

Amaia Inza-Bartolomé | Amaia Izaola Argüeso

EL PAPEL  
DE LA FAMILIA  
Y LOS CIUDADANOS  
EN EL ÁMBITO

**SOCIAL  
Y SANITARIO**



Euskal Herriko  
Unibertsitatea

*CIP. Biblioteca Universitaria*

Ética, vulnerabilidad y cuidados en el ámbito social y sanitario / editoras, Amaia Inza-Bartolomé y Amaia Izaola Argüeso. – [Leioa] : Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, Argitalpen Zerbitzua = Servicio Editorial, D.L. 2024. – 200 p. : gráf. ; 24 cm.

Bibliografía: p. [183]-200.

D.L.: LG BI 00036-2024. – ISBN: 978-84-1319-623-7.

I. Ética social. 2. Ética médica. 3. Servicio social. 4. Asistencia médica. I. Inza Bartolomé, Amaia, ed. II. Izaola Argüeso, Amaia, ed.

174:61

364.4



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA  
ETA GIZARTI POLITIKAREN BAKA  
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,  
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

© Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco  
Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua

ISBN: 978-84-1319-623-7

Depósito legal/Lege gordailua: LG BI 00036-2024

# ÍNDICE

<b>Prólogo</b>	
<i>José Antonio Seoane</i> . . . . .	9
<b>Apuntes sobre la ética en el ámbito sociosanitario. Una mirada antropológica y feminista</b>	
<i>Ixone Fernández de Labastida</i> . . . . .	13
<b>Teorías, conceptos y dimensiones de la autonomía en ética asistencial</b>	
<i>Ion Arrieta Valero</i> . . . . .	27
<b>El cuidado de la intimidad</b>	
<i>Joan Canimas Brugué</i> . . . . .	43
<b>La labor ética del Trabajo Social sanitario en atención primaria de salud</b>	
<i>Amaia Apraiz Zarandona</i> . . . . .	53
<b>Asesorar sin dañar en Trabajo Social oncológico. A propósito de un caso</b>	
<i>Xabier Celaya Azcoaga</i> . . . . .	69
<b>Conflictos éticos que surgen en centros para personas mayores cuando sus preferencias suponen un riesgo para su salud o seguridad</b>	
<i>Miren Iturburu Yarza</i> . . . . .	83
<b>Orientaciones para la atención a las personas en situación de confinamiento en centros residenciales desde la visión ética de los cuidados</b>	
<i>Cinzia Sannino Menicucci</i> . . . . .	101
<b>El modelo de atención centrada en la persona en las residencias para personas mayores en Bizkaia</b>	
<i>Ainara Blanco Portela</i> . . . . .	115
<b>Conflictos éticos en un caso de diagnóstico prenatal de síndrome de down: repercusión de la barrera idiomática y la escasez de recursos económicos en la comunicación verbal y la toma de decisiones</b>	
<i>María Mercedes Maiztegui Gorostiza</i> . . . . .	135

---

<b>Conflictos éticos durante los procesos de prevención de mutilación genital femenina. A propósito de un caso</b>	
<i>Iranzu Oria Aguado</i> . . . . .	153
<b>La figura del Guarda de Hecho en las residencias de mayores</b>	
<i>Blanca Velasco Samitier</i> . . . . .	169
<b>Bibliografía</b> . . . . .	183

# EL CUIDADO DE LA INTIMIDAD

Joan Canimas Brugué

*Doctor en filosofía y master en bioética y derecho,  
Coordinador científico del Observatorio de Ética Aplicada  
a la Acción Social, Psicoeducativa y Socio-sanitaria.  
Universitat de Girona*

## Resumen:

En nuestro contexto cultural, la intimidad es una necesidad humana fundamental porque es condición de posibilidad de ese «yo» que es encuentro con uno mismo, con el otro y con lo otro y del libre albedrío, la libertad *ex-istencial* y la dignidad humana que de él emanan.

