



**ETICA Y TRABAJO SOCIAL
EN LAS VOCES DE SUS
ACTORES:
UN ESTUDIO DESDE LA
PRACTICA PROFESIONAL**

**CECILIA AGUAYO CUEVAS
TERESA LÓPEZ VÁZQUEZ
TERESA QUIROZ MARTIN**

INDICE

PROLOGO

Agustín Domingo Moratalla

PRESENTACIÓN

Génesis, contexto y diseño de la investigación

CAPITULO I

Buscando antecedentes acerca del concepto de ética vinculado al trabajo social y sus desafíos en la época contemporánea.

Problemas y perspectivas del diálogo intercultural como una filosofía práctica.

Ricardo Salas

La Etica en trabajo social.

Diego Palma

Cuestiones éticas en trabajo social en las voces de sus actores.

Patricio Miranda

CAPITULO II

Aproximaciones al estudio de las prácticas profesionales de los/las trabajadores sociales en ejercicio. El caso de Valencia, Barcelona y Chile.

VALENCIA

Valores, principios y criterios éticos de los trabajadores sociales. Grado de conocimiento y aplicación práctica en la intervención profesional.

José Antonio Manuel Navarro

Eva Ortiz Forcadell

Pilar Rueda Requena

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo social y Asistentes Sociales de Valencia

BARCELONA

Ética y trabajo social: Respeto versus prescripción.

La profesión autoexigente.

José Manuel Barbero

Montserrat Feu

Alain Vilbrod

Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

CHILE

Ética profesional y trabajo social: principios, valores, problemas y dilemas éticos de la acción profesional.

Cecilia Aguayo

Teresa López

Teresa Quiroz

Colegio de Asistentes Sociales de Chile

Algunos hallazgos y reflexiones finales

Bibliografía General

PROLOGO

Agustín Domingo Moratalla (*)

Horizontes éticos del trabajo social Análisis de prácticas profesionales en Política social

Un pronombre peligroso

El trabajo social se ha convertido en una de las actividades profesionales más interesantes, atractivas y complejas. Aunque cada vez es mayor el número de estudios que se centran en la estructura, el cambio y las tendencias sociales del mundo contemporáneo, no abundan las investigaciones sobre los profesionales que custodian las estructuras de la sociedad, viven sus cambios en primera persona y actúan de centinelas de las tendencias que se anuncian. Estas páginas son algo más que una simple investigación social, son unas páginas que analizan la dimensión ética del trabajo social a través de sus propios protagonistas. Se trata de una investigación pionera sobre el sentido, el valor y la estructura de los problemas morales que configuran las actividades de los trabajadores sociales en activo.

No se trata de una historia de ética del trabajo social, aunque en estas páginas se reconstruye la progresiva necesidad de afrontar la dimensión moral de la profesión. Tampoco se trata de un manual de ética profesional al uso donde se enumeran los deberes sociales, las virtudes profesionales y los códigos deontológicos de esta nueva profesión. Se trata de una investigación introductoria y aproximativa, pero no por ello menos fundamental. No tendría sentido construir una ética profesional del trabajador social sin conocer lo que piensan los propios trabajadores, los propios formadores y, por supuesto, los propios protagonistas de dicha ética aplicada. El trabajo expone, analiza y delimita los problemas, las inquietudes y, sobre todo, la necesidad de una ética aplicada al trabajo social. Probablemente no se trata de un manual de ética aplicada a esta apasionante profesión pero no nos cabe la más mínima duda de que cualquier manual futuro deberá contar con las investigaciones aquí realizadas.

Deberá contar con estos trabajos por varias razones. Primero porque no es un simple trabajo académico ni un simple trabajo de calle, es una investigación que anuda el valor de la formación teórica con el valor de la formación práctica. Segundo porque tiende un puente entre dos hemisferios porque presenta la dimensión ética de esta profesión en dos países con dos modelos diferentes de política social. Un país del Norte como España donde se está consolidando un estado social que tiende a plantear la profesión en términos administrativos y un país del Sur como Chile que tiene pendiente la construcción de la dimensión "social" de su estado y donde la profesión se plantea en términos más políticos y reivindicativos. Tercero porque la dimensión ética de la profesión que aquí se presenta está llena de vida, de pasión, de compromiso y de implicación con el propio entorno social. Si fuera un aséptico trabajo metodológico sobre la idea de

ética que tiene un colectivo más de los que ahora se preocupan por las éticas profesionales, el libro carecería de valor.

(*) profesor titular de filosofía moral y política Universidad de Valencia

También está lleno de valor porque es consciente de que todo el sentido y vigor de las actividades profesionales del trabajador social giran en torno a lo que Richard Sennett ha llamado *el pronombre peligroso*. La primera persona del plural se ha convertido en la matriz con la que se genera el sentido de las actividades sociales. Cuando el lugar deja de ser una ubicación geográfica para convertirse en una ubicación moral entonces aparece la comunidad. Pero la transformación de un lugar en comunidad sólo es posible cuando aparecen las dimensiones morales, inter-e intra-personales que concede el *Nosotros*.

El trabajo social requiere una reflexión profunda sobre el significado de este pronombre. Ante todo, se trata del plural de un pronombre personal con el que los lugares dejan de ser espacios asépticos para convertirse en espacios significativos. También se trata de un pronombre con el que el tiempo deja de ser un tiempo cronológico y se transforma en tiempo histórico, tiende un puente entre el individuo y la especie; no sólo porque hace habitable, significativa y comprensible la vida en el mundo y podemos llamarla “nuestra”, sino porque nos descubre el valor de la participación, la implicación y la pertenencia.

Es un pronombre peligroso porque la supuesta civilización en la que estamos tiende a entronizar la cultura de la primera persona del singular (yo-yo) reforzando el valor de los lugares y menospreciando el valor de las comunidades. Por eso, la reivindicación de la comunidad se ha convertido en una reivindicación si no del todo peligrosa, al menos defensiva, como si la apelación al *nosotros* fuera nostálgica, reaccionaria, revolucionaria o subversiva. Se trata de un pronombre peligroso porque los investigadores sociales, los trabajadores sociales y, en general, los analistas de la sociedad contemporánea tratan la mutua dependencia y la radical vinculación humana como una condición vergonzosa. Es decir, el *nosotros* se ha convertido en un pronombre peligroso porque la gente se avergüenza de estar necesitada.

Profesionales de la justicia social

Los autores de estas páginas son conscientes de que su apelación al *Nosotros* está relacionada con la valoración que hacen del vínculo humano, esto es, la estructural socialidad y comunalidad de la vida humana. Con ello no se aproximan al comunitarismo defensivo que se retrae y repliega ante el aparente triunfo de una cultura individualista que parece tender al atomismo i individualismo más radical. Con ello están recordando a todos los que quieren dedicarse a esta profesión que los trabajadores sociales no son unos simples operarios de las administraciones, ni unos vulgares empleados de las organizaciones cívicas. Tampoco simples capataces de los grupos sociales o técnicos de grado medio a las órdenes de fejecillos políticos o ingenieros de grado superior. Están recordando la complejidad de una profesión

históricamente joven obligada a perfilar, delimitar y precisar sus metas, valores, fines y, por ello, su sentido.

