

Jesús Vilar

La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales.

Yo apunté que a mí siempre me interesaron los hombres que luchan por una causa distinta de la de sí mismos, sólo que, en última instancia, al luchar por los demás luchamos también por nosotros mismos. Y que en esa no-disociación residía la verdadera ética

Salvador Pániker, Segunda memoria

Ética y acción profesional

¿Por qué hoy en día se habla tanto de ética profesional? ¿De qué hablamos, a qué nos referimos cuando hablamos de estas cuestiones en el campo de la acción social? Realmente, ¿qué tiene que ver la reflexión ética (que es pausada, diferida, *atemporal*, genérica y global) con la realidad profesional?

Estas son algunas de las preguntas que nos servirán de punto de partida para iniciar una reflexión sobre el sentido que debe tener la ética profesional, entendida como la orientación hacia el *bien común social* que aporta una profesión y su concreción en criterios deontológicos, esto es, en los deberes y las obligaciones específicas de cada una de las profesiones (Fernández, J.L.; Hortal, A., 1994).

Inicialmente, destacaremos dos argumentos o cuestiones a partir de los cuales consideraremos que es necesario hablar de ética profesional en el campo social. El primer argumento hace referencia a la presencia ineludible de las cuestiones ideológicas y valorativas en este terreno profesional. El segundo, hace referencia a las consecuencias que tiene la exposición permanente en situaciones de toma de decisiones difíciles o imposibles, para la salud mental del profesional.

Acción social, ideología y valores

La primera cuestión que conviene recordar es que las profesiones que giran alrededor de las acciones sociales no son neutras, siempre manifiestan algún tipo de beligerancia más o menos activa hacia unos u otros valores (Trilla, 1992). Su acción parte siempre de un posicionamiento ideológico a partir del



cual se hace la selección de las prioridades y se construye el sistema de respuestas, de manera que las acciones sociales o socioeducativas tienen como punto de partida unos valores que posteriormente hay quien puede intentar disimularlos en forma de criterios científicos.

En este sentido, el intento de funcionar con planteamientos exclusivamente tecnocráticos se han mostrado claramente insuficientes para dar *buenas respuestas* a una amplia gama de situaciones complejas de la realidad social. Las profesiones sociales tendieron a utilizar métodos científicos en un intento de aumentar el rigor y la sistematización en la acción y la neutralidad en la toma de decisiones. Obviamente, el uso de procedimientos estandarizados claramente racionaliza todos estos procesos, pero no evita adoptar una posición desde la que se interprete la realidad y se decidan las prioridades.. Así pues, el problema no está solamente en la elección del mejor método, sino que la estrategia utilizada responde a una forma específica de interpretar la situación que se estudia, es decir, a un posicionamiento ideológico sobre la realidad. En estos casos, la técnica no soluciona las dificultades derivadas de la elección, porque las cuestiones valorativas sólo pueden tratarse desde el mundo de los valores, de la misma manera que las cuestiones técnicas necesitan respuestas técnicas y las cuestiones científicas necesitan respuestas científicas (Sánchez, 1996).

El conflicto de valores que se deriva del posicionamiento político y ético siempre está presente, a pesar de que con frecuencia las acciones socioeducativas o proyectos concretos se viven como hechos aislados e independientes, alejados de las grandes declaraciones ideológicas. Cabe recordar que los proyectos van vinculados a políticas sociales que determinan las formas como tienen que tratarse las diversas situaciones, de manera que a pesar de tener siempre un margen de maniobra en función del estilo personal, el colectivo profesional tiene que asumir y no puede modificar los condicionantes que se derivan del marco legal y jurídico (en el fondo, ideológico) donde desarrolla su actividad¹. Por ejemplo, no puede modificar los circuitos de actuación dentro de la red, no puede crear nuevos itinerarios, no puede diseñar otras medidas diferentes a las que prevé la ley ni puede dejar de aplicar lo que la ley dictamina; es más, el propio proyecto donde desarrolla su tarea existe, porque se ajusta a un programa y a un plan, es decir, a una política de actuación específica.

Evidentemente, si se está de acuerdo con la forma como se está interpretando la realidad y, en consecuencia, con la manera de tratar las diversas situaciones sociales, el grado de conflicto disminuye de forma drástica.

Con todo, el hecho de que no haya contradicciones respecto a las directrices más genéricas de la acción no evita que puedan existir en un marco más microsociedad, ya sea con otros profesionales o con el destinatario de la acción².