En el primer apartado de estas páginas se cartografía el panorama que despliegan los conceptos *intimidad*, *interioridad*, *extimidad*, *privado* y *público*. En el segundo, se indaga en los factores antes señalados que hacen de la intimidad una necesidad humana fundamental. Y puesto que, por razones de espacio, no es posible adentrarse en los ámbitos que componen la *extimidad* (cuerpo, cosas, lugares, otros e información), el último apartado aborda tres actitudes que permiten aproximarse correctamente a ellos: la cortesía, el buen trato y el cuidado.

Una advertencia importante: el significado que aquí se da a las palabras que hacen posible el panorama en el cual vamos a adentrarnos (*intimidad*, *interioridad*, *extimidad*, *privado* y *público*, *cortesía*, *buen trato* y *cuidado*), no se aparta en demasía del de los usos corrientes y los diccionarios. Que en algunos aspectos no coincidan con el que otros autores les dan, no debería ser motivo de controversia, sino de indagación y reflexión de los mundos que nos abren.

## Palabras clave:

intimidad, extimidad, cortesía, buen trato, cuidado

## 1. INTIMIDAD, INTERIORIDAD, EXTIMIDAD, PRIVADO Y PÚBLICO

Las cosas materiales tienen interior y el ser humano, además, puede tener intimidad. Cuando decimos o escribimos «intimidad», nos referimos a una interioridad y a una *extimidad*, a una experiencia interior que no se limita a lo interior, sino también a un «yo» que se manifiesta en un cuerpo, cosas, lugares, otros e informaciones que forman parte de mí. Por esto decimos que los sentimientos más profundos forman parte de nuestra intimidad, pero también nuestro cuerpo, nuestras cosas, nuestra habitación, nuestra pareja, nuestros datos personales...

El concepto *interioridad* nos permite referirnos a un interior sustantivo, a un sentirse, saberse y a veces adentrarse en un interior propio que hemos llamado «yo», «alma» o «psique», de lo cual los místicos son los grandes navegantes y narradores. Una interioridad con los años reple-

ta de cosas, lugares, seres queridos e informaciones, que es condición de posibilidad de un «yo» en el cual se manifiestan emociones, sentimientos, pensamientos y decisiones. Hume advirtió que cuando más íntimamente entraba en lo que llamamos «yo mismo», siempre se encontraba con una u otra percepción, de calor o frío, de luz o sombra, de amor u odio, de dolor o placer..., pero que nunca pudo coger al «yo» sin una percepción (Hume, 1998, p. 252). Quizá porque la percepción del «yo» consista precisamente en sentirse y saberse en una interioridad que se crea y manifiesta en una *extimidad*.

Voy a llamar *extimidad*<sup>2</sup> a esta exterioridad íntima que, como he dicho, se crea y manifiesta en mi cuerpo, mis cosas, mis lugares, mis otros y mis datos personales, cinco ámbitos que no son mi yo interior, pero forman parte de él y lo configuran. Tienen mi piel.

En algunos contextos lingüísticos no se diferencia entre *intimidad* y *privacidad*. Sin embargo, en las profesiones psicosocioeducativas y sociosanitarias que aquí nos ocupan, sí me parece necesario hacerlo, porque permite percibir ámbitos y matices que no se avistan si se usan indistintamente<sup>3</sup>. *Privado* nos permite referirnos a la zona que va de lo íntimo a lo público, a aquello que siendo propio, no es íntimo. A una *externidad* que, sin ser *extimidad*, tampoco es simple exterioridad. No nos referimos a lo mismo cuando decimos que dos personas tienen una relación íntima, privada o pública. Tampoco cuando nos referimos a una conversación o a un espacio íntimo, privado o público. Entre una relación sexual y una relación pública, hay las relaciones privadas; entre los susurros del amante y la declaración pública, hay los datos privados; entre la habitación propia y la calle, hay los espacios privados.