Un sentido que no sólo está directamente relacionado con la consolidación administrativa de los derechos humanos, sino con la promoción de una sociedad civil global y un estado social activo. Un sentido que tampoco puede ser impuesto por otros especialistas o “científicos de lo social” sino que tiene que construirse desde las propias prácticas profesionales de quienes en este momento están trabajando lo social en su dimensión más noble. Por cierto, una dimensión donde los seres humanos aparecemos estructuralmente necesitados los unos de los otros, donde aparecemos como vulnerables, débiles y necesitados de cuidado. Una dimensión en la que ya no caben ningún tipo del paternalismo porque están en cuestión problemas de justicia, no de compasión, lástima, beneficencia o misericordia. Una dimensión donde la justicia tiene nombre y apellidos, se trata de una justicia con rostro que por ello los trabajadores sociales no se avergüenzan de llamar *justicia social*.

La suya no es una justicia política, jurídica, administrativa, constitucional o científica. Para bien o para mal, estamos ante los profesionales de la justicia social. Nos guste más o nos guste menos este tipo de justicia, se trata de la justicia que funda el sentido de las prácticas de los profesionales que llamamos *trabajadores sociales*. Esto no significa que no tengan que ser expertos en derechos humanos, en sociología, en gestión pública, en filosofía política o en filosofía moral. Significa que su pericia atañe a un campo de conocimiento más novedoso porque los sistemas sociales es ahora en estos albores del siglo XXI cuando están empezando a organizarse en clave de justicia social. Antes lo hacían en términos ley-orden, en términos de orden-y-progreso o incluso en términos de bienestar-general. Hoy la justicia social abre un nuevo horizonte de trabajo anticipado tímidamente por categorías clásicas en la ética pública como las de calidad de vida, bien común, co-responsabilidad global o ciudadanía activa.

Positivismo de certezas y Hermenéutica de verdades

Los autores de estas páginas son conscientes de que cuando se trabaja para promover la justicia social la atención no viene reclamada por los consumidores de productos en el mercado, por los usuarios de los servicios de las administraciones o por los pacientes y clientes de las organizaciones. Pero tampoco viene reclamado por la atención de los ciudadanos de una determinada comunidad social o política. Su atención viene exigida y alimentada por personas, por comunidades de personas. Los bienes que estructuran y organizan el trabajo social nacen del trato personal, del cuidado personal, de la atención personal, del servicio personal, de la responsabilidad personal. Esto no significa un olvido de los métodos propios de la investigación social que tiene pretensiones de ser científica, positiva y rigurosa.

Precisamente significa todo lo contrario, es decir, que es importante no dejarse seducir por metodologías impropias de la naturaleza del objeto que se investiga;

que es importante no dejarse llevar por métodos supuestamente científicos y supuestamente rigurosos cuando lo que hacen es darle la espalda a la vida corriente de las personas. Con ello no sólo se desentienden de los derechos y responsabilidades de las gentes sino de sus rostros, de sus preocupaciones y de sus vidas. Quienes transforman a las personas en hechos sociales, en fenómenos sociales o en simples problemas sociales o en simples investigaciones sociales no hacen memoria de la justicia social a la que se deben. Por eso no podemos extrañarnos de que el “nosotros” se haya convertido en un pronombre peligroso.

Hoy el trabajo social no puede estar prisionero de las metodologías de la investigación social. Hay muchos investigadores y trabajadores de lo social que son esclavos de sus métodos, que en lugar de orientarse por la justicia social y mirar de frente a las personas se orientan por abstracciones metodológicas donde no hay personas, sólo números, expedientes o, como mucho, “sujetos” o “individuos”. En la vida social, a los sujetos y a los individuos les sucede como a los números y a los expedientes, que son abstracciones metodológicas de una modernidad preocupada por las certezas. Es más, atrapada por las certezas y quizá esclavizada por ellas. Menos mal que los autores de estas páginas se han atrevido a pensar su profesión desde la hermenéutica, con ello ya no están seducidos por el positivismo de las certezas y por metodologías descarnadas donde no hay personas de carne y hueso.

Los análisis que aquí se presentan del trabajo social se han empezado a construir recurriendo a una nueva metodología propia donde las gentes tienen carne y hueso. Una metodología nueva donde a la gente se le mira a la cara y donde las personas tienen nombre y apellidos. Una metodología donde el investigador no es más científico cuanto menos se mancha las manos en el barro social o los problemas de las personas. Una metodología donde el diálogo social y la justa distancia son las dos herramientas que proporcionan valor y validez a las verdades que se mantienen.

Tres contextos profesionales

Por último, no quisiera terminar esta invitación a leer este libro sin contar una experiencia personal relacionada con los profesionales del trabajo social. Cuando tuve responsabilidades en un área de la política social relacionada con los servicios sociales especializados (familia, adopciones, rentas mínimas, protección de menores o justicia juvenil) me encontré con numerosos trabajadores sociales con intereses muy dispersos. Siempre les decía que su trabajo podía aumentar de valor si empezaban a utilizar esta hermenéutica de las verdades y orientar su actividad según lo que les nombre como *intervención social narrativa*.

Les proponía relacionarse con su actividad de forma diferente y les invitaba a que en lugar de gestionar expedientes descubrieran que deben gestionar relaciones. Para ello les invitaba a que los expedientes, los papeles y las

relaciones que mantenían con la gente no fuera estrictamente neutras, acartonadas e imparciales sino que fueran narrativamente inteligentes. Con ello no les estaba diciendo que fueran necesariamente cordiales o que mantuvieran una férrea distancia con los problemas. Les estaba invitando a proporcionar intelección, racionalidad o simplemente cordura en aquellas historias de jóvenes destrozados, familias desestructuradas o retratos de vidas fracturadas. Les estaba invitando a que reconstruyeran con inteligencia y cordura no sólo las historias de vida sino la crisis de significado, sentido y valor ante la que se enfrentaban.

Una intervención social narrativa no se limita a esta reconstrucción de las historias de vida sino que promueve el complejo *arte de la capacitación*. La intervención social no consiste sólo en la atención, acompañamiento, asesoramiento, resolución o facilitación de recursos. Hay una dimensión de capacitación propia del trabajo social que a veces queda olvidada, como si estuviéramos siempre ante profesionales paternalistas o profesionales especialistas en la determinación del grado de incapacidad que tienen los demás. Los profesionales del trabajo social no sólo diagnostican el nivel de capacidad o incapacidad de las gentes sino que son capaces de animar, desanimar o reanimar procesos comunitarios de capacitación. Aunque sean necesarias las historias, las narraciones y las tradiciones que alimentan el sentido de la vida de las gentes, no son suficientes en los procesos o dinámicas de capacitación, tienen que vivirse personal, reflexiva y críticamente. Tienen que ser apropiadas y este es un proceso de creatividad social donde el trabajo social aún tiene mucho que decir.

