

Abordar el conflicto moral

De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida

Teresa Fuentes



Algunas reflexiones preliminares sobre una cuestión controvertida: la eficacia del saber ético

Es demasiado habitual, tanto en el mundo social como en la docencia, encontrarse con una concepción restrictiva y tal vez inapropiada de lo que es la ética. Cuantas veces al referirnos a *esa misteriosa desconocida* lo hacemos para adornar nuestro discurso o añadir una especie de brillo intelectual y de corrección a nuestros juicios sobre la conducta ajena. La gente tiende a desplazar las responsabilidades fuera de sí, como vulgarmente se dice *echa balones fuera* allá donde se pone en evidencia que las cosas no son como deberían ser. No en vano hablamos más de las malas prácticas (negligencias y similares) refiriéndonos a otros, y cómo no, criticamos las políticas sociales y las interferencias de la clase política en la tarea de los profesionales de lo social. ¡El sistema, siempre el sistema!, buena excusa para no hacernos cargo de lo que nos compete, es decir, de la parte de responsabilidad de la que no podemos desprendernos.

Es por eso que los docentes encargados de formar a estudiantes y a profesionales en este campo, hasta ahora poco valorado en los planes de estudio y programas de formación continuada, hemos de incidir precisamente en los aspectos más subjetivos de la decisión moral. En otras palabras, las personas que van a estar en contacto con situaciones de conflicto importantes, deben pasar por un tipo de formación que ponga el acento en la sensibilización hacia el contenido moral de esas situaciones y la respuesta que cabe esperar de un profesional. Esta respuesta, creo yo, no debe ser la de aquel que toma en sus manos toda la responsabilidad, cargando sobre sus espaldas con todas las deficiencias e insuficiencias del contexto, pero tampoco esa fácil, y como ya he señalado, habitual actitud de huida de lo que se nos antoja puede suponer un riesgo para nuestra tranquilidad.

Cambiar nuestra visión sobre la cuestión es algo fundamental sobre todo cuando nos dedicamos a la formación de futuros profesionales, en concreto a la ética profesional. Ya lo dijo el maestro José Luis L. Aranguren hace unos años: la moral pensada no debe sustituir a la moral vivida, y ésta (la moral vivida) tiene que ver con decisiones voluntarias no siempre fáciles de tomar ni de asumir. Por eso es más adecuado situarnos en una perspectiva menos escapista y maniquea para aproximarnos a la práctica como un terreno donde se ponen en juego multitud de valores, intereses y fines que hay que saber identificar y con los que hay que intentar dialogar.

Ha llegado la hora de que hablar de ética sea hablar de toma de decisiones inteligentes, de una acción de calidad centrada en lo humano como fin último

A nadie se le escapa que preparar a futuros profesionales para intervenir en ámbitos como el social o el socioeducativo, exige tanto una buena dosis de realismo para poder situarse dentro del contexto, reconociendo los condicionantes socioculturales, institucionales y personales de toda decisión, como de cierta capacidad de imaginar o proyectar mundos que vayan más allá de lo puramente fáctico. La realidad de los hechos no puede oscurecer o borrar algo tan humano como los sueños, el deseo de algo diferente, lo que nos gustaría que fuesen las cosas. ¿Qué sería de la ética sin ese componente de utopía e idealismo?, ¿acaso es pensable una humanidad que no se plantee ideales y metas capaces de ilusionar e inyectar el optimismo necesario para avanzar no solo materialmente, sino desde el punto de vista moral? Estamos hablando, entonces, de una combinación entre el *es* y el *debe ser* que es precisamente el núcleo del conflicto moral por excelencia.

En la realidad cotidiana esa dialéctica produce bastante malestar en los profesionales, mucho más en la medida en que no tienen las habilidades cognitivas y procedimentales para identificar el núcleo u origen de ese malestar y la mejor forma de abordarlo. Ha llegado la hora de que hablar de ética sea hablar de toma de decisiones inteligentes, capaces de ayudar a las personas en sus conflictos cotidianos, potenciadora de una acción de calidad centrada en lo humano como fin último. Pero sin perder de vista algo tan necesario como la eficacia y el bienestar concreto que todas las intervenciones profesionales deben perseguir, sin lo cual todo lo dicho quedaría en una mera declaración de buenas intenciones.

