar en dos grandes perspectivas, una de carácter teleológico, centrada en los efectos, y otra de carácter axiológico, centrada en las aspiraciones y los valores.

Desde la perspectiva teleológica, la acción socioeducativa presenta una dimensión **científica** que define el marco disciplinario para leer la realidad y constituye el fundamento de la acción posterior; en segundo lugar, presenta también una dimensión **técnica**, que es la que establece los mecanismos, los procesos, los pasos y los momentos para la utilización del conocimiento científico.

Desde la perspectiva axiológica, en primer lugar, encontramos una dimensión **jurídica y administrativa**. Esta, que es de carácter imperativo, define el marco normativo en el que se desarrollará la acción (quién es sujeto de la acción, dónde, cuándo, en qué circunstancias, durante cuánto tiempo, etc.) y concreta las políticas y servicios específicos para su implementación; en segundo lugar, tenemos también la dimensión **ética**, que es la que define unos valores y principios orientadores de referencia para enmarcar lo que se considera una acción justa.

Ahora bien, ¿siempre se tienen en cuenta estas cuatro dimensiones a la hora de hablar de *buena práctica*? ¿El planteamiento ético de referencia las integra o, por el contrario, hace énfasis en unos elementos en detrimento de otros?

Podr3amos afirmar que la idea de *buena pr3ctica* no siempre integra estas cuatro dimensiones y, por el contrario, est3 polarizada entre las dos grandes perspectivas que antes coment3bamos: en unos casos se tiene en cuenta fundamentalmente las dimensiones cient3fica y t3cnica (perspectiva teleol3gica), mientras que en otros casos se tiene en cuenta sobre todo las dimensiones jur3dica-administrativa y tambi3n la 3tica, aunque esta 3ltima no siempre con la misma intensidad (perspectiva axiol3gica).

Desde la perspectiva teleol3gica, una *buena pr3ctica* es aquella que se centra en los resultados, esto es, en los efectos y las consecuencias de la acci3n, por lo que nos est3 hablando de aciertos o errores. Como se puede ver, tiene un componente procedimental de car3cter tecnocr3tico, en el sentido de que el resultado est3 determinado por la estrategia. El supuesto es que una acci3n se convierte en una *buena pr3ctica* en la medida en que el m3todo empleado nos acerca al 3xito entendido como el logro de un resultado previsto. Igualmente, dir3amos que es una mala pr3ctica aquella que nos aleja del efecto que se pensaba conseguir y, en una situaci3n extrema, implica un fracaso.

Desde la segunda perspectiva, una *buena pr3ctica* es aquella que se centra en las intenciones, en la coherencia con la orientaci3n ideol3gica o en las actitudes del profesional a la hora de implementarla. Como se puede ver, tiene un componente valorativo de car3cter pol3tico y tambi3n moral, en el sentido de que lo que cuenta son las motivaciones y el estilo de la acci3n. As3, una *buena pr3ctica* es aquella que est3 motivada por la voluntad de servicio o de hacer el bien a las personas atendidas, con unas actitudes coherentes con los principios que orientan la acci3n (por ejemplo, la justicia, el respeto o el deber de protecci3n-promoci3n). En cambio, una mala pr3ctica ser3 aquella que ha descuidado estos principios, por lo que puede llegar a suponer un trato injusto e, incluso, negligente.

En s3ntesis, seg3n el enfoque, la idea de *buena pr3ctica* o de *mala pr3ctica* se puede entender como efecto, resultado o consecuencia si se mira desde una perspectiva teleol3gica, o, por el contrario, como intenci3n, motivaci3n o actitud si la perspectiva elegida es la axiol3gica.

Posiblemente, la mirada desde una de las perspectivas en detrimento de la otra no ayuda a dar todo el sentido amplio y profundo que deber3 tener una *buena pr3ctica*. Si el 3nfasis se pone en la perspectiva teleol3gica, se pueden llegar a justificar comportamientos profesionales poco respetuosos (vulnera-

ción del principio de autonomía y de justicia en nombre del paternalismo que se puede derivar del principio de beneficencia). Llevado al extremo, se podría llegar a justificar cualquier acción si los resultados son favorables y responden a la finalidad que se había planteado el profesional. Por el contrario, si el énfasis se pone en la perspectiva axiológica, se podría caer en una definición de bondad centrada únicamente en las intenciones y en las actitudes manifestadas en la relación profesional, a pesar de que los resultados no hayan sido satisfactorios (en este caso, contrariamente a la perspectiva anterior, se podría llegar a vulnerar el principio de beneficencia, según el cual el profesional tiene el deber de maximizar los beneficios de su acción).