Una forma de plantear este proceso de capacitación y apropiación consiste en exigir imaginativamente a los trabajadores sociales que elijan el contexto donde quieren realizar su actividad profesional. Aunque puede haber muchos más, yo me encontré con tres tipos de trabajadores sociales según el contexto o ambiente en el que imaginaban su profesión. Muchos se imaginaban trabajando en la mesa de una oficina bien organizada, en el contexto de una administración donde estuvieran claras las funciones de los profesionales. Los horarios estaban claros y las tareas eran precisas. Más que relacionarse con personas o problemas se relacionaban con expedientes, su finalidad era tener siempre un buen expediente. No les preocupaba tanto la historia que incluía o el diagnóstico que se realizaba cuanto la entronización y deificación del expediente como "totem" de su actividad profesional. Lo importante no eran las historias de vida o la calidad de los diagnósticos sino el número de entrevistas realizadas, expedientes completados o casos resueltos, es decir, casos traspasados al jefe inmediatamente superior.

También había trabajadores sociales que odiaban las oficinas y amaban la calle. Cuando les hablaba del trabajo de campo su aspecto cambiaba. Cuando les pedía que visitaran a las familias, que hablaran con la abuela o que incluso jugaran con los pequeños del barrio para enterarse de qué iba el problema, se les cambiaba la cara. Estos trabajadores sociales odiaban las oficinas, los expedientes, los diagnósticos y los dichos protocolos de intervención. Eran

apasionados de la comunicación y llegaban a tener tal conocimiento de los menores, de las familias o de los barrios que se convertían en imprescindibles para cualquier programa de política social de aquella comunidad. Eso sí, que no se les pidiera un expediente, un protocolo o una memoria; para ellos el trabajo social no tenía nada que ver con la burocracia administrativa, con el derecho de los leguleyos o con la justicia de los políticos.

Otros trabajadores sociales con los que me encontré, ni querían estar en la oficina ni querían estar en la calle. Cuando hablaba con ellos tenía la impresión de que querían estar en la trinchera, las conversaciones que mantenía con ellos eran verdaderamente alucinantes. Si conseguía introducirme en la mentalidad del partisano o la mentalidad de los estrategas de los estados mayores entonces les entendía perfectamente. Para ellos el trabajo social es una profesión de trinchera, es decir, una profesión en la que siempre hay amigos y enemigos, en la que siempre hay buenos y malos, en la que siempre hay guerras y paces, en la que siempre hay luchas y treguas. El trabajador social se define por su mentalidad de partisano, de resistente o de estrategia del cambio social. Mientras los sociólogos, los políticos o los juristas tienen más pereza por mancharse las manos con la historia, el trabajador social se siente el animador, el incitador, el promotor, el revolucionario y casi el nuevo profeta de la acción social.

La oficina, la calle y la trinchera son tres espacios interesantes para seguir pensando el futuro de estos profesionales. Los redactores de estas páginas se han atrevido a profundizar en la dimensión ética de esta interesante y joven profesión sin limitarse a estos espacios de los que yo les hablo. Lo han hecho con un entusiasmo que les honra y con la esperanza de que los horizontes éticos que ahora se abren despierten las inquietudes y las ilusiones que esta profesión se merece. De ello saldrán beneficiadas las políticas sociales donde estos profesionales ejercen sus funciones. Una inquietud y una ilusión de la que saldremos beneficiados todos, incluso aquellos que aún consideran el "Nosotros" como un pronombre peligroso.

PRESENTACIÓN

Génesis, contexto y diseño de la investigación

Los cambios producidos en las relaciones sociales y económicas a nivel mundial, el proceso de mundialización o globalización, junto con promover un crecimiento económico de enormes proporciones y una revolución en las comunicaciones que nos acercan virtualmente cada vez más, ha engendrado también su propia contradicción.

Esta se expresa en una riqueza desigualmente distribuida y grandes sectores sociales situados completamente al margen de los beneficios de este proceso de producción de riqueza. La extensión de la pobreza y la precarización de la calidad de vida y del empleo de grandes poblaciones a nivel mundial y nacional y una exclusión social creciente.

En estas condiciones, la intervención social se hace cada vez más compleja y exige de los trabajadores sociales niveles de formación de excelencia, desarrollo de procesos crecientes de investigación social a fin de dotar a su intervención de un marco conceptual e interpretativo que permita participar fundadamente en el diseño de propuestas de políticas públicas y sociales innovadoras y en procesos de intervención y acción social cada vez más coherentes con los desafíos de equidad y justicia social que la realidad demanda y que vastos sectores sociales esperan.

La formación al más alto nivel en temas de ética se hace cada vez mas necesaria para los trabajadores sociales, como una componente relevante de su formación, tanto para expandir la capacidad crítica respecto de los procesos antes enunciados como para fortalecer en su interacción con autoridades y responsables políticos, y económicos, juicios fundados respecto de temas de ética social, que siguiendo a Paúl Ricoeur den “respuesta a las aspiraciones de una vida buena con otros y para otros, mediada por instituciones sociales justas “¹

La ética ha sido un componente esencial del ‘ethos’ y de la acción de los trabajadores sociales desde los inicios de la profesionalización. Entendida la ética como lo plantea Adela Cortina como “un tipo de saber que orienta el actuar racionalmente en el conjunto de la vida “². “Hablamos de un actuar racional, que nos permite tomar decisiones justas, poniéndonos en el lugar de cualquier otro, lo cual excluye tener por justo lo que sólo satisface las necesidades de un grupo”³

La temprana incorporación de la ética al pensamiento y acción profesional queda de manifiesto en textos y documentos de trabajo social tanto extranjeros como nacionales.

Se expresa también en la temprana aplicación de normas éticas al ejercicio profesional, concentradas en los Códigos de Ética profesional y en la creación de comisiones de ética, habitualmente dependientes de las asociaciones o colegios profesionales.

¹ Ricoeur Paul en: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (2001). “Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux”. Editeur ENSP, Rennes.

² Cortina, Adela (2002) “Ética de la empresa”. Universidad de Valencia, Valencia p.17.

³ L. Kohlberg, en: Cortina (2002), p.16.

Sin embargo, a través del desarrollo histórico de la profesión y en los distintos contextos históricos - políticos de ejercicio, la relevancia de la ética no se ha expresado con la misma potencia. Especialmente, en contextos altamente opresivos como los vividos en América Latina en las décadas de los años '70 y '80 en que el control ético quedó oficialmente en manos de organismos del estado como parte de los mecanismos de control social. Así, se sacó el control de la ética del ámbito de las asociaciones profesionales y del criterio de los pares cercenando o disminuyendo al mismo tiempo, la tendencia natural de la profesión hacia la generación de condiciones para la justicia social.