Acción social, desencanto y malestar moral

La segunda cuestión que nos lleva a hablar de deontología es la relación que se establece entre el desencanto sobre el sentido del trabajo (que puede conducir a situaciones de estrés), y la exposición permanente a situaciones en que hay que tomar decisiones poco satisfactorias que no permiten encontrar fácilmente *la buena respuesta*. de hecho, la expresión buena respuesta ya es una forma con frecuencia errónea de analizar las realidades, porque presupone desde un punto de vista mecanicista que el conocimiento de las causas nos permitirá alterar sus efectos o, dicho con otras palabras, que todas las situaciones tienen posibilidad de ser solucionadas si se cambian sustancialmente las causas que las generan.

Las situaciones donde el profesional es más vulnerable y está más abocado a sufrir estrés son las que definiremos como *encargos imposibles*. Como es bien sabido, se trata de situaciones en que las posibilidades reales de asumir el seguimiento y la resolución de una situación o de alcanzar unos objetivos mínimos son prácticamente inexistentes³. Estas situaciones se llegan a producir no sólo porque alguien hace una petición desmesurada, sino porque los equipos profesionales no tienen una conciencia explícita de sus posibilidades y de sus límites, en función de un marco de referencia. Así pues, puesto que no hay parámetros explícitos para manifestar la imposibilidad de asumir un encargo, el profesional o su equipo inicia una labor que está condenada al fracaso desde su inicio, con frecuencia acompañada de altas dosis de agresividad, ya sea por parte de quien te pide que trates el problema, por parte de quien se supone que tiene que colaborar en la solución del mismo y por parte de quien se supone que es el *problema* (este último seguramente con más razón, porque puede ser convertido en problema por decreto ley de un día por otro). En este escenario, el profesional inevitablemente devolverá la agresividad que recibe en forma de agresividad, tanto hacia él como hacia los demás⁴.

Hay claramente otros hechos que abocan a una situación de desencanto y de estrés (condiciones laborales, mayor o menor interés de la labor que se lleva a cabo, estructura más o menos participativa de la organización, resultados que se obtienen al final de cada actuación...), pero en realidad todos estos factores



contribuyen a colocar al profesional en una situación de vivir su acción cotidiana de forma extrema e inevitablemente aparecen los dilemas. Además, el *combate* es desigual, claramente desequilibrado, puesto que en el intento de enfrentarse a situaciones críticas plagadas de dilemas que no podrá solucionar, no solamente se juega desde la capacitación y la racionalidad, sino que entran en escena mecanismos de carácter afectivo que minan la resistencia emocional del profesional. En estos momentos, de lo que estamos hablando es de su *salud moral* (Guisán, 1986), aspecto que inevitablemente nos conduce a la ética.

Si integramos los dos aspectos que hasta el presente hemos apuntado, (la carga ideológica en los contextos socioeducativos y la tensión emocional derivada de la toma de decisiones), nos encontramos que los conflictos de valor vuelven a aparecer con toda su contundencia.

De hecho, éstos no habían marchado nunca, pero habíamos caído en el espejismo tecnocrático en donde no había lugar (por lo menos teóricamente) para los dilemas. Es imprescindible reconocer que los valores están en el centro de las acciones sociales, son ineludibles en este marco profesional y la reflexión moral no es un hecho excepcional para momentos solemnes sino que forma parte de la cotidianidad. Esta es una ocupación que nace fundamentalmente por la existencia de desigualdades y conflictos, e manera que el conflicto es uno de los ejes centrales de este campo de trabajo.

Por otro lado, la realidad presente no nos lleva sino hacia una mayor necesidad de definir un posicionamiento ético desde el cual poder tomar decisiones morales. Esta será una tarea clave para tratar con criterios de justicia los desequilibrios de nuevo milenio: el progresivo aumento de la desigualdad entre países desarrollados y países en vías de desarrollo, el notable crecimiento del cuarto mundo en las grandes ciudades, los conflictos interculturales, la quiebra del estado del bienestar o los efectos de la globalización son ejemplos que no permiten ser demasiado optimista respecto de la posibilidad que los profesionales de la acción social se encaminen hacia un futuro rutinario y mecánico en sus tareas.

Inevitablemente, tenemos que volver a plantearnos las cuestiones básicas: ¿qué significa haber tenido éxito? ¿Qué quiere decir haber hecho un *buen trabajo*? En definitiva, ¿de qué somos responsables y ante quién? (Conill, 1996).

La reflexión moral no es un hecho excepcional para momentos solemnes sino que forma parte de la cotidianidad

Cuestiones, problemas y dilemas morales. Formas de optimización

Ahora bien, que la ética sea un elemento cotidiano muy presente, no quiere decir que los agentes sociales tengan que estar permanentemente discutiendo dilemas; entre otras razones, porque la lógica de la acción social pide respuestas inmediatas, a pesar de que sea sobre temas de fondo que necesitan una lenta reflexión. En este sentido, puede ser de utilidad distinguir entre cuestiones morales, problemas morales y dilemas morales (Banks, 1997).