Buscando el rostro humano de la ética. El bagaje formativo como aprendizaje vivencial y significativo

Entiendo que la forma más adecuada para llevar a cabo un aprendizaje que sirva de bagaje formativo eficaz para la práctica profesional, exige poner al estudiante en contacto directo con el *conflicto* moral, tanto en la vida cotidiana personal y social como en el ámbito de la profesión¹. Conviene que en el proceso de formación, se insista especialmente en la idea de complejidad de la experiencia humana y la necesidad de abandonar las perspectivas simplistas con las que habitualmente nos acercamos a la vida cotidiana de las personas. Una forma de evitar los juicios apresurados, los prejuicios y tantas actitudes



fundadas más en el estereotipo y la imagen falseada de la realidad, es desvelar en lo posible la dificultad que implica la vida en sociedad cuando se tienen que conjugar las necesidades y deseos propios con las exigencias y límites que impone la vida en común y los intereses sociales. Esperanza Guisán lo explica muy bien cuando dice que, *aquello moral se conecta así con la dimensión trágica de nuestro existir. Como individuos del “querría que..., pero no puedo, porque...”*². En definitiva, estamos hablando de la incertidumbre y la duda, no solo como una dificultad, sino como una posibilidad de aprendizaje que no debemos desaprovechar.

La finalidad de conectar a los estudiantes con la vida real y sus tensiones es doble. Por un lado desarrollar al máximo la actitud de empatía, necesaria para saber ponerse en lugar del otro y acompañarle en el proceso de ayuda que requiera. Por otro, posibilitar la autoreflexión y el autoconocimiento, porque ¿cómo ayudar a los futuros profesionales en ese difícil camino que es saber ponerse en lugar del otro, pero no confundirse con él? Nada más alejado de la buena empatía que la pérdida o desconocimiento de lo propio: referentes y valores. Estar abierto a la experiencia y la relación no implica desaparecer como sujeto que sabe cual es su espacio y de lo que es capaz de aportar a la relación. Ponerse en lugar del otro, saber penetrar en el mundo subjetivo de las personas para poder participar de sus experiencias, sus problemas y sus conflictos, requiere un tipo de formación que va más allá del ejercicio intelectual y nos conecta con el mundo de lo afectivo. Ese mundo cuyo acceso cuesta tanto a los docentes y al que algunas teorías éticas y métodos educativos han considerado poco adecuado, dada la falta de distancia e imparcialidad que implica. Tal vez sea el miedo a impregnarse de la experiencia humana y sentirse partícipe del dolor que implica el conflicto, lo que ha permitido que la formación académica tenga tan poco de la vida y tanto de los libros.

Por eso pienso que el cine y la literatura, por ejemplo, son fuentes de un valor extraordinario, porque a través de ellas vemos encarnados los valores y contravalores. Y al decir encarnados me refiero sobre todo a la forma como los personajes se conducen, las actitudes y los caracteres que expresan en sus relaciones, a sus luchas internas cuando deben dirimir un dilema, y hasta la falta de sensibilidad, que también ese tipo humano resulta de gran valor como aprendizaje³. El buen cine y la buena literatura no son *moralistas*, aunque hablen de moralidad. Los personajes bien contruidos nos devuelven la imagen de nuestros propios conflictos y miedos y nos hacen emocionarnos o rebelarnos, apreciar los gestos de humanidad, o rechazar todo lo que nos parece inhumano. Las buenas historias, por tanto tienen tanto valor y eficacia o quizás más que muchos tratados de moral y tantos discursos magistrales en las aulas.