En Chile, sólo muy recientemente se logra la aprobación de una norma jurídica que devuelve el control de la ética a los colegios profesionales, revitalizando las iniciativas en este ámbito, entre las cuales destaca la decisión de la comisión de Ética del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, de iniciar en el año 2004, una investigación destinada a conocer la situación y las percepciones de los trabajadores sociales acerca de la ética.

En el año 2005, la Asociación Mundial de Escuelas de Trabajo Social convoca al 33 Congreso Mundial de Escuelas, proponiendo como parte del mismo Congreso la presentación de investigaciones en Red. Es a partir de esta convocatoria que desde Chile se propone constituir una red internacional para investigar el tema de la ética en trabajo social, la que queda conformada por la alianza entre el mundo académico y el profesional, con la participación de:

- el Colegio de asistentes sociales de Valencia,
- la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona, el Colegio Profesional de Asistentes Sociales de Cataluña y el profesor Alain Vilbrod del Laboratorio de Sociología de la Universidad de Bretaña Occidental.
- la Comisión de Ética del Colegio de Asistentes Sociales de Chile cuyos miembros son docentes de la Universidad Tecnológica Metropolitana, la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad de Arte y Ciencias Sociales. ARCIS

Este texto corresponde a dicha investigación en Red, cuyo foco es la ética en el trabajo social y más específicamente, en la intervención profesional de los trabajadores sociales, realizada en Valencia y Barcelona (España) y en Chile.

Dicha investigación fue seleccionada, junto a otros proyectos de investigación, para ser presentada en el 33 Congreso Mundial de Escuelas de Trabajo Social a realizarse en Santiago de Chile entre el 28 y 31 de agosto de 2006. La investigación se realizó entre mediados de 2005 y 2006 y fue presentada en el 33º Congreso.

El documento que presentamos se estructura en : La Presentación que entrega una descripción explicativa global de la investigación y de su contexto de realización y diseño.. En el primer capítulo se incluyen las tres ponencias presentadas en el Primer Seminario Nacional de Ética realizado en Santiago, en octubre del año 2004, en el Colegio de Asistentes Sociales de Chile. En este seminario que marca el inicio del proceso de investigación intervinieron los profesores Diego Palma de la

Universidad de Arte y Ciencias Sociales ARCIS con la ponencia “La Ética en Trabajo Social”, Ricardo Salas de la Universidad Raúl Silva Henríquez con la ponencia “Problemas y perspectivas del diálogo intercultural como una filosofía práctica” y, Patricio Miranda de la Pontificia Universidad Católica de Chile quien expuso “Cuestiones éticas en trabajo social en las voces de sus actores”. En el capítulo segundo, se incluyen las investigaciones realizadas en Barcelona y Valencia (España) y la realizada en Chile, como partes de la investigación en Red. Finalmente, se incluye algunos Hallazgos y Reflexiones Finales y las reflexiones y los aprendizajes que aporta la investigación.

Diseño de la investigación

Tema: Ética profesional y trabajo social: principios, valores, problemas y dilemas éticos de la acción profesional.

La ética y el Trabajo Social

Plantearse el tema de la ética en trabajo social requiere dar cuenta de un marco general sobre el discurso, el contexto cultural y la Acción humana. Esta investigación filosófica se puede situar al interior de la discusión sobre los aportes y limitaciones de dos perspectivas filosóficas del discurso que se han puesto, a veces, de un modo exagerado, a saber entre la hermenéutica entendida como “teoría crítica de las ideologías” (por ejemplo, Habermas y Apel) y una hermenéutica como “recolección de sentido” (por ejemplo Gadamer, Ricoeur y Ladrière).

El supuesto filosófico, del profesor Ricardo Salas (1996) es señalar la necesidad de realizar una lectura cruzada de las principales categorías de ambas teorías del discurso lo que permitirá reedificar las nociones de razón dialógica y comunicativa, articulándolas en un nivel hermenéutico y en un nivel pragmático de mayor complejidad, que da cuenta de la dinámica de la razón en su dimensión teórico-práctico.

La finalidad del Trabajo Social, es lo que se conoce como el “ethos profesional”. Es un tipo de actividad que tiene **fin en sí misma** y por el cual recibe su **legitimidad al interior de una sociedad determinada**. Este fin da cuenta de la funcionalidad social por la que somos reconocidos. El fin tiene que ver con el sentido, la coherencia, la plenitud que busca alcanzar una profesión, en este caso, la del Trabajo Social.

Toda acción profesional tiene una intencionalidad o un fin a alcanzar. El carácter de las profesiones según Adela Cortina, tiene relación con la promoción de la vida buena, en un contexto institucional “la actividad profesional no es sólo un medio para conseguir una meta que está situada fuera de ella (el ingreso), sino una

actividad que tiene el fin en sí misma. Por decirlo con Aristóteles, no es póesis, acción mediante la cual se obtiene un objeto situado fuera de ella, sino praxis acción que se realiza por sí misma; no es la praxis atelés, sin fin interno, sino praxis teleía, que contiene en sí misma el fin⁴.

Para Nydia Alywin la finalidad de la profesión tiene que ver con ser “herederos| de una pasión por la promoción humana, por la solidaridad y por el servicio a los pobres y marginados que puede ejemplificarse en Jane Adams, creando servicios, impulsando la organización de trabajadores y mujeres, y dirigiendo un amplio movimiento a favor de la paz en el mundo, para oponerse a la primera Guerra Mundial, lo que la hizo merecedora al premio Nóbel de la Paz 1922(...) Vemos así que poseer sólidos valores éticos no sólo aporta discernimiento acerca de los fines y los medios, sino que genera una poderosa fuerza moral que otorga coherencia a la conducta y que permite enfrentar sin claudicar a múltiples dificultades”⁵.

Las condiciones sociales, estructurales, culturales y personales en que hoy desarrollamos nuestra acción profesional, van mostrando las dificultades de ejercer este ethos profesional. La herencia que nos han dejado nuestros antepasados de la pasión por la justicia social y la promoción humana, se ve frágilizada por el tipo de racionalidad instrumental imperante en nuestra profesión y, por ende, en la fuerza moral que hoy tenemos como profesión. Hoy constatamos que el quehacer profesional se impregna cada vez más de una mayor burocratización de los servicios, de falta de diálogo entre actores sociales, falta de fundamentación y argumentación a principios universales de las decisiones profesionales, dificultades identitarias y pertenencia gremial, olvido de sí mismo y autocomprensión.