En el ámbito jurídico, por ejemplo, a veces se habla indistintamente de intimidad y de vida privada y en otras se diferencian. La Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948) y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Unión Europea, 2000), proclaman el derecho a la vida privada, sin ninguna referencia a la intimidad, mientras que la Constitución Española (1978) proclama el derecho a la intimidad, sin ninguna referencia al derecho a la vida privada. Esto provoca que en algunas cuestiones ambos derechos se armonicen y en otras, sea necesario distinguirlos (Tribunal Constitucional, ACT 40/2017: FJ 3). Por ejemplo, la derogada Ley Orgánica 5/1992, de regulación del tratamiento automatizado

<sup>2</sup> El primero en utilizar el término *extimidad* (*extimité*) fue Jacques Lacan (1960), y su discípulo Jacques-Allain Miller (2010) lo desarrolló hasta llegar a ser un término muy usado en psicoanálisis. Sin embargo, el significado que aquí le doy, no es el del psicoanálisis, que la considera aquello que, siendo muy íntimo y familiar, es a la vez algo radicalmente extraño.

<sup>3</sup> Esta trilogía nos fue de mucha ayuda en la reflexión y redacción final del documento «La intimidad en los centros residenciales de personas con diversidad funcional. A propósito del uso, el acceso y la supervisión de los espacios» (Comité de Ética de los Servicios Sociales de Cataluña, 2017).

de los datos de carácter personal, se vio en la necesidad de diferenciar la privacidad de la intimidad:

«[la privacidad] es más amplia que ésta [la intimidad], pues en tanto la intimidad protege la esfera en que se desarrollan las facetas más singularmente reservadas de la vida de la persona —el domicilio donde realiza su vida cotidiana, las comunicaciones en las que expresa sus sentimientos, por ejemplo—, la privacidad constituye un conjunto, más amplio, más global, de facetas de su personalidad que, aisladamente consideradas, pueden carecer de significación intrínseca pero que, coherentemente enlazadas entre sí, arrojan como precipitado un retrato de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservado.»

Por lo que hace a *público* y para aquello que aquí nos interesa, no parece que sea necesario ir más allá de considerarlo como aquello que es accesible a todos.

*Íntimo, privado y público* son categorías fluidas, puesto que lo uno puede convertirse en lo otro. Si la habitación forma parte de lo íntimo, el patio de lo privado y la calle de lo público, el patio pueden convertirse en algo íntimo dependiendo de los usos que se le dé y de los significados que despierte en la interioridad de las personas. También la calle y sus recoletos puede convertirse en algo íntimo —no privado—, a partir de lo que ahí se viva o haya vivido. De que lo íntimo puede convertirse en público, tenemos diarias y patéticas muestras en la sociedad del espectáculo, y de que lo público puede convertirse en privado, también, en lo que llamamos privatización.

## 2. LA IMPORTANCIA DE LA INTIMIDAD

Demasiado a menudo los profesionales justifican la importancia de los derechos en términos estrictamente jurídicos, como si su importancia les viniera del hecho de ser derechos. Olvidan que aquello que consideramos importante en la vida de los seres humanos (aquello que valoramos), lo convertimos en valores y que aquellos valores que, por su importancia, consideramos que es un deber que todos y sin distinción respeten, los convertimos o deseamos que se conviertan en derechos y, por lo tanto, que su observancia esté protegida por la fuerza y la amenaza del Estado. Por lo tanto, cuando un profesional no respeta la intimidad de una persona, le provoca primero y principalmente un daño y, además, comete un delito.

De la importancia de la intimidad en la vida de las personas ha hablado la filosofía, la literatura, la psicología, la pedagogía, el derecho etc. Por lo que hace a los filósofos, Laín Entralgo ha dicho de ella que es un asunto muy serio,

tal vez lo más serio, puesto que vivir en serio es vivir desde lo más íntimo (1996: 495-498). Y Ortega y Gasset que el ser humano es pura intimidad, un animal fantástico cuya anormalidad consistió en empezar a crear un mundo interior en él (2010a: 308; 2010b: 363).