Nada más alejado de la buena empatía que la pérdida o desconocimiento de lo propio: referentes y valores

Asimismo los dilemas morales constituyen un buen instrumento didáctico para una pedagogía que prepare para la decisión moral. Ahora bien, desde mi punto de vista el trabajo con dilemas debería superar el esquema del desarrollo moral de Kohlberg⁴. Demasiado a menudo los procesos educativos acentúan casi exclusivamente la dimensión racional abandonando todo lo relativo a la dimensión sentimental⁵. En mi propia práctica vengo utilizando el análisis de dilemas en un sentido menos restrictivo del que Kohlberg propone. Es precisamente el carácter abstracto y excesivamente racionalista de este modelo, lo que lo hace poco adecuado para la toma de decisiones en el campo profesional, pero sobre todo para las profesiones que están en contacto con realidades en las que es fundamental sentirse afectado por el padecimiento ajeno. Esta dimensión sentimental de las decisiones morales lo considero un elemento decisivo del método, aunque es evidente la dificultad que implica a nivel didáctico. Por ese motivo la asignatura de Ética, como tal, pienso que debe formar parte del último curso de la diplomatura, momento en el cual los estudiantes se ponen en contacto a través de sus prácticas con los problemas reales de la profesión. No es lo mismo analizar una situación desde la distancia que da una historia ajena, que sentir en la propia piel el conflicto y la tensión moral⁶.

La toma de decisiones en la acción social⁷. Ayudar y controlar, una tensión inevitable

La posición que ocupan los profesionales de la acción social dentro del Estado del Bienestar es sumamente delicada. La naturaleza compleja de los problemas y situaciones con los que han de enfrentarse en su práctica cotidiana, les confiere un papel especialmente difícil y lleno de contradicciones. Ya desde su origen, y como la propia Mary E. Richmond se encargó de aclarar (RICHMOND, 1982), la profesión tuvo que enfrentarse al reto de intervenir en muchos de los problemas sociales generados por la industrialización y el desarrollo del capitalismo, no solo en EE.UU, sino en parte de Europa: la crisis de la familia tradicional, el paro, el desarraigo migratorio, entre otros factores, alertaron al Estado y algunas organizaciones de caridad o filantrópicas del peligro que representaba una masa de población pobre y sin lazos sociales ni familiares capaces de proporcionar algún tipo de apoyo material y/o moral.



Las primeras trabajadoras sociales cumplieron un papel fundamental en este contexto, en el que, la desprotección social de los individuos y de las familias era total. Ahora bien, se trataba de un tipo de intervención que, a la vez que proporcionaba a la sociedad una cierta seguridad a través del control de los *asociales, desarraigados o conflictivos*, debía respetar algunos de los derechos individuales básicos conquistados por las revoluciones liberales europea y americana. De todos modos, la filosofía del trabajo social en su origen dejaba claros algunos principios de acción que tenían en cuenta no sólo esos derechos de tipo político, sino la necesidad de que el tratamiento profesional se hiciese con arreglo a los conocimientos que la psicología, la sociología, la pedagogía y otras disciplinas afines proporcionaban sobre la conducta de individuos y grupos. De modo que desde su origen, la acción social tuvo la necesidad de llegar a una especie de acuerdo entre coerción y ayuda, que permitiera a los colectivos necesitados reorientar sus vidas, aprovechando las capacidades, recursos y valores existentes dentro de las familias y de los individuos, muchos de los cuales provenían de culturas muy diferentes a la dominante anglosajona⁸.

En ese sentido podemos hablar de una deontología profesional que se construye a partir de dos principios clave que en sí mismos son contradictorios o al menos va a ser muy difícil conjugarlos en la práctica.

1. El respeto a la dignidad de la persona y su derecho a ser considerada única e irrepetible. Se entiende, por tanto, que cada cual es dueño de su propia existencia, y libre de elegir sus valores y proyectos vitales.
2. El derecho de la sociedad a mantener un cierto orden a través de leyes y normas que posibiliten una convivencia pacífica dentro de un sistema de libertades convenido de modo democrático.