Ortega y Aranguren nos recuerdan que el término ‘moral’ tiene un sentido deportivo: está ‘alto de moral’ el que se encuentra en forma, el que está preparado para enfrentar limpiamente cualquier competición en la vida; está desmoralizado quien no tiene arrestos para aceptar ningún reto. Lo importante no es tanto ser moral o inmoral, como estar alto de moral o desmoralizado.⁶ La situación actual del Trabajo Social, su ejercicio profesional, su organización, representa una ‘baja de moral’ y esta falta de sentido nos afecta en nuestro quehacer, como sujetos y profesionales éticos-políticos.

Ahora bien, siguiendo a Adela Cortina podemos decir que las profesiones, en especial el Trabajo Social, **puede llegar a potenciar una mayor legitimidad social si se asume la función moral que ella tiene en la sociedad civil**, es decir, en tanto profesionales somos **fuentes de moralización social** por cuanto poseemos **autocomprensión crítica**, desarrollamos **procesos solidarios**, aspiramos a la emancipación de las personas, poseemos **competencia comunicativa**, nos guiamos por **principios universales** y de **corresponsabilidad**: en definitiva, todo aquello que podemos nombrar como racionalidad sustantiva.

⁴ Cortina A. & Conill, J. (1994): *10 palabras claves en ética de las profesiones*, Ed. Verbo Divino, Navarra, , p.14.

⁵ Alywin N. (1997): “Trabajo Social y ética profesional” en *Revista de Trabajo Social*, N° 69, PUC, Santiago, p.127.

⁶ Aranguren J.L.L. (1997): *Ética*, Ed Biblioteca Nueva, S.L., Madrid.

En la presente investigación, partimos del supuesto de que los actos lingüísticos de los trabajadores sociales, dan cuenta de los valores y principios que han o están sustentando el ejercicio profesional. A través de los discursos examinaremos no sólo estos ámbitos sino también las dificultades éticas-morales de las actuales prácticas profesionales. En definitiva, desde un análisis hermenéutico y el estudio del quehacer cotidiano, pondremos en el centro de la discusión el lenguaje, los símbolos, los procesos de interpretación de los propios trabajadores sociales y, por tanto, los valores y principios éticos del quehacer profesional.

Tanto la investigación realizada en Barcelona como en Chile, responden al enfoque anteriormente descrito, pero en Valencia, el equipo optó por un enfoque analítico explicativo coherente con su estudio , orientado a identificar, medir, analizar y explicar el grado de conocimiento, de los principios, valores, y criterios así como el origen de las causas de los impedimentos que encuentran los trabajadores sociales en su ejercicio profesional.

Así, el propósito general de la investigación en red busca “dar cuenta de los principios, valores y problemas éticos que constituyen las actuales prácticas de lo trabajadores sociales en contexto de desigualdad tanto en Chile como en España.

CAPITULO I

Buscando antecedentes acerca del concepto de ética vinculado al trabajo social y sus desafíos en la época contemporánea.

En este capítulo se presentan las conferencias sobre ética dictadas por académicos universitarios en el seminario realizado en el Colegio de Asistentes Sociales con el que se da inicio al proceso de investigación sobre ética del trabajo social en Chile. Como se señala en el título del capítulo se invitó a los académicos a aportar sus conocimientos y experiencia en el tema de la ética en trabajo social.

Problemas y perspectivas del diálogo intercultural como una filosofía práctica.

Ricardo Salas Astrain (*)

En primer lugar, quisiera agradecer al Colegio de Asistentes Sociales por esta invitación a inaugurar el inicio de las reflexiones éticas en vuestra profesión. En segundo lugar, quiero esbozar algunas categorías desde una filosofía del diálogo intercultural.

La perspectiva intercultural que busco esbozar aquí sintetiza las ideas ya planteadas en un libro publicado con el título de *Ética intercultural*. Este enfoque intercultural de la acción, que es lo que entendemos como filosofía de la práctica, nos ayudará a mostrar la riqueza de la filosofía del lenguaje, inspirada hermenéutica y pragmáticamente, y su aporte a una teoría de la acción que parte de la experiencia y de sus discursos. Esta breve exposición del problema ético tratará así de entender la relevancia del conflicto en un mundo multicultural, que exige nuevas formas de pensar la acción humana. Que pueden ser útiles para replantear el concepto de ética del trabajo social intercultural. Por ello vamos a considerar dos grandes puntos:

1. El problema filosófico del discurso. Esbozamos brevemente el estado filosófico de la cuestión.
2. El problema del diálogo intercultural. Señalamos las categorías centrales de la ponencia: discursividad, interlogos, reflexividad, nexos mitológicos y la traducción.

EL PROBLEMA FILOSÓFICO DEL DISCURSO.

El marco general de esta ponencia está constituido por las relaciones

* Filósofo y profesor de Filosofía de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Raúl Silva Henríquez.

teórico-prácticas que permiten reflexionar sobre el “Discurso, el contexto cultural y la acción humana”. Un análisis fecundo se encuentra en los rigurosos análisis de la racionalidad teórico-práctica de algunos importantes filósofos de la hermenéutica contemporánea⁷.

Esta investigación filosófica la hemos situado al interior de la discusión sobre los aportes y las limitaciones de dos perspectivas filosóficas del discurso que se han opuesto, a veces, de un modo exagerado, a saber entre una hermenéutica entendida como “teoría crítica de las ideologías” (por ejemplo, Habermas y Apel), y una hermenéutica como “recolección del sentido” (por ejemplo Gadamer, Ricoeur y Ladrière). Este proyecto ha permitido realizar una lectura cruzada de las principales categorías de ambas teorías del discurso y re-edificar las nociones de razón dialógica y comunicativa, articulándolas en un nivel hermenéutico y en un nivel pragmático de mayor complejidad, que da cuenta de la dinámica de la razón en su dimensión teórico-práctica, ésta es la base del análisis más adecuado del vínculo entre contexto cultural y acción humana.

La fecundidad teórica de este entrecruzamiento entre la hermenéutica y la pragmática demuestra que la razón en su dimensión teórico-práctica, al ser analogada a un giro lingüístico, permite remontar hacia la estructuración interna del lenguaje mismo, que comporta una estructura objetiva –la lengua- y una estructuración subjetiva e intersubjetiva –el discurso-. Este importante resultado hace posible descubrir la génesis de las significaciones, tanto en el proceso de elaboración de los lenguajes de las ciencias como en los diversos niveles de significación de las formas discursivas culturales. A través de este vínculo podemos decir la experiencia y la acción humanas tal cual aparece en los contextos culturales, lo que permite redescubrir y justipreciar los dispositivos semánticos de los discursos que habían sido descuidados o despreciados por el cientificismo.