Que la intimidad sea un invento reciente de la sociedad burguesa (Ariès, 1987), no debería reducir ni un ápice su importancia. También lo son la Declaración Universal de los Derechos Humanos o el baipás coronario y no por ello los subestimamos. En nuestro contexto cultural, la intimidad es una necesidad humana fundamental al menos y a mi parecer, porque es condición de posibilidad del «yo» y del encuentro con uno mismo, con el otro y con lo otro, lo cual, y a su vez es condición de posibilidad del libre albedrío, de la libertad *ex-istencial* y de la dignidad humana. Detengámonos brevemente en cada uno de estos cuatro aspectos.

### 2.1. Condición de posibilidad del «yo» y del encuentro con uno mismo, con el otro y con lo otro.

Ha costado y cuesta mucho esfuerzo construir un «yo» separado de la totalidad. A nivel filogenético, ese «yo» autónomo es un logro reciente no exento de dificultades filosóficas y políticas. La familia, la manada, la tribu, la etnia, el pueblo, la costumbre... han impuesto e imponen un *nosotros* que no deja lugar o dificulta la constitución de un «yo» autónomo, ni permite considerar a un *otro* singular. A lo máximo que llega es a concebir a *otros* (el extranjero) que no son como *nos*.

A nivel ontogenético, la construcción del «yo» es una construcción y apropiación de espacio. En nuestra cultura, la adolescencia y la juventud suelen caracterizarse por la lucha efervescente y dificultosa por construir este «yo» que se quiere autónomo de los otros, especialmente de aquellos que hasta ese momento han ocupado todo o casi todo su espacio. Si los creadores biológicos o afines (familia, amigos, profesionales, etc.) ocupan todo el espacio, el «yo» no puede darse. Para su construcción se requiere el gradual retraimiento o expulsión de los ocupantes, a fin de liberar los espacios en los cuales el ser-yo sea posible.

Hay una narración de la cábala judía del siglo XVI que es muy ilustrativa para lo que aquí se trata. A la cuestión de cómo puede habitar Dios entre nosotros cuando el mal campa por doquier, a veces de forma extrema y azotando a los más inocentes, la teoría del *tzimzum* responde que Dios no está en este nuestro mundo. En hebreo original, *tzimzum* significa 'concentración' o 'contracción', pero usado en el lenguaje cabalístico se traduce mejor por 'retirada' o 'retraimiento'. Según Yitshac Luria (1534-1572), si Dios es todo e infinito, para crear el mundo se vio obligado a hacerle sitio abandonando una zona de sí mismo, retirándose hacia dentro de sí. La retirada fue creación, creación



de lugar libre de Él donde lo otro fuera posible (Scholem, 1996: pp. 285-290; Blumenberg, 2008: pp. 479-543).

La teoría del *tzimtzum* nos advierte que la creación del «yo», de la propia personalidad y el ejercicio de la libertad solo son posibles cuando el creador se contrae y retira. Cuando se da y se crea eso que venimos llamando intimidad. Nos advierte que cuando los progenitores, tutores, cuidadores, acompañantes o profesionales ocupan todo el espacio por temor a la fragilidad del otro, no hay otro, porque ser-en-el-mundo es tener un espacio y un tiempo propios, un espacio abierto a la propia singularidad, a la propia intimidad. Nos advierte que ocupar todo el espacio deviene no solo autoritarismo, sino también negación del otro. Ser-en-el-mundo, dice Heidegger (2003), es un dar espacio, tiempo, libertad.

Sin embargo, la retirada del otro no puede ser total. Nadie puede vivir sin esferas de acogimiento. El lugar en el cual el «yo» se hace posible no puede ser vacío ni infinito. Necesitamos mundo (a los otros y a lo otro). La *ex-istenc-ia* es una estancia (*-istencia*), abierta al exterior (*ex-*). Hay intimidad porque hay exterioridad, porque somos seres abiertos al mundo.