Así pues, si los derechos del individuo y de la sociedad han de ser defendidos a un tiempo, los deberes profesionales se mueven en esta dialéctica de hacerlos compatibles. No cabe duda que la profesión se ha visto abocada a ejercer un papel difícil y muy comprometido. El *conflicto* ha sido y pienso que sigue siendo algo con lo que este colectivo profesional ha de contar. Mucho más cuando el lugar más habitual en que se ejerce la profesión es una institución dependiente del Estado, municipio o provincia. Este conflicto resulta mucho más evidente cuando se trata del trabajo en ámbitos como el de justicia, la psiquiatría o la protección de menores. En la mayor parte de ocasiones, dentro de estos ámbitos de intervención, los profesionales deben actuar por mandato legal, siendo éstos los representantes de la autoridad judicial frente a los asistidos.

A pesar de que ha pasado más de un siglo desde esos primeros pasos del Trabajo Social profesionalizado, la situación actual no es demasiado diferente. Por desgracia y a pesar de los avances que se han producido en la protección social, sobre todo en algunos países del capitalismo avanzado, las profesiones sociales siguen teniendo su papel en situaciones como: desarraigo personal o social; de discriminación por razones de todo tipo, pero fundamentalmente económico-sociales; de crisis derivadas de coyunturas desfavorables o relacionadas con el ciclo vital; de falta de redes sociales de apoyo en situaciones de vulnerabilidad personal o familiar; de falta de recursos emocionales y culturales para poder hacer frente a la educación de los hijos o al cuidado de personas discapacitadas. En definitiva todo un abanico de problemáticas que requieren conocimientos teóricos y técnicos de distintas disciplinas y por tanto la necesidad de contar con equipos capaces de aportes complementarios dirigidos al mismo fin: proporcionar ayuda a las personas, familias y grupos.

Cooperación, diálogo y responsabilidad compartida: Cuando el conflicto ético puede comunicarse

Dice José Antonio Marina en su último libro⁹ que “la inteligencia personal se acrecienta cuando forma parte de un grupo inteligente, de una sociedad inteligente”. Y es que para mejorar personalmente necesitamos a los demás. La capacidad de cada uno de nosotros para resolver problemas, es mucho más limitada cuando no disponemos de una red de relaciones donde apoyarnos. Esta afirmación que sirve para la vida corriente, tiene su correlato en la actividad profesional y más aún si, como he señalado anteriormente, el contexto de esa actividad es tan complejo. El individualismo en este caso es un mal, no solo por ineficaz, sino por el sentimiento de soledad, aislamiento e indefensión que produce en los profesionales tener que tomar decisiones sin contar con el apoyo de un grupo. Yo misma he podido comprobar el alivio que produce en los equipos de profesionales poder compartir de un modo sincero y respetuoso los conflictos de tipo moral que tanto desasosiego les crea hasta convertirse a veces en inmovilizadores¹⁰. Por eso Marina aboga por la “inteligencia compartida”, que no es otra cosa que la capacidad de establecer lazos de comunicación fluidos y eficaces entre las personas. La unión entre los



membros del grupo que posee esta capacidad, permite articular motivaciones que parecen opuestas o conflictivas y que, sin embargo, pueden superarse integrándolas¹¹.

Sin embargo, como Burguet señala¹², “la acción comunicacional requiere una acción reflexiva desde el silencio con uno mismo”; por eso es tan importante que cada profesional lleve a su práctica este hábito de pensar por sí mismo, algo necesario y fundamental en un mundo en el que la inercia del hacer y la mal entendida eficacia es lo que prima.

Pero, ¿cómo llevar a la práctica concreta de la acción social las ideas que he esbozado hasta aquí? ¿Cómo promover una cultura de la cooperación y el diálogo dirigido a solucionar conflictos de valor en los equipos de trabajo? ¿Cuáles serían los métodos más adecuados para que los propios profesionales pudiesen establecer vías de comunicación y apoyo en situaciones conflictivas? Ciertamente no existen las recetas, y menos para la complejidad del campo social en que nos movemos. El diseño de procedimientos es desde luego necesario, aunque ciertamente existen algunos modelos de análisis de gran ayuda¹³ que los propios profesionales deberían ir completando a partir de la experiencia extraída de su práctica.