La productividad semántica de la hermenéutica de Gadamer-Ricoeur-Ladrière y las presuposiciones lógico-pragmáticas del discurso argumentativo – como lo pretende la pragmática habermasiana y apeliana- refieren a una común articulación de la dinámica significativa que se apoya analógicamente en una dinámica del sentido de orden no puramente discursiva, sino ontológica. Esta tesis, tal cual nos la confirman también los análisis de Conill de la U. de Valencia y de Maesschalck de la U de Lovaina, permite sostener que el lenguaje, en su sentido ontológico más amplio, es portador de una afirmación acerca del ser-dicho; y que a la vez destaca un movimiento de lo real que se deja plasmar por la dinámica discursiva que no es sólo un movimiento del lenguaje en sí mismo, sino que porta el sentido de la existencia humana misma, lo que exige avanzar en la construcción de un nuevo tipo de pragmática contextual, que hemos preferido denominar “pragmática prima”.

La pragmática prima, tal como la entendemos, recoge los lineamientos básicas de:

⁷ En forma especial destacaríamos a los filósofos Gadamer, Habermas, Ricoeur, Apel y Ladrière. Este trabajo investigativo ha sido fruto de un Proyecto financiado por Fondecyt, de duración de tres años (Nº1010718).

- Una hermenéutica de la finitud, como la desarrollada por Gadamer, que admite el ineludible juego de la conciencia histórica que conlleva la dimensión retórica de la interpretación.
- Una pragmática de la comunicación que asume el presupuesto de la comunidad de comunicación en un lenguaje ideal que asegura la validez de los enunciados.

La 'pragmática prima' ensambla las formas del discurso –desde sus raigambres histórico-narrativas hasta sus formas de reconstrucción comunicativa más compleja- a partir de una concepción de la dinamicidad de la significatividad. La teoría lingüístico-existencial del sentido sostenida en la hermenéutica de Gadamer y Ricoeur ya no puede quedar reducida meramente al diálogo y a la narración histórica sino que requieren establecer una mediación con una teoría crítica. ¿Qué es lo que permite en última instancia esta articulación de una pragmática primera?

En primer lugar, la necesidad de formular una teoría que dé cuenta de la formalidad del sentido, ya que éste no requiere de una substancia o contenido para mostrar un algo, sino que es parte de una estructuración teleológica interna, como lo demuestra Ladrière, para cada una de las formas discursivas, que preanuncia una dinamicidad de la misma existencia.

En segundo lugar, reconocer que así como la forma lingüística habita en la dinamicidad del lenguaje nunca clausurado, así la acción humana como expresión del acto de una existencia puede asegurarse su propia identidad ética a partir de una reapropiación reconstructiva del sí mismo. Esta perspectiva dinámica exige reconocer como categoría central "el mundo de la vida". Desde este entorno vital específico brotan las experiencias originarias sobre las que se establecen los dispositivos de sentido. La acción humana está, por tanto, al mismo tiempo inserta en un mundo simbólico humano que solo accede parcialmente a la apropiación de este esfuerzo por existir, por lo tanto debe recurrir a la universalización de sus contenidos éticos.

Siguiendo la lectura entrecruzada de ambas teorías filosóficas hemos sido conducidos a destacar la relevancia de los rasgos de la racionalidad práctica y de los lenguajes morales de acuerdo a las interpretaciones de los cinco filósofos mencionados. Este marco dialógico y comunicativo ha sido relevante para precisar la hipótesis de investigación en este campo que entrecruza hermenéutica y pragmática. Esta tesis general queremos desarrollarla en el marco de una filosofía y una socio antropología de la práctica inspiradas por el modelo del "diálogo intercultural".

EL PROBLEMA DEL DIÁLOGO INTERCULTURAL.

1. La discursividad y el inter-logos

Se podría decir que la postura hermenéutica es fuerte en la comprensión de un sentido narrativo asociado a la afirmación de valores vinculados al mundo de la vida. Es en este campo en que las tesis pragmáticas tienen dificultades, en especial para mostrar los procesos de aplicación de las normas a los contextos. Los valores

aprendidos por los sujetos en los mundos de vida son parte de soportes simbólicos y narrativos con los que debe contar una argumentación que responda a las exigencias de los contextos, como dice Michelini: “Por ello, cuando discutimos en serio, es porque queremos resolver algún problema del mundo de la vida. No se trata, por lo tanto, de contraponer artificialmente la vida a la argumentación, el vivir al argüir...”⁸.

El modelo del diálogo intercultural, en tanto es parte de una pragmática discursiva, exige acoger la dimensión procedimental de la pragmática puesto que requerimos un proceso argumentativo y universal que contribuya a precisar las reglas concretas que se requieren para resolver los conflictos inherentes a la acción en sus contextos. Esto entrega la indicación pragmática elemental de que todo discurso intersubjetivo exige el planteamiento de razones. Por lo tanto en el terreno de las relaciones humanas se exige un tratamiento razonado en que debemos ponderar e incorporar al máximo número de involucrados. Empero esto exige que las razones no se definan desde una visión deformada de la racionalidad hegemónica. Las razones de las que se trata aquí, no son aquéllas inherentes a un sistema monocultural sino que son las que se conforman a partir de prácticas reflexivas asociadas a las diversas formas discursivas existentes en cada cultura: por ello cabe distinguir el auténtico diálogo del diálogo inauténtico.

La definición pragmática de las condiciones discursivas exigidas por un auténtico diálogo intercultural, obliga entrar a configurar con más precisión la idea que Gadamer ha formulado con la expresión de las ‘razones de los otros’. Si nosotros y los otros tenemos razones de nuestros puntos de vista, entonces habría que caer en la idea que todos tendrían la razón, y por ello caeríamos, indefectiblemente, en los errores del relativismo y del hermeneuticismo (Sería ésta una tesis contextualista radical). El error de esta concepción es que se cierra a las posibilidades del intercambio de razones que exige la comunicación. Pero sostenemos que el extremo contrario no es tampoco plausible, a saber la tesis de un universalismo radical, de que podemos comunicar todo a todos. Nos parece que ambos extremos tienen defectos teóricos insuperables: el primero encierra las formas discursivas en el particularismo del ethos, y el segundo exagera el discurso argumentativo presuponiendo el triunfo de la razón formalista por sobre la ‘razón vital’.

En este plano es menester sostener al contrario de ambos extremos, que la postura pragmática instruida por la hermenéutica, exige una postura mediadora que justifica un principio o meta-norma universal que requiere ser ubicado frente a los discursos y prácticas de los sujetos en contexto. La pragmática, en sentido estricto, justifica las normas que aseguran un tratamiento equitativo a todos los hombres y mujeres de todas las culturas, requieren un levantamiento de criterios fundacionales de los contextos de acción, ellos pueden ser meta-contextuales o intra-contextuales. Los primeros aluden a las prácticas de comprensión ‘entre-culturas’, mientras que las segundas aluden a las prácticas de comprensión al interior de nuestro modo de vida. Ambas no pueden definir los procedimientos que establecen los criterios reguladores comunes. Esta forma procedimental es preciso

⁸ Michelini D., *Globalización, Interculturalidad y Exclusión*, Rio Cuarto, Ediciones ICALA, 2002, p. 122.

recuperarla, pero no es consistente desgajarla de los contextos de vida que es el horizonte donde se articulan las acciones de los sujetos. En nuestra óptica los procedimientos surgen a través del dinamismo operativo de los registros discursivos mismos, es en particular a partir de ellos, que se establece la dinámica del sentido abierto a la universalidad, por lo tanto los procedimientos se requieren articular a las formas reflexivas operantes en cada cultura.