- Las cuestiones morales son los elementos habituales en el tejido de las situaciones sociales. Allí están, pero esto no quiere decir que necesariamente se tengan que convertir en un hecho conflictivo.
- Los problemas morales son situaciones de conflicto de valores que tienen una respuesta más o menos estructurada. Siguiendo el razonamiento anterior, puede darse el caso de que algunos de los valores que se indicaban entren en conflicto y se tenga que tomar alguna decisión.
- Los dilemas morales son situaciones de mayor excepcionalidad en que hay que tomar una decisión, sabiendo que probablemente ninguna de las respuestas adoptadas sea lo suficientemente adecuada, puesto que no va a satisfacer las necesidades ni las expectativas de los agentes en conflicto.

A partir de un ejemplo ilustraremos los tres conceptos.

En el campo profesional de la acción social es habitual que estén presentes elementos morales como pueden ser el derecho a la libertad, el respeto a la autonomía o la comprensión de la diversidad cultural. Como se puede ver, estos elementos no son necesariamente problemáticos, pero configuran el universo moral y conceptual del día a día.

Ahora bien, ¿una persona de cultura y religión diferente a la del país donde trabaja y vive, puede pedir dejar de ir a trabajar o interrumpir su tarea, porque tiene que realizar un ritual religioso?

Un segundo ejemplo: un adolescente menor de edad, tutelado por la administración, ¿puede salir un viernes toda la noche como hacen los jóvenes de su edad, o por el hecho de estar de encontrarse en una institución hay que incrementar las medidas de protección y no hay que asumir el riesgo de que pase la noche fuera del centro?



Como se puede ver, en estas situaciones se encuentran diversos valores en conflicto, como pueden ser el respeto a la identidad *versus* el respeto a las obligaciones del país de acogida o el derecho a la igualdad *versus* la obligación de ejercer una función de tutela de forma rigurosa.

Siguiendo con estos ejemplos, la primera vez que se produce una situación como la que se describe nos podemos encontrar ante un dilema ético que hay que analizar con detención y que seguramente, de entrada, no tiene una solución rápida ni fácil. Ahora bien, lo que no puede ser es que cada vez que se produzca esta situación, el profesional o su equipo tenga un dilema. Necesariamente tiene que haber un sistema de respuestas organizadas y argumentadas que se aplicarán en cada una de estas situaciones, cuando se manifieste el problema. Así que se haya sistematizado un sistema de respuesta para las situaciones anteriormente descritas, se habrá pasado de estar en un dilema moral a estar en un problema moral.

La idea fundamental es que en un equipo tiene que disminuir el número de dilemas y los tiene que ir convirtiendo progresivamente en problemas morales. Evidentemente, siempre habrá dilemas, siempre se darán situaciones que no puedan ser tratadas desde el marco de respuesta que se ha construido, puesto que, de hecho, esto es la normalidad en estos contextos. Pero lo que también hay que tener en cuenta es que si no se dispone de este mecanismo, el equipo funcionará *por reacción* ante las múltiples situaciones de dificultad, en vez de adelantarse a las mismas.

A mayor número de respuestas reactivas, mayor será el grado de tensión y de improvisación que se viva en la relación con el destinatario de la acción; mientras que, al contrario, a mayor número de previsión, disminuirá notablemente las situaciones de tensión y simultáneamente se dispondrá de mecanismos para analizar la situación excepcional. La primera situación puede ser perfectamente generadora de *malas prácticas*, por lo que conlleva de falta de análisis y de inmediatez, mientras que la segunda garantiza la reflexión en la toma de decisiones.

La perspectiva cibernética⁵ nos permite ilustrarlo claramente con la utilización del concepto de optimización. La forma más primaria de actuación ante una situación comunicativa entre sistemas es la optimización adaptativa, que se caracteriza por actuar de forma *reactiva* ante los diferentes estímulos que intercambia con la realidad. Una segunda forma de optimización más elaborada es de carácter proyectivo, que se caracteriza por la posibilidad de crear un

medio propio, un marco que prevé respuestas a un conjunto de intercambios comunicativos, de manera que se anticipa a la aparición de la situación comunicativa mediante la utilización de un abanico de propuestas preestablecidas. Finalmente, la optimización introyectiva se basa en la autoconciencia y la creación de patrones propios. Es una capacidad humana basada en la capacidad de pensarse. El yo autoconsciente responde a la capacidad que la persona tiene que ser consciente del propio pensamiento, de las propias reflexiones y los propios actos. Se plantea objetivos, planifica la acción, dirige su realización y evalúa los resultados (Puig, 1987). Es un paso cualitativo fundamental porque manifiesta la capacidad no sólo de acumular experiencias sino de crear patrones a partir de los cuales construir respuestas.