Lo que por mi parte quiero plantear es la necesidad de que los profesionales de los equipos diseñen unos criterios éticos mínimos de actuación, para que la experiencia de compartir problemas sea verdaderamente lo que debe ser: un espacio de cooperación y ayuda mutua y no una ocasión para el escarnio y las luchas personales. Así pues, la propuesta que aquí presento podría ser entendida como una suerte de código deontológico aplicable a los espacios de supervisión profesional, ya sea ésta formal o informal¹⁴.

Antes que nada me gustaría señalar lo que considero condición de posibilidad de un trabajo cooperativo y responsable.

1. Naturalmente, en tanto en cuanto el bagaje formativo de los profesionales sea cercano al que he presentado al principio, ya hay un camino recorrido, puesto que la actitud frente a la tarea cotidiana tendrá como referente la incertidumbre y el conflicto, no como una limitación o incapacidad personal que hay que esconder, sino como la oportunidad de enriquecimiento.

2. Por otra parte, la condición de posibilidad de cualquier proceso comunicativo es la capacidad de escucha y atención de los que se comunican, otro elemento arriba señalado, sobre el que no considero necesario extenderme¹⁵.

Criterios ético-deontológicos que deben presidir los espacios de trabajo conjunto de las diversas disciplinas en el campo socioeducativo¹⁶

- **Crear el clima adecuado:** De la misma manera que cuando se habla en el mundo académico de la necesidad de un clima específico para que los alumnos puedan expresarse y sacar rendimiento de una sesión de discusión sobre un tema controvertido. No parece probable que en los equipos de trabajo se puedan abordar cuestiones de índole moral, si el contexto no lo potencia y lo permite, o si existen dificultades de relación entre los profesionales. Así pues, hemos de partir de que el clima es el adecuado y a ello creo yo que deben contribuir los propios profesionales dando la importancia que tiene a las prácticas reflexivas dentro de sus tareas cotidianas, y exigiendo a las entidades los medios para llevarlo a cabo. Dentro de este clima, la *simetría* entre los diferentes componentes del equipo constituye un valor a potenciar y a practicar. El pluralismo, que significa colaborar entre los diferentes campos de conocimiento, debe ser *complementariedad* y no superioridad de unos frente a otros. Solo desde este planteamiento creo yo que podemos hablar de confianza, sinceridad o franqueza, principios básicos que deben presidir las relaciones interprofesionales.
- **Confianza mutua:** Junto con la creación del clima institucional, establecer las bases para la confianza entre los miembros del equipo, son condiciones fundamentales antes de poder hablar de deberes o criterios ético-deontológicos. A nadie le gusta ser objeto de crítica o descrédito por el hecho de expresar públicamente sus dudas, errores o dificultades para resolver situaciones. Por eso es tan necesario sentir que puedes con-fiar en las personas con las que trabajas. Los profesionales deben, por tanto, contribuir con su actitud a que ello sea posible. Mientras tanto, transmitir al otro una imagen positiva de sí mismo posibilita que eso pueda suceder. La propia aceptación no brota por sí sola, sino por el contacto y la aceptación incondicional de los otros. Así pues, una forma de posibilitar una relación de confianza mutua pasa por reforzar con comentarios positivos (pero realistas), las ideas, las actuaciones y las actitudes de los compañeros, sobre todo cuando sabemos que el autoconcepto del otro no es muy elevado y puede dificultar la comunicación de sus dificultades¹⁷.

Establecer criterios consensuados, dirigidos a este fin, podría ser una buena práctica. Por ejemplo:



- **No se pueden hacer juicios negativos.** En su lugar, lanzar preguntas o interrogantes que ayuden al otro a reflexionar y a ver la duda y la incertidumbre como una potencialidad.