A través de la interioridad se produce el milagro de la radical apertura y unión al otro y al mundo, a la otredad. Es la puerta a lo radicalmente Otro. Permite abrirse y entregarse a veces de forma total e incondicional, experimentar la magia de las relaciones íntimas, de las conversaciones íntimas, de los amigos íntimos, de la inmensidad del cielo estrellado que impacta en nuestro interior. Algunas personas, en lo más íntimo, en lo más profundo de su mismidad, hallan a Dios, lo cual le posibilita la comunión con toda la creación. Dios, dice san Agustín (2010, III, 6, 11), es más interior que lo más íntimo mío y por encima de lo más alto a lo que yo pueda llegar. Si no se produce esta abertura, si todo remite a lo Uno sin ventana a lo Otro, ya no hablamos de intimidad, sino de soledad, que puede llegar a ser asfixiante, claustrofóbica, infernal.

La construcción de un «yo» separado de la totalidad ha coincidido con un sistema económico y político caracterizado por la guerra, lo cual ha dado lugar al individualismo, a un mundo de mónadas sin ventanas, de interiores absolutos que se quieren autosuficientes y que viven encerrados en el laberinto de su interior. Gianni Battista Piranesi ha sido el gran ilustrador de ello y Franz Kafka su gran narrador. De las *Prisiones imaginarias* de Piranesi, Margerite Yourcenar (1987) ha dicho que nos muestran las angustias del espacio prisionero, los infiernos de la reclusión, el terror de las negras profundidades invisibles, la orfandad de lazos y contactos. Los muros carcelarios de la soledad y el vacío infinito tienen en común la falta de intimidad. De ahí el acto salvador de las relaciones íntimas, de las amistades íntimas, de la fraternidad, de la *re-ligio*, que nos permiten recuperar o reforzar la ligación con el otro y con lo otro.

## 2.2. Condición de posibilidad del libre albedrío.

La intimidad es condición de posibilidad de eso que venimos llamando libre albedrío, libertad reflexiva, autonomía, autogobierno, capacidad de decisión, capacidad de hacernos y de orientarnos, etc. La libertad moderna se caracteriza por un «yo» que se quiere autónomo, no heterónomo; un «yo» libre de cualquier imposición exterior e interior que no sea la propia voluntad. Sin entrar en la cuestión de si esto es o no posible y en qué grado, no cabe duda de que los pensamientos y decisiones que se quieren libres requieren un «yo sintiente y pensante» y momentos y lugares en los que sea posible recogerse y separarse de la imposición, del ruido, de la confusión, de la agresión social o de la estupidez humana.

Sin intimidad, sin un espacio y tiempo propios, no hay autogobierno o este se ve limitado ni tampoco moralidad o plena moralidad. Habrá seguimiento u obediencia a las normas morales del todo o de alguien, pero no responsabilidad. La responsabilidad exige un «yo» que pueda responder a la llamada del otro o de lo otro: «¿Qué has hecho?», «¿Por qué me haces esto?». Jacques Derrida (2000) vio en Abraham al primer ser humano que, ante el requerimiento de la totalidad, no recurrió al entusiasmo iniciático y mimético propio del pensamiento mágico, sino que respondió «aquí me tienes», con lo cual, dice, se anuncia el advenimiento de una conciencia que se separa de la totalidad.

## 2.3. Condición de posibilidad de la libertad ex-istencial.

El libre albedrío es una libertad reflexiva, racional. Pero la libertad humana no se limita al hacer y al pensar, sino que se expande hacia el sentir, experimentar, anhelar... Nuestro ánimo se inquieta no solo en el hacer y el pensar, sino también ante la profundidad de sabernos en un interior abierto a la inmensidad. Los nombres que reciben estas experiencias son espiritualidad, mística, creatividad, arte, poesía, amor, Dios... y no son posibles sin la intimidad.

Para Jan Patočka (2007), la libertad no es algo intelectual, sino vital, nacido del choque contra la dura roca de nuestros límites. Es una experiencia de insatisfacción con lo dado y lo sensorial que, intensificándose, llega a la comprensión de que esto ni es todo, ni es lo decisivo. Un liberarse de los datos de los sentidos y encaminarse y traspasar los límites internos y externos de la propia vida, un dejar que crezca en nosotros lo inquietante, un experimentar la vida en la amplitud, una exposición a la posibilidad extrema, una experiencia del riesgo, que puede ser afrontado o esquivado, y del abismo de la conquista.