En el ejemplo anterior, una situación de dilema se corresponde a una optimización adaptativa (se reacciona *a posteriori* de la aparición del conflicto). La conversión de los dilemas en problemas morales se corresponde con una optimización proyectiva (se avanzan respuestas previstas a situaciones ya conocidas que se espera que pasen).

La posibilidad de sistematizar respuestas se da por dos tipos de razones: una, más simple, que consiste en la acumulación de *experiencias* mediante las reacciones adaptativas; la segunda, más elaborada, que consiste en la construcción de un patrono o un marco de interpretación a partir del cual generar respuestas. En esta segunda opción se ha puesto en funcionamiento la optimización introyectiva. Desde el punto de vista de la ética profesional, esta optimización podríamos asociarla a la construcción de una guía de *buenas prácticas* o el diseño de un código deontológico. Paralelamente, estos dos instrumentos de guía también representan un marco a partir del cual discutir y enfocar los dilemas que se plantean en las situaciones más *reactivas*.

La construcción de un espacio de trabajo y reflexión desde la perspectiva ética

Hasta este punto hemos intentado mostrar la necesidad de incorporar la reflexión deontológica en la actividad básica del agente social. Ahora bien, pese a la voluntariedad para ubicarse en un universo ético, nos tenemos que preguntar: ¿cuáles son los pasos, las tareas, el tipo de trabajo que un grupo de profesionales tiene que iniciar para hacer de la ética un elemento cotidiano? ¿De qué elementos disponemos que nos sirvan de punto de partida?



El elemento básico alrededor del cual tiene que girar la construcción de una posición ética es el código deontológico. Este es el documento de referencia de la profesión donde se indican los principios básicos que guían la acción. Ahora bien, el código deontológico tiene sentido siempre que sus postulados sean interpretados desde posiciones compartidas. En el caso contrario, se convierte en un texto generalista que permite múltiples interpretaciones, lo cual es claramente insatisfactorio en los momentos de dificultad en que se necesitan orientaciones precisas. Como ya apuntamos en otro momento, será un elemento clave siempre que se convierta en un punto de llegada, es decir, en el resultado de un proceso de clarificación y construcción conjunta entre todo el colectivo de profesionales, y tendrá importantes déficits si se utiliza como punto de partida, es decir, si se presupone que todo el colectivo profesional lo interpreta de la misma forma sin un trabajo reflexivo previo (Vilar, 2000).

Tres líneas básicas de acción para la construcción de un universo ético

Las propuestas que apuntaremos a continuación son la consecuencia de algunas observaciones realizadas durante un estudio sobre los principales conflictos éticos del profesional de la acción social⁶.

Una de las principales observaciones que hicimos es que la identificación de conflictos concretos es un camino difuso e impreciso que no clarifica ni ayuda a avanzar, por lo menos inicialmente, en el tratamiento de las cuestiones de carácter ético, por las razones que a continuación se apuntan.

- Identificación de la dimensión ética de las profesiones como un elemento ajeno al día a día:
 - Se identifica con reflexiones filosóficas distantes de la realidad profesional.
 - Se asocia a ideas demasiado *etéreas*, poco operativizables.
- Dificultad en el análisis de las situaciones éticas descritas:
 - No siempre se hace una adecuada distinción de los escenarios donde se dan los conflictos y los conflictos o dilemas éticos que se dan en estos escenarios.

- Frecuente vivencia individual del conflicto. Se tiende a la autoproblematización o a identificar los conflictos de un ámbito como exclusivos de aquel ámbito.
 - Dificultad para identificar las causas generadoras del conflicto y los valores en oposición.
- Gran amplitud y dispersión de temáticas y de formas de leer la realidad:
- Gran diversidad de problemáticas, difícilmente organizables ni categorizables.
 - Ubicación en *perspectivas* o formas de mirar la realidad profesional potencialmente complementarias, pero inicialmente incomunicadas entre ellas, de manera que parecen profesiones diferentes (p. ej. preocupación por elementos referidos a la función social frente de preocupaciones de dinámicas internas de los equipos).
 - Interpretación de la realidad desde modelos antagónicos.