- **Señalar los aciertos del caso.** Se trata de dar confianza a la persona y hacerla consciente de sus capacidades.

- **Hacer propuestas creativas y positivas para resolver la situación.** Aquí sería deseable no descartar totalmente lo realizado, sino intentar integrarlo de alguna forma.

Se entiende que estos criterios no suponen falta de sentido crítico, sino más bien crítica constructiva, es decir, tendente a la ayuda y la resolución de problemas al tiempo que fomenta la *mutua confianza* entre los profesionales.

Algo no desdeñable cuando se trata de relaciones interpersonales dentro de una institución, es el *respeto a la intimidad*. Los profesionales hablamos mucho de *confidencialidad* respecto a los usuarios; pues bien, uno de los criterios a establecer en los equipos de trabajo y que está íntimamente relacionado con la *confianza* es este:

- **No se debe utilizar la información fuera del espacio de trabajo.** ¿Cómo podemos expresar libremente nuestras dificultades, ideas o errores sin saber que pueden ser objeto de mala utilización fuera del ámbito donde se está produciendo la comunicación?

Por último quisiera introducir alguna referencia a la necesaria *sinceridad* y *franqueza* que debería existir en las relaciones cooperativas. Así como he hablado de la importancia de favorecer el autoconcepto o autoestima del otro para que pueda darse la confianza mutua, no quisiera dejar de señalar un elemento fundamental de la madurez profesional y personal: la conciencia de los propios límites. Practicar la *sinceridad* y la *franqueza* en los espacios de trabajo grupal posibilita que, a través del *tacto* necesario, el otro pueda ponerse en condiciones de autocritica realista. Nada más antipedagógico que esa actitud paternalista que quiere evitar el malestar y la frustración de las personas y lo único que hace es imposibilitar la toma de *conciencia* necesaria para el aprendizaje y el autoconocimiento. En este sentido habría que pensar en qué tipo de habilidades comunicativas favorecen que el mensaje sea asertivo y proponer algunos criterios para la práctica.

Conclusión

Para concluir, podemos resumir lo anteriormente dicho en los siguientes puntos:

- La necesidad de que en el bagaje formativo de los profesionales la ética no sea únicamente una asignatura aislada, sino que esté presente de forma transversal en cada materia y cada práctica educativa e institucional.

- Transmitir a los futuros profesionales de lo social, la idea de que la realidad donde van a ejercer su trabajo debe ser observada desde una perspectiva *compleja*, esto es, alejada de esquemas simples de causa-efecto. Asumir la incertidumbre y saber gestionarla implica aceptar el *conflicto* como algo inherente a la propia naturaleza de la profesión.

- Recordar que hay métodos muy variados para el abordaje del conflicto y concretamente del conflicto ético, pero uno parece especialmente adecuado para las profesionales de la acción social: la conexión directa con las tensiones y los dilemas propios y ajenos, a través del aprendizaje vivencial y significativo.

- Dejar claro que la historia de las profesiones sociales ha condicionado un tipo de conflicto que es propio de la experiencia específica de éstas: ser parte de los diferentes mecanismos políticos que el estado utiliza para resolver las deficiencias y desigualdades del sistema económico-social.

- Plantear que en práctica profesional, los conflictos o dilemas éticos ya no se deben abordar de forma individual, sino que la ética de la cooperación y responsabilidad compartida deben potenciarse desde las instituciones de formación y dentro de las organizaciones donde se ejerce¹⁸.

M. Teresa Fuentes Caballero
Profesora de Ética y Trabajo Social en la
EUTS -ICESB. Universitat Ramon Llull

Asumir la incertidumbre y saber gestionarla implica aceptar el *conflicto* como algo inherente a la propia naturaleza de la profesión