Para el filósofo checo, la libertad permite la experiencia de la totalidad, de lo realmente verdadero, que se consigue a través de la introspección y la protesta contra los límites interiores y exteriores y también a través del dolor, por ejemplo, el que se experimenta en la pérdida de un ser querido o de la

propia salud. Estas situaciones, dice, nos arrojan a la experiencia liberadora del renacer, de traspasar los límites de la vacuidad de una vida guiada por el poder, el éxito, la superficialidad o la monotonía, y nos hacen descubrir lo realmente verdadero, nos permiten atrapar la totalidad en su radical sencillez.

#### **2.4. Factor básico de la dignidad humana.**

La dignidad se manifiesta de diferentes maneras y en diversos ámbitos, pero de todos ellos la intimidad es el más destacado. La dignidad, que entiendo como sacralidad laica, es temor, temblor y amor hacia el misterio de uno mismo, del otro y de lo otro. La creencia en la dignidad permite el respeto hacia lo íntimo de las personas, hacia aquello que no debe ser visto, tocado, oído, dicho, pensado, explorado, preguntado, iluminado, penetrado, ocupado, agotado... y que, si se hace, requiere consentimiento, recato, tacto, circunspección, respeto, estima, amor, cuidado. Se dice que la intimidad es una puerta que se abre desde dentro y que entrar sin que te abran es un acto de violencia. Incluso el mismo Dios considera que también él requiere permiso para entrar en el corazón de los seres humanos: «He aquí, yo estoy a la puerta y llamo: si alguno oyere mi voz y abriere la puerta, entraré a él, y cenaré con él, y él conmigo» (Biblia, 1992, *Ap.* 3, 20).

Dignidad e intimidad se requieren mutuamente en un rico y amoroso juego de complicidades: la dignidad necesita el misterio y la radical singularidad de lo íntimo, y la intimidad necesita la sacralidad de la dignidad. Este juego de complicidades hace que lo íntimo deba ser respetado y que la intimidad sea respeto. En el respeto a la intimidad de la persona se reconoce su radical singularidad. Quien no reconoce la humanidad en el otro, no puede respetar su intimidad; quien no respeta la intimidad del otro, no lo reconoce plenamente como persona.

Mi dignidad se quiebra no tanto cuando los otros me tratan indignamente, sino cuando trato indignamente a los otros. Entrar sin respeto, sin temor ni temblor en la sacralidad del otro, no necesariamente anula su sacralidad, sino que quiebra la de quien lo hace, porque lo sagrado de uno mismo requiere el cuidado de la sacralidad ajena.

En el ámbito jurídico, el Tribunal Constitucional Español ha declarado reiteradamente que el derecho fundamental a la intimidad (art. 18.1 CE) está estrechamente vinculado con el respeto a su dignidad como persona (art. 10.1 CE) (STC 66/2022: FJ 4 A.c).

### **3. CORTESÍA, BUEN TRATO Y CUIDADO**

De la intimidad, al derecho, e incluso a la ética aplicada, les ha interesado especialmente el tratamiento de los datos personales y, por lo tanto,

los deberes de confidencialidad y secreto profesional. Sin embargo y como hemos visto, la intimidad no se agota ni incluso destaca en lo que se sabe del otro o de los otros. La interioridad, el cuerpo, las cosas, los espacios y los otros son dimensiones que, a pesar de su importancia, han sido poco tratadas y a veces olvidadas en las profesiones psicossocioeducativas y sociosanitarias. Por razones de espacio y a mi pesar, no me es posible tratarlas aquí. Sin embargo, voy a abordar tres actitudes que permiten aproximarse correctamente a ellas a través de tres conceptos que intentan atraparlas: cortesía, buen trato y cuidado.