Para superar esta dicotomía, consideramos que una acción socioeducativa se aproximaría a la idea de *buena práctica* si supera esta dualidad entre las finalidades/resultados y las motivaciones/actitudes, y finalmente es capaz de combinar de forma armónica estas cuatro dimensiones (científica, técnica, jurídica y ética).

Una *buena práctica* sería aquella en la que la acción está científicamente bien fundamentada: identifica sin error el objeto de estudio y documenta su naturaleza con bases sólidas; que técnicamente está bien desarrollada e implementada en todo su proceso: el diagnóstico es correcto, el diseño que se deriva es viable, la aplicación de las acciones está bien estructurada y los sistemas de seguimiento y evaluación son precisos y permiten reorientar la acción en caso de necesidad; que la aplicación de los criterios normativos y los servicios existentes para ofrecer las prestaciones reguladas por la ley se enmarcan en un contexto que potencia el desarrollo de los derechos de las personas: leyes justas, servicios flexibles y adaptados a las personas, recursos adecuados para el tratamiento lo más personalizado posible de cada caso; que toda la acción está regida por una idea de justicia que se concreta en comportamientos éticos que orientan hacia la excelencia: definición de los valores y principios de referencia que contemplan la diversidad de escenarios y situaciones de conflicto, unas actitudes o conductas morales que hacen de la práctica un ejercicio responsable y tangible de cuidado y promoción personal y unos mecanismos o estrategias para abordar de manera efectiva los conflictos de valor.

El extremo más positivo sería aquel que combina adecuadamente las mejores intenciones, actitudes y motivaciones con los mejores resultados. En este caso, hablaríamos de excelencia y representarían la idea de *buena práctica*. El extremo más negativo es aquel en que las intenciones, motivaciones y actitudes no son de respeto y, además, obtienen unos resultados que no tienen nada que ver con la promoción de las personas y el respeto al ejercicio de sus derechos. Aquí claramente se podría hablar de negligencia y de maleficencia.

Ahora bien, entre los dos extremos se abre un abanico de posibilidades muy amplio: buenos resultados sin motivaciones o con actitudes no muy respetuosas con las personas atendidas; malos resultados con muy buenas motivaciones y con actitudes de mucho respeto; resultados aceptables con motivaciones y actitudes razonablemente justas... Como se puede ver, la combinatoria

podr3a ser muy amplia y los profesionales se encuentran con la necesidad de definir estructuras y gu3as de referencia que ayuden a construir criterios que, dentro de la combinaci3n de todos los elementos que hemos indicado (dimensi3n cient3fica, t3cnica, jur3dico-administrativa y 3tica), permitan optimizar las acciones hacia la excelencia. Los c3digos deontol3gicos pueden ser un primer instrumento de referencia 3til como punto de partida para acordar estos criterios de referencia, pero son insuficientes por s3 mismos (convertir los c3digos deontol3gicos en c3digos de conducta de obligado cumplimiento implicar3a caer en las limitaciones del principalismo: falta de contextualizaci3n y rigidez ante la complejidad de los fen3menos sociales).

Como conclusi3n: si tradicionalmente el sistema de valoraci3n de las acciones socioeducativas ha tenido un referente marcadamente t3cnico en forma de indicadores centrado en los resultados (teleolog3a), poco a poco se ha hecho evidente la insuficiencia de esta perspectiva, especialmente si se acepta que todo lo que es t3cnicamente posible puede no ser 3ticamente aceptable. Ahora bien, una acci3n socioeducativa centrada en las intenciones y motivaciones (axiolog3a), sin una buena estrategia de acci3n, puede convertirse en una gran fuente de sufrimiento y perjuicios para las personas atendidas. La forma de superar esta dicotom3a consiste en plantear el trabajo con personas desde la perspectiva de los derechos humanos. Este punto de vista obliga a adoptar unas miradas m3s amplias y m3s globales que ponen a la persona en el centro y articulan la perspectiva teleol3gica y la axiol3gica en el dise1o de una acci3n determinada.

Jes3s Vilar Mart3n  
Profesor de la Facultad de Educaci3n Social  
y Trabajo Social Pere Tarr3s - URL