- 1 Me identifico plenamente con la definición que hace Jesús Vilar del término acción social. Véase: VILAR, J. (2000) "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos", dins *Ars Brevis. Anuari de la Càtedra R.Llull.*, Universitat R.Llull, Barcelona.
- 2 GUI SAN, E. (1986), *Razón y pasión en la ética. Los dilemas en la ética contemporánea.* Anthropos, Barcelona, pp.29-30.
- 3 Las películas con personajes psicopáticos o con conductas poco ejemplares ayudan a rechazar ciertos comportamientos y defender modelos más positivos de relación. De la misma forma los modelos humanos positivos tienen un gran efecto como referentes educativos. En los dos o tres últimos años se han estrenado algunas obras como *Solas* o *La buena estrella* que han tenido un gran impacto desde este punto de vista.
- 4 Los estadios de desarrollo moral de Kohlberg suponen la valoración del razonamiento abstracto y la imparcialidad, como el nivel superior de evolución de la moralidad del sujeto. Carol Gilligan ha tenido mucha influencia en el cuestionamiento de esta perspectiva, ya que sus estudios sobre el desarrollo moral han mostrado cómo las mujeres plantean y solucionan de forma muy diferente los dilemas de la vida cotidiana. GILLIGAN, C. (1985), *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino.* F.C.E., México.
- 5 Ortega y Gasset ya advirtió del desequilibrio del hombre occidental entre "el progreso de la inteligencia y su retraso en la educación sentimental". ORTEGA y GASSET, J.(1973), *Obras completas.* Revista de Occidente, Madrid. Cit. en BURGUET, M. (2000), *El educador como gestor de conflictos.* Desclee de Brouwer, Madrid. Hoy en día se habla de inteligencia emocional precisamente como la superación de esa deficiencia. GOLEMAN, D. (1997), *La inteligencia emocional.* Kairós, Barcelona.
- 6 La Ética, desde luego no es solo una asignatura aislada, sino que debe estar presente de forma transversal en cada materia y cada práctica educativa e institucional. Por otra parte, los propios códigos deontológicos señalan las fuentes del conflicto: usuarios, profesión, entidad contratante, sociedad y grupo de colegas profesionales.
- 7 Independientemente de que los programas formativos en ética aplicada incluyan un bloque dedicado a los contenidos de tipo conceptual, necesarios por otra parte, si no queremos caer en la casuística desligada de fundamentos teóricos donde apoyar las decisiones.
- 8 En el caso americano está clara la variedad cultural que proporcionó la inmigración europea, pero también la cultura africana tradicional resultaba ajena en muchos valores y actitudes a la anglosajona. Quizás no es tan diferente esa situación a la que estamos viviendo en este momento los europeos con la gran inmigración africana, asiática, latinoamericana y caribeña.
- 9 MARINA, J.A. (2000), *Crónicas de la Ultramodernidad.* Anagrama, Barcelona.
- 10 Durante un año he trabajado estas problemáticas con un equipo de trabajadores sociales del ámbito sociosanitario.
- 11 No voy a extenderme en la capacidad o incapacidad de ayuda de los códigos deontológicos para situaciones conflictivas. Véase sobre el particular VILAR, J. (2000), *o. cit.*
- 12 BURGUET, M. (2000), *o. cit.* p. 126.
- 13 Entre ellos especialmente el esquema de trabajo de análisis de casos que propone Alipio Sánchez en su último libro. SANCHEZ, A.(1999), *Ética de la intervención social.* Paidós, Barcelona. Asimismo resulta útil el modelo extraído del profesor Gracia para la bioética y que presenta Francisco Bermejo con algunas modificaciones. BERMEJO, F. (coord.) (1996), *Ética y Trabajo Social.* Madrid, Universidad Pontificia de Comillas. Algunos autores ofrecen pistas interesantes para el análisis de situaciones conflictivas. Véase LÓPEZ, M.L. (1992) "Concepto de Ética y su aplicación en el T.Social". *Jornadas de T. Social, Hospital*

de S.Rafael, Madrid, junio, BURGUET, M. (2000), *o. cit.* Para el estudio de casos tiene interés STAKE, R.E. (1998), *Investigación con estudio de casos*. Morata, Madrid.