La modalidad pragmática permitiría precisar las condiciones lingüísticas que todos los interlocutores, que se quieren efectivamente entender, utilizarían para obtener acuerdos que respeten las especificidades propias. Esto sería el auténtico diálogo intercultural: "Sólo si el que pertenece a la cultura tenida como superior trasciende su cultura desde dentro relativizándola y no considerándola ya como parámetro, es posible entablar un diálogo intercultural realmente simétrico y simbiótico. Pero en ese caso el diálogo será constituyente para ambos, no sólo para el de cultura popular"⁹.

Enfatizando la conciliación de estas dos propuestas hermenéuticas y pragmáticas, se requiere demostrar el nexo preciso por el que ambas son complementarias. Si se logra demostrar, ello permitiría avanzar consistentemente en una teoría de una razón ético-práctica que ayude a comprender y compartir las 'razones de los otros' en un auténtico diálogo intercultural. Estas razones requieren modularse, al mismo tiempo, como parte de una actividad hermenéutica (en tanto considera la comprensión de las actividades expresivas y significativas de los mundos de vida, en particular por su esfuerzo de contextualización de los símbolos, textos, discursos, narraciones presentes en los diversos sujetos y comunidades) y de una actividad pragmática (en tanto destaca la necesaria validación de un tipo de lenguaje que asegure enunciados válidos, que puedan ser confrontados y que entregue resultados fiables no sólo para una comunidad de vida).

El diálogo intercultural que implica la aceptación de la categoría de las 'razones de los otros' supone aceptar entonces, que la reflexividad humana no es algo exterior a los procesos productivos de los contextos, sino que ella se vuelve operante internamente a través de la articulación de las formas discursivas, y exige aceptar acuerdos básicos sobre las reglas y procedimientos. Este nexo entre reflexividad contextual y procesos de mediación normativos no puede ser puramente localizado de acuerdo a los usos específicos de cada cultura, pues ello no aseguraría el entendimiento de unos con otros, y en forma especial entre aquéllos que no comparten los mismos mundos de vida.

Una idea como la referida, requiere necesariamente de una crítica del contextualismo en su versión más radical, que se niega a la apertura a las formas discursivas de los otros; como si la interconexión alterativa fuera siempre una mera imposición definida por las culturas más poderosas. Ya hemos indicado que junto a este contextualismo radical, sería preciso cuestionar seriamente una determinada forma de entender la inconmensurabilidad de las culturas, lo que implicaría aceptar, al menos hipotéticamente, la posibilidad de llegar a definir formas procedimentales que sean compartidas por sujetos que mantienen raigambres distintas a los

⁹ Trigo P., «Establecer una sociedad multiétnica y pluricultural en un estado de justicia», en Revista ITER N° 28 (2002), p. 74.

contextos valorativos y normativos. En este sentido, se exige que la propia teoría de los actos de habla, que ha dado origen a la discusión acerca de la heterogeneidad de los discursos, retome la cuestión central del lenguaje que se privilegia para enunciar tal heterogeneidad. Si es correcto afirmar que existen reglas apropiadas a los juegos del lenguaje, como lo indica el segundo Wittgenstein, no lo es afirmar que entre ellas no exista ninguna posibilidad de convergencias que permitan pasar de uno a otra, que al menos permita reconocer las reglas que le son necesarias para hacer significativo un discurso. Aquí resultará relevante el modelo de la traducción que ya vamos a exponer sucintamente.

La tesis central del vínculo entre la hermenéutica y la pragmática del discurso que sostenemos, es que permite dar cuenta de la mutua acción intersubjetiva intercultural que está en el centro del debate de esta ponencia; pero, por sobre todo, asegura la posibilidad de una mutua comprensión, a partir no del conjunto cultural de códigos discursivos más poderosos, sino de un proceso interconexión. Esto puede ayudar a entender por qué no son aceptables las reglas, en el terreno esta vez histórico, del conjunto cultural de códigos discursivos más poderosos por sobre los discursos debilitados, y particularmente la riqueza de un estudio de un inter-logos que sugiere el ensamblaje de dos o más conjuntos de códigos discursivos, esto último es lo que cabría denominar el auténtico diálogo intercultural.

En síntesis, por diálogo intercultural entenderemos aquél que no se precipita rápidamente a una conciliación apresurada para anular las diferencias entre los registros discursivos (sostener que existen las mismas reglas universales para todos los discursos), ni tampoco el tipo de diálogo que se cierra a reconocer las dificultades efectivas existentes en la comunicación entre seres humanos que han conformado diferentemente sus mundos de vida (sostener que las reglas de los registros discursivos son todas diferentes). Este diálogo plantea una modalidad, más paciente, para entender a los otros desde las propias articulaciones discursivas, lo que implica sostener que en el ejercicio para alcanzar las razones de los otros existe siempre una mediación de la articulación de los registros en que se conforman los sujetos. Es un diálogo intercultural aquél que colabora en el difícil arte de comprender los propios procesos discursivos que no se puede hacer nunca de un modo claro sin el apoyo de los otros.

Esto tiene repercusiones para el análisis del ideal moral de con-vivir con otros, en el respeto de las distintas maneras de vivir y el aseguramiento de una vida moral plural. Toda reflexión moral exige este re-conocimiento de las reglas discursivas si se busca una comprensión con otros sistemas de moralidad. Este nuevo esfuerzo teórico es más complejo que los anteriores paradigmas definidos pues exige definir la dinamicidad de los procesos discursivos que forjan los recíprocos reconocimientos para evaluar las posibilidades efectivas de comprender la acción de sujetos en estas dos sociedades multiculturales. No se trata, entonces, de sostener una posición de indiferenciación de los sistemas de moralidad, se trata, más bien de mostrar las posibilidades de su traducción eventual. Entonces, lo que está en juego es un diálogo al mismo tiempo entre lo universal y lo contextual, sin querer precipitar la discusión a ningún extremo. Esta visión permite asumir de un mejor modo las dificultades históricas de la convivencia humana, cargadas de asimetrías y de discriminación.