Lo que se pudo confirmar es que el conflicto concreto frecuentemente es el resultado de una tensión entre valores no necesariamente explícitos. Es decir, son el marco, el escenario donde hay valores en oposición, pero estos *valores* con frecuencia están *escondidos*. En segundo lugar, de conflictos éticos concretos puede que los haya tantos como personas los piensen desde su sensibilidad. Esta amplitud es imposible de sistematizar, hay que encontrar otros mecanismos más generalistas si no nos queremos perder en la anécdota. Por otro lado, la discusión sobre los *grandes temas* (la privacidad, la libertad...) tampoco aporta solución alguna a los problemas concretos, puesto que se puede estar de acuerdo sobre el tema en términos genéricos y continuar sin tener respuestas en la situación concreta (por esto es, precisamente, un dilema moral).

Ante esta complejidad, llegamos a la conclusión de que el abordaje de las cuestiones deontológicas en el terreno de las acciones sociales tiene que evitar centrarse inicialmente en las problemáticas concretas, circunstanciales y cerradas en los diferentes ámbitos. Contrariamente a esto, tiene que ser un trabajo por un lado más genérico y, al mismo tiempo, transversal en todos los ámbitos, porque de lo que se trata es de construir un marco compartido de análisis y respuesta.

En segundo lugar, este trabajo tiene que partir directamente de las personas que están en primera línea⁷ y tiene que consistir en un proceso sistemático de reflexión, análisis, construcción y proyección sobre la deontología y el conflicto ético, que hay que concretar en las siguientes tres líneas de trabajo simultáneas:



- Construcción de una identidad profesional compartida.
- Identificación y explicitación de un modelo interpretativo de la realidad social y, en consecuencia, de una propuesta de acción.
- Inicio de procesos de análisis de conflictos éticos en equipos profesionales y de construcción de respuestas consensuadas.

Construcción de una identidad profesional

Un buen número de preocupaciones que aparecieron en el estudio que antes hemos citado están directamente relacionadas con la necesidad de encontrar un sentido y una función social a la profesión: cuál es la finalidad operativa de la acción social, de qué se es responsable, delante de quién... En la historia reciente de algunas profesiones del marco social (la educación social, por ejemplo), la identidad se ha ido construyendo en función del encargo y las posibilidades reales de actuación que se dan en cada contexto de trabajo, de manera que si cambiaba el marco de trabajo, finalmente cambiaba también el sentido de la profesión. Por otro lado, si los diferentes ámbitos de trabajo funcionan con criterios y finalidades muy diferenciadas, no hay un reconocimiento entre profesionales como miembros de un mismo colectivo e incluso se pueden duplicar tareas. En este sentido, es necesario no confundir la figura profesional con los estilos posibles de trabajo, para evitar multiplicaciones innecesarias de personas que, en un intento de encontrar su espacio en el mercado del trabajo, acaban convirtiéndose en los profesionales inhabilitantes que ya describió Illich⁸.

Las anteriores razones hacen que la primera línea de trabajo que se recomienda esté dirigida a construir la identidad y simultáneamente a definir la función, la finalidad y la responsabilidad de esta ocupación en la estructura social. La existencia de *encargos imposibles* podría verse claramente reducida si el colectivo profesional fija bien las finalidades de la profesión, sus posibilidades reales, sus métodos de trabajo y la imagen que tiene del destinatario de su acción. No es saludable para la profesión ni para los profesionales ir a remolque de lo que dictan las políticas sociales. Habrá que seguir estas políticas, pero desde una identidad construida, no desde una identidad permanentemente *en obras*.

No es saludable para la profesión ni para los profesionales ir a remolque de lo que dictan las políticas sociales

Identificación y explicitación de un modelo interpretativo de la realidad social

Si bien lo separamos del punto anterior, una tarea paralela a la construcción de la identidad profesional es partir de un modelo interpretativo de la realidad social que dé las claves para identificar la función de la profesión. Por ejemplo, no será lo mismo partir de un modelo asistencial-tecnocrático que de un modelo crítico. En cada uno de ellos se dibujará una forma de encargo social, se verá de manera diferente el ciudadano con que se ha de trabajar, se darán las claves para interpretar los enunciados del código deontológico y se perfilará la función del profesional.

Desde nuestro punto de vista este es un elemento fundamental, porque los dilemas morales no existen *en sí* sino que se producen en los límites de cada uno de los modelos. Por ejemplo, un trato relativamente brusco y/o paternalista puede no suponer ningún problema desde el modelo asistencial-tecnocrático, mientras que puede generar un importante conflicto con relación al valor del respeto desde una posición crítica.