Voy a considerar la cortesía, el buen trato y el cuidado como tres tramos de intensidad progresiva para aproximarse de forma correcta a la interioridad y a la *extimidad* de las personas. Pasar de un peldaño a otro no significa abandonar el anterior, sino incorporar el nuevo, conservando lo previo, lo cual requiere que los profesionales de la acción psicossocioeducativa y sociosanitaria dispongan de las competencias para el cuidado. Esto no significa que deban cuidar a todas las personas que atienden, porque en algunas situaciones la cortesía es el trato apropiado; en otras, el buen trato y en otras, el cuidado. A veces, la simple cortesía resulta lacerante pero en otras, el cuidado excesivo e incluso hiriente. Así pues, los profesionales deben estar atentos al trato que demanda la persona atendida y a cuál es profesionalmente pertinente en cada situación, puesto que la no adecuación produce déficit o exceso de actitudes.

Schopenhauer (2009: p. 396) consideró que la cortesía es la distancia justa que permite relacionarnos con los demás sin llegar a herirnos. En su conocida fábula de los puercoespines, explica que en una gélida noche de invierno, un grupo de puercoespines intentaron juntarse para calentarse unos a otros y no morir de frío, pero al hacerlo, los pinchazos de unos a otros les obligaban a separarse de nuevo y esto les lanzaba de nuevo al frío. Repetían una y otra vez este intento desesperado de escapar a ambos sufrimientos, sin lograrlo, hasta que encontraron la distancia justa para compartir el calor sin pincharse y a esa distancia, dice Schopenhauer, la llamaron cortesía y buenas costumbres. La cortesía nos permite comunicarnos con el otro evitando la punción que puede provocar el desconocimiento o la animadversión.

La cortesía es necesaria en la atención psicossocioeducativa y sociosanitaria, como lo es en todas las relaciones humanas, pero a veces no es suficiente. La simple cortesía se sitúa puertas afuera de la institución o, como máximo y por sí sola, puede llegar hasta el mostrador de recepción. Más allá continúa siendo necesaria, pero ya no es suficiente, porque no permite atender aquellas necesidades de la persona que requieren atención, implicación, contacto, prudente intromisión, convivencia. Es más: la simple cortesía a veces puede resultar fría y punzante, de tal forma que se palpe en ella, como en la alegoría de Schopenhauer, la tensión de la necesidad del encuentro. No en vano ha sido considerada por algunos como un «contrato conversacional» (Fraser, 1981), o como una forma de atenuar las tensiones

de la interacción (Lakoff, 1973), o se la ha situado en una relación de beneficio-coste (Leech, 1983).

El buen trato se inicia allá donde la cortesía ya no es suficiente. A diferencia del *maltrato*, el *buen trato* es un término poco utilizado y pensado en ética, de ahí posiblemente que continúe siendo un compuesto separado. A pesar de que se sitúa plenamente en la ética de las virtudes, tampoco en esta goza de mucho predicamento. No aparece en ninguna de las grandes virtudes aristotélicas (justicia, valor, templanza, modestia, amistad, veracidad etc.), ni cristianas (fe, esperanza, caridad, prudencia, fortaleza, justicia y templanza), ni en los valores que señalan la mayoría de los actuales manuales profesionales (entre los que destacan la justicia, *resiliencia*, empatía, paciencia, prudencia, confianza, tolerancia, humildad, sabiduría, bondad, compasión, amor, veracidad, generosidad, competencia, alegría, cortesía, etc.).

A diferencia de la cortesía, el *êthos* vivencial del buen trato no se consigue a través de normas que se proclaman o imponen a través de la ética prescrita (códigos éticos o deontológicos y otras normativas), sino a través de una ética vivida, del *êthos* que se construye y en el cual se está y se es. La simple cortesía puede ser superficial, obligada, fría. El buen trato, en cambio, incorpora ya los afectos, la calidez del encuentro. Como ya advirtió Aristóteles y hoy lo hacen la psicología y las neurociencias, la excelencia en el carácter y en la manera de ser no se aprende a través de códigos escritos o lecciones, sino que se adquiere practicándola al lado de personas excelentes en contextos también excelentes. Las virtudes son valores, principios y obligaciones encarnados, hechos realidad en el ser de la persona, que se forjan al lado de personas y en organizaciones que las practican. De ahí la importancia del carácter, del clima, de la ética de la organización en la cual se trabaja. Un profesional que ejerce en una organización virtuosa —excelente diríamos hoy—, acaba incorporando, por transferencia, esta excelencia en su quehacer. Y al contrario, un profesional con muchas virtudes, puede acabar perdiéndolas si trabaja en una organización mediocre o nefasta.