- 14 Se habla también de supervisión asimétrica (conducida por un profesional contratado con ese fin por la institución) y supervisión simétrica (el grupo se responsabiliza de su organización y conducción)
- 15 Algunas habilidades para la escucha activa se encuentran en: CORNELIUS, H., SHOSHANA, F. (1995), *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Gaia, Madrid.
- 16 Se trata únicamente de un pequeño esbozo que debe ser completado por la propia experiencia de los equipos.
- 17 Sobre las habilidades de competencia en las relaciones interpersonales, véase BURGUET, M. (2000), *op. cit.*
- 18 Aunque solo sea de paso, quiero apuntar la necesidad de crear redes de comunicación interprofesional e interinstitucional, a través de las cuales se pueda dar publicidad a las "buenas prácticas". Hoy día es posible, no solo eso, sino la utilización de la tecnología para los foros de discusión y la creación de vínculos profesionales que sirvan de apoyo y aprendizaje en un mundo en continuo cambio.

Bibliografía

Aranguren, J.L.L. (1997), *Ética*. Biblioteca Nueva, Madrid.

Bermejo, F. (coord.) (1996), *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.

Burguet, M. (2000), *El educador como gestor de conflictos*. Desclée de Brouwer, Madrid.

Cornelius, H. i Shoshana, F. (1995), *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Gaia, Madrid.

Gilligan, C. (1985), *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*. F.C.E., México.

Goleman, D. (1997), *La inteligencia emocional*. Kairós, Barcelona.

Guisan, E. (1986), *Razón y pasión en la ética. Los dilemas en la ética contemporánea*, pp. 29-30. Anthropos, Barcelona.

López, M. L. (1992), "Concepto de Ética y su aplicación en el Trabajo Social". *Jornadas de T. Social, Hospital de S.Rafael*, Madrid, junio.

Marina, J. A. (2000), *Crónicas de la Ultramodernidad*. Anagrama, Barcelona.

Ortega y Gasset, J. (1973), *Obras completas*. Revista de Occidente, Madrid.

Richmond, M. (1984), *Caso social individual*. Humanitas, Buenos Aires.

Sánchez, A. (1999), *Ética de la intervención social*. Paidós, Barcelona.

Stake, R. E. (1998), *Investigación con estudio de casos*. Morata, Madrid.

Vilar, J. (2000), "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos", en *Ars Brevis. Anuari de la Càtedra R.Llull*. Universitat Ramon Llull, Barcelona.



Abordar el conflicto moral De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida

**Abordar el conflicto moral.
De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida**

El artículo trata una cuestión de suma importancia para los profesionales de la acción social: la dificultad de un abordaje riguroso y eficaz de los conflictos de valor dentro de los equipos de trabajo. Se limita a plantear el tema intentando aportar algunas reflexiones, fruto sobre todo de la experiencia de su autora, así como dejar señalados los criterios ético-deontológicos mínimos que debe presidir un grupo de trabajo que tenga como fin compartir las dudas y dilemas de la práctica profesional y revisar reflexivamente su tarea. La intención es que sean los propios profesionales los que experimenten, a partir de las pistas y las referencias bibliográficas que se aportan, y puedan llevar a cabo su propio proceso de aprendizaje.

**Addressing moral conflict.
From personal ethical intelligence to shared ethical intelligence**

This article addresses a question of paramount importance to social action professionals: the difficulty of rigorously and effectively dealing with value conflicts in work teams. The author simply sets the scene and tries to put forward some food for thought, mainly the fruit of her experience, and also pinpoints the criteria of ethics and code of conduct that should guide any work team whose aim is to share the doubts and dilemmas of professional practice and analyse their task thoughtfully. The idea is for the actual professionals, on the basis of these pointers and the bibliographic references provided, to go through their own leaning process.

Autor: Teresa Fuentes

Artículo: Abordar el conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida

Referencia: Educación Social núm. 17 pp. 75-87

Dirección profesional:

EUTS-ICESB Universitat Ramon Llull
C/ Enric Granados, 2
08007 Barcelona
Tel. 934 53 28 00