Es desde la clarificación y explicitación de los valores del modelo que sirve de referencia que posteriormente se podrán estudiar los diferentes dilemas y casos concretos⁹. Como en el anterior punto, en cada escenario pueden darse multiplicidad de conflictos de valor (o no darse ninguno), en función del modelo desde el cual se analiza la realidad.

Desde nuestro punto de vista, las dos anteriores líneas de trabajo son transversales en todos los ámbitos y tienen que potenciarse por asociaciones y colegios profesionales. Es responsabilidad de estos organismos dinamizar entre sus miembros la necesidad de construir una identidad profesional conjunta.

Inicio de procesos de análisis de conflictos éticos en equipos profesionales

Finalmente, podría parecer que queríamos evitar la tarea más urgente de dar respuesta a los conflictos de la práctica cotidiana. Se da la paradoja que son situaciones que piden una respuesta rápida e inmediata, pero que el tipo de conflicto que presentan necesitan un tiempo para reflexionar que no existe.



Estos hechos nos hacen pensar en la necesidad de potenciar dos tipos de trabajo en el seno de los equipos.

- El primero, se refiere al contenido de los dilemas y consiste en construir sistemas de respuesta anticipatorios en forma de reglamentos que se derivan del código deontológico y que tengan por objetivo reducir la excepcionalidad, es decir, limitar la permanente aparición de dilemas. Con otras palabras, ir construyendo una cultura de gestión de las dificultades y acumular el *saber*, la experiencia y el tipo de respuesta que se han ido sucediendo en situaciones similares. Esto no evitará que aparezcan dilemas, pero sí que evitará que buena parte de la actividad profesional esté marcada por las excepciones.
- El segundo, se refiere a la estructura y la forma del debate y consiste en estudiar como los profesionales de la organización van construyendo un equipo de trabajo capaz de gestionar los conflictos, de discutir, de analizar los hechos, de tomar decisiones y de construir respuestas. la idea es que ante situaciones excepcionales, lo más importante puede no ser la respuesta que se da sino la manera como se construye esa respuesta. Se puede dar la paradoja que haya respuestas acertadas que deterioran al equipo y respuestas equivocadas que lo consolidan.

Ante situaciones excepcionales, lo más importante puede no ser la respuesta que se da sino la manera como se construye esa respuesta

Estas dos líneas, muy vinculadas a las situaciones microsociales, conllevan desarrollar un trabajo que, como mínimo, contemple las siguientes cuestiones:

- Elaboración compartida de criterios que regulen *el contrato moral* de los profesionales (Martínez, 1988), esto es, fijar los requisitos básicos sobre el procedimiento para iniciar un trabajo reflexivo sobre la ética en su práctica.
- Clarificación de los valores mínimos que comparte todo el grupo de profesionales y delimitación de los espacios privados de toma de decisiones en el ejercicio de la actividad.
- Capacitación en el análisis de dilemas morales: distinción entre el conflicto y las causas que lo generan; identificación de los valores en conflicto; comprensión de los modelos desde los que se posiciona un interlocutor con quien se da una situación controvertida.
- Clarificación de los conceptos fundamentales del mundo de las éticas profesionales de manera que haya un referente compartido.

El inicio de este proceso puede ir acompañado por personas formadas en el

campo de la reflexión deontológica pero la finalidad última es la autonomía del equipo para contruir saber y contruirse como sistema introyectivo.

Conclusión

En las páginas anteriores hemos intentado argumentar porqué la ética es imprescindible en las profesiones de la acción social y posteriormente hemos perfilado tres posibles líneas de trabajo simultáneas que pueden orientar a los profesionales en su proceso autónomo de construcción de una identidad y de gestión de los conflictos éticos de la práctica. Es obviamente un proceso lento, largo y complejo, que será conveniente tomarlo con calma, sin tener demasiadas prisas para llegar a conclusiones que pueden ser precipitadas.

Como mínimo, queremos destacar dos limitaciones en la realización de este proceso. En primer lugar, este tipo de procesos requiere un tiempo regular y constante de trabajo. Un número importante de profesionales de la acción social no disponen de tiempo reconocido en sus lugares de trabajo para la reflexión y el análisis porque están en un marco que exige una permanente actuación (con frecuencia poco reflexiva). Evidentemente, estas limitaciones en las condiciones de trabajo pueden ser determinantes para inhibir el proceso reflexivo.