En la graduación que aquí se propone, si no dispusiéramos del buen trato, nos veríamos obligados a pasar de la cortesía al cuidado, cuando hay situaciones en las cuales la cortesía no es suficiente y el cuidado es excesivo. Situaciones en las cuales la persona atendida no quiere el vínculo emocional que caracteriza al cuidado, ya sea porque no quiere sentirse querida por la persona que la atiende, o porque no se considera vulnerable, o porque no quiere establecer con ella lazos de dependencia.

La palabra *cuidado* puede tener un significado técnico y un significado ético. En su uso técnico, se habla de «hacer los cuidados de una persona» para referirse, por ejemplo, a que se le cambian los vendajes, se le curan las llagas o se le hace la higiene personal. Y cuando decimos que estas acciones de cuidado deben hacerse con cuidado, nos estamos refiriendo a que a lo técnico debe añadirse un *êthos* que es delicadeza, dulzura, calidez, estima, compa-

sión, amor... Cuando se introduce el amor en la atención al otro y a lo otro, ya no hablamos de buen trato, sino de cuidado. Cuidamos a nuestros hijos, pareja, familiares, amigos, etc., mostrándoles nuestra estimación, mientras que somos corteses con las personas con las que coincidimos en el ascensor, en la calle o en una reunión y damos un buen trato a aquellos con quienes coincidimos regularmente.

El cuidado como acto amoroso no es algo limitado a los seres próximos, sino también a cualquier prójimo sufriente o en situación de especial vulnerabilidad. Su sufrimiento o fragilidad nos concierne, nos conmueve, nos afecta, nos liga, nos une, nos *ob-liga* a responder con ayuda y amor. Asimismo, el cuidado tampoco se limita a los seres humanos, sino que también podemos cuidar y sentirnos cuidados por los recuerdos y sensaciones que nos despiertan algunos objetos, por la calidez de los lugares, por las muestras de amor de los animales. El cuidado nos salva del solipsismo existencial, de la angustia del saberse arrojado en el vacío de lo cerrado y de lo abierto.

El cuidar no solo es dar, sino también darse. En tanto que acto que contiene amor, genera dependencia, y no me refiero al juicio negativo al que hemos acabado asociando esta palabra, sino al positivo, al que *ob-liga*. El famoso pasaje de *El principito* en el cual el zorro le pide que le domestique, es decir, que le introduzca en los hábitos y cuidados propios del que habita en una casa (*domus*) compartida, es una magnífica descripción de esta dependencia. Cuando me domestiques, le dice el zorro, horas antes de que llegues a visitarme ya me sentiré inquieto y feliz. Y cuando te acerques, conoceré el rumor de tus pasos, que serán diferentes a todos los demás. Y los campos de trigo, que antes me eran indiferentes, me recordarán tus cabellos dorados y amaré el susurro del ruido que los acaricia.

En el momento de escribir estas líneas, la reivindicación del cuidado, incluso del derecho al cuidado, se imponen en algunos ámbitos. Valga aquí una última reflexión sobre ello. Los derechos son valores morales que pasan a formar parte de un ordenamiento político-jurídico y, por lo tanto, están protegidos por la fuerza y la amenaza del Estado. Los derechos se proclaman y se exigen. El cuidado escapa o debería escapar de esta dinámica, a no ser que queramos vernos privados de palabras que permiten referirnos a valores cuya fuerza consiste en que no son proclamados ni exigidos, sino ofrecidos desinteresadamente. Si consideramos que aquello que caracteriza el cuidado es la delicadeza, la dulzura, la calidez, la estima, la compasión, el amor... no deberíamos permitir que se viera empañada por la fuerza de los cuerpos y fuerzas del Estado.