Dejar de ser
exclusivamente
consumidores
de conocimiento
para convertirse
en generadores
de conocimiento

La segunda limitación hace referencia a la formación recibida. Se da la paradoja que una buena parte de estos profesionales han sido formados en un paradigma técnico de competencias, muy activos, básicamente *consumidores del conocimiento* generado por los *expertos*, y han empezado a trabajar en marcos donde las competencias aprendidas no siempre han sido útiles porque lo que se les pedía era precisamente desarrollar capacidades más creativas, propias del profesional reflexivo, es decir, llegar a ser *generadores de conocimiento*. Esta dicotomía o contradicción ha llevado a muchos profesionales a tener que resituar y contruir una nueva el modelo de competencias estructura más adecuada a los nuevos retos. Desgraciadamente, no siempre ha sido posible hacer este paso, y existen equipos muy preocupados por las respuestas inmediatas que hay que dar y poco interesados en la construcción de criterios éticos más reflexivos. En estos contextos, predomina la dependencia del *experto* que tiene las respuestas, pero el trabajo que estamos proponiendo pide



crear, discutir, buscar referentes para construir respuestas, en lugar de pedir respuestas ya construidas. El paso fundamental consiste, pues, en dejar de ser exclusivamente consumidores de conocimiento para convertirse en generadores de conocimiento.

En cualquier caso, no se trata de querer correr, sino de disfrutar de la oportunidad de trabajar para la construcción de unas condiciones que hagan la tarea social más justa para los potenciales usuarios de los servicios y más satisfactoria para los profesionales que los ofrecen.

Las profesiones de la acción social (el trabajo social, la educación social) no son únicamente un marco de trabajo o una forma de especialización académica. Son, sobre todo, una experiencia emocional, una fuente de contradicciones y de sensaciones difíciles de racionalizar. Es acostumbrarse a convivir relajadamente con la certeza que frecuentemente nos formularemos preguntas que muchas veces no encontrarán respuesta.

Es un constante descubrimiento de las propias contradicciones, de las propias fronteras. Por esta razón tiene un alto componente de autoconstrucción moral, porque trabajando con personas (sobre todo si están en situaciones extremas que tienen su origen en las desigualdades sociales) aprendemos a comprendernos mejor y, paradójicamente, se conoce mejor a los demás y se es más eficaz cuando el trabajo hace que uno se conozca mejor a sí mismo.

Así pues, más allá de conceptos como profesionalización, estatus, diseño, eficacia, éxito o fracaso (?), cabe rehabilitar otros como autoconocimiento, duda, paciencia, vivencia, tolerancia, madurez o comprensión. Con el tiempo, es esto lo que finalmente queda.

Jesús Vilar
Maestro y Pedagogo
Profesor de la EUES - Pere Tarrés
Universitat Ramon Llull

-
- 1 Un ejemplo claro y actual es la nueva ley de extyanjería. Muy probablemente, aquello que la ley determina y las ñposibilidades de actuación que posibilita, distan mucho de lo que los profesionales que trabajan con colectivos de inmigrantes consideran que tendría que ser tarea. este hecho se agudiza en función del grado de dependencia que se establezca con las administraciones.
 - 2 Recordemos que, desde el punto de vista deontológico como mínimo, se tienen responsabilidades respecto a seis elementos o puntos de tensión en el momento de tomar decisiones (Banks, 1997):
 - Hacia la propia ideología del profesional (o conciencia personal).
 - Hacia el destinatario de la acción (que tiene unas expectativas puestas en los “expertos”).
 - Hacia la entidad contratante (que pide un cierto sometimiento a los valores de la organización).
 - Hacia la sociedad (que espera la solución de los problemas desde los profesionales).
 - Hacia los colegas (que tienen unas parcelas y puntos de vista que hay que respetar).
 - Hacia la profesión (que va construyendo una imagen social en función de sus actuaciones).
 - 3 Ya sea por la altísima complejidad del caso, la inexistencia de recursos, la ausencia de una línea de actuación precisa o por la existencia de factores *contaminantes* externos al problema (por ejemplo, mala relación entre administraciones de signo político opuesto, o la negación sistemática de la existencia de un problema).
 - 4 Estas situaciones extremas de agresividad a menudo derivan en situaciones de maltrato miento institucional.
 - 5 La bibliografía sobre esta temática es amplia y diversa. Algunas obras fundamentales son: SANVISENS, A. (1987), “Concepción sistémico-cibernética de la educación”, en CASTI LLEJO, J.L.; COLOM, A.J.; MARTÍNEZ, M. (1986), *Inteligencia y educación*. P.P.U., Barcelona; PUIG, J. (1986), *Teoría de la educación*, P.P.U., Barcelona.
 - 6 La búsqueda está organizada en dos fases, la primera entre los años 1998 y 2000 y la segunda actualmente, durante el curso 2000-2001.
 - 7 Pese a que la presencia de personas *expertas* puede ser útil para dibujar un guión de temas a reflexionar, hay que evitar caer en situaciones en las que el *experto* dictamina y da soluciones. Hablar de ética es hablar de autonomía y de sentido crítico, y esto sólo es posible desde el trabajo constructivo de los profesionales que gestionan su realidad
 - 8 Por ejemplo: la psicopedagogía, ¿es una profesión o es una forma de entender las relaciones pedagógicas? Un segundo ejemplo: la mediación, ¿es una filosofía de trabajo o una nueva profesión? Si no son estrictamente una profesión, ¿cuál es el marco específico que ocupan? Si lo son, ¿a qué profesiones desplazan o qué nuevas necesidades cubren? Desde nuestro punto de vista, es imprescindible separar el tipo de tarea, de los posibles profesionales que la pueden desarrollar. Descubriremos que, con frecuencia, estamos hablando de un único territorio profesional, pero ocupable por profesionales diversos (y no diversas profesiones que tratan nuevas parcelas de la realidad).
 - 9 Una actividad interesante puede ser analizado de los diferentes modelos explicativos de la dificultad social, los problemas de la educación social que expone AYERBE, P. (véase referencia en la bibliografía): dependencia o independencia de las administraciones, relación entre ciencia y arte, etc.
-



Bibliografía

- Ayerbe, P.** (1995), "Algunos problemas profesionales en la educación social", en *Claves de educación social*. N.º.0. p.35-40
- Banks, S.** (1997), *Ética y valores en el trabajo social*. Paidós, Barcelona.
- Conill, J.** (1996), "Aspectos éticos de la intervención psicosocial", en Sánchez Vidal; Musitu Ochoa. (coord), *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. EUB, Barcelona.
- Fernández, J.L.; Hortal, A.** (1994), *Ética de las profesiones*. UPCO, Madrid.
- Illich, I. i al.** (1981), *Las profesiones inhabilitantes*. Blume, Barcelona.
- Martínez, M.** (1998), *El contrato moral del profesorado*. Descleé de Brouwer, Bilbao.
- Puig, J.** (1987), "El enfoque sistémico de la conciencia", en Castillejo, J.L.; Colom, A.J.; *Pedagogía sistèmica*. C.E.A.C., Barcelona.
- Sánchez, A.** (1996), «Fantasmas en el desván: cuestiones valorativas en la intervención psicosocial», en Sánchez Vidal; Musitu Ochoa. (coord). *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. EUB, Barcelona.
- Sánchez, A.** (1999), *Ética de la intervención social*. Paidós, Barcelona.
- Trilla, J.** (1992), *El profesor y los valores controvertidos. Neutralidad y beligerancia en educación*. Paidós, Barcelona.
- Vilar, J.** (2000), "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos", en *Ars Brevis*. Anuari de la Càtedra Ramon Llull de Blanquerna 1999. Universitat Ramon Llull, Barcelona. p. 275-294

La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales

La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales

El artículo se estructura en dos partes claramente diferenciadas. En la primera, se argumenta la importancia de hablar de ética y deontología en las profesiones sociales y, básicamente, se insiste en dos razones: la no neutralidad de las acciones sociales y la relación que se establece entre estrés profesional y exposición permanente a situaciones de toma de decisión.

En la segunda, se apuntan posibles pautas para que los profesionales puedan integrar la reflexión ética en la práctica cotidiana. Concretamente, se insiste en el desarrollo de tres líneas de trabajo simultáneas: la consolidación de la identidad profesional, el posicionamiento en un modelo explicativo de la acción social y, finalmente, el análisis de los componentes de los dilemas y, sobre todo, en la forma cómo hallar respuestas a los mismos.

Ethics in the everyday practice of social professionals

The article is structured in two clearly different parts. The first argues the importance of talking about ethics and codes of conduct in social professions, basically insisting upon two reasons: the non-neutrality of social actors and the relationship established between professional stress and a permanent exposure to decision-making situations.

The second sketches some possible guidelines for professionals to bring some ethical thinking into their everyday work. More specifically, it emphasises the development of three simultaneous lines of work: the consolidation of professional identity, the positioning of an explanatory model of social action, and finally the analysis of the components of the dilemma and particularly the way to find responses to them.

Autor: Jesús Vilar

Artículo: La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales

Referencia: Educación Social núm. 17 pp. 10-26

Dirección profesional:

Escuelas Universitarias de Trabajo Social y Educación social-Pere Tarrés (Universitat Ramon Llull)
C/Carolines, 10
08012 Barcelona
Tel. 934 15 25 51