Empero, esta tesis contiene ciertas dificultades, ella no va de suyo ya que la comprensión de otro juego de lenguaje puede hacerse al interior de mi propia constelación cultural. Es preciso distinguir entonces entre el comprender a otro al interior de mi mundo de vida y que comparte rasgos relevantes de mi misma matriz discursiva cultural y la comprensión de un otro que forma parte de una cultura totalmente diferente. Pensamos que en ambos casos, con diferencias notorias por cierto, se está obligado a aceptar una cierta tensión entre unidad-diversidad de la modalidad intersubjetiva, que justamente pueden resolverse si apelamos al concurso de una discursividad propia del diálogo intercultural.

Por esto la cuestión ya debatida de las 'razones de los otros' no puede ser radicalizada a partir de un modelo de su diferencia ni subsumidas bajo un mismo logos universal ya predefinido por la propia tradición occidental. Esto supondría como ha indicado la profesora Dina Picotti, "reconocer explícitamente la construcción histórica del logos humano como inter-logos"¹⁰, es decir, la posibilidad de entender a los otros en sus razones a partir de una poli-fonía de logos, por el que somos conscientes de la modalidad de mi logos cultural y de cómo podemos abrirnos a otros logos.

Esta afirmación exige cuestionar la comprensión occidentalizante de esta afirmación, en clave de la crítica de una razón monocultural. Esto podría aclararse con un par de indicaciones, desde el punto de vista intercultural, como el que sugiere Panikkar. Para él el problema epistemológico de la comprensión del otro es relevante, puesto que:

"La novedad y la dificultad de la filosofía intercultural consiste en que no existe una plataforma metacultural desde la que realizar una interpretación de las culturas, debido a que toda interpretación es nuestra interpretación. Es verdad que este intento para interpretar otra cultura es un paso intermedio que nos abre a influencias externas y nos ofrece un cierto conocimiento del otro. Pero el 'otro' no se sabe a sí mismo como 'otro'. El 'otro' para la otra cultura es 'nosotros'. Nos encontramos delante de una aporía: ¿Cómo preservamos nuestra racionalidad al trascenderla?, ¿Cómo podemos entender al 'otro' si no somos el otro?"¹¹.

Fornet-Betancourt plantea también otras consideraciones hermenéuticas acerca de la dificultad de la comprensión del otro, y las vincula con el predominio de un tipo de racionalidad monocultural, que no es consciente de todas sus mediaciones contextuales en la comunicación comprensiva del otro:

"Nuestra teoría del entender tendría que hacerse cargo del otro, precisamente por ser sujeto histórico de vida y de pensamiento, no es nunca constituyente ni reconstruible desde la posición de otro sujeto. Frente al otro no cabe entonces la reconstrucción teórica desde mi forma de pensar, sino la reserva teórica del que se pone a escuchar el discurso de otro forma de pensar, y ya vislumbra en esa escucha el comienzo de la trans-formación recíproca. La tarea consistiría entonces en emprender la reformulación de

¹⁰ Picotti D., "Sobre 'Filosofía Intercultural'", en *Stromata* N° 52 (1996), p. 298.

¹¹ Panikkar en Arnaiz (Ed.), *El discurso intercultural*, Madrid, Biblioteca Nueva, 2002, p. 47.

nuestros medios de conocimiento desde el pleito de las voces de la razón o de las culturas en el marco de la comunicación abierta, y por la reconstrucción de teorías monoculturalmente constituidas”¹².

Estas observaciones plantean como problema central la cuestión de la ecuación entre racionalidad y lenguaje, que nos parece que está en el centro de este gran debate levantado por Apel y Habermas en la ética de la discusión, pero que está contenido en el problema del problema del sentido de la racionalidad hermenéutica en Gadamer, Ricoeur y Ladrière. Nos parece que el resultado decisivo del diálogo intercultural es ganar en el terreno de una crítica pragmática y hermenéutica de la razón monocultural. Habría que concluir que, tal como la ha practicado una filosofía occidental, hemos elaborado una construcción frecuentemente hegemónica, que no acepta ‘las razones’ de aquellos que no han alcanzado el nivel de racionalismo de nuestra cultura. Este racionalismo que proviene de la antigüedad griega, se ha desarrollado en una parte importante por la cultura occidental. Algunos pensadores piensan que este racionalismo está graficado hoy en la ampliación del proyecto de la racionalidad científico-técnico a todos los mundos de vida.

Una crítica de las dimensiones etnocentristas que han predominado en las ciencias de las culturas y en el racionalismo occidental parece que es compartido por los filósofos de la pragmática y de la hermenéutica, que debaten este punto. Empero un enfoque intercultural, agrega una cuestión más al asociar la crítica a la racionalidad imperante como un ejercicio de des-fundación de la racionalidad, no en contra de la racionalidad, sino de un proyecto hegemónico asociado a la modernidad occidental. Por ello se busca demostrar que existen formas de saber que no han sido valoradas suficientemente en el este marco racionalista, por ello consideramos junto a Maeschalck, que es preciso introducir la categoría central de la reflexividad.

2. La categoría de la reflexividad como mediación entre filosofía y teología.

Sostenemos que la filosofía intercultural exige el levantamiento de la categoría de la reflexividad. Ella es clave dentro de las exigencias del diálogo intercultural, porque permite explicitar las dificultades de comprender los códigos discursivos y práticos de otros mundos de vida, ello permite avanzar como nos enseña la Escuela de Frankfurt a desvelar las formas ideológicas de la racionalidad como parte de las astucias del poder. Esclareciendo la noción de reflexividad se contribuye a avanzar en la adecuada crítica de la razón abstracta y homogénea, a partir del reconocimiento de los otros saberes culturales. En este punto se concentra el problema teórico de la eticidad fundamental del mundo de la vida. En cada forma discursiva encontramos los dispositivos de sentido que prefiguran la eticidad propia de la acción humana. Es la ‘razón práctica intercultural’ que avanza en la comprensión de los saberes de los mundos de vida.

¹² Fornet-Betancourt R., *Transformación intercultural de la Filosofía*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 2001, p. 42.

La reflexividad como categoría central no lleva a afirmar un saber des-contextualizado, ni como se hablaba en la filosofía existencial de un sujeto descarnado o des-historizado. La reflexividad permite comprender en el análisis de la acción, su enraizamiento con la memoria de los que nos preceden: de sus proyectos y de las luchas pasadas, de las construcciones esbozadas y de las resistencias a las formas de dominación y en particular nos sitúan frente a los sufrimientos vividos por los seres humanos. La reflexividad está endeuda frente al saber de los antepasados -que nos han entregado los espacios de convivencia-, las tradiciones de resistencias, la espera y el sentido del dolor humano que nos acercan a los hombres y mujeres de todas las culturas. Las tradiciones que conforman los saberes que pudiéramos llamar “pre-teóricos” como afirma Habermas, no sólo son afirmaciones legadas de un mundo neutral, pacífico e ingenuo, sino es un saber que adeuda parte del sentido de la eticidad de la convivencia y de la resolución de los conflictos.

En este saber derivado ya existe una precomprensión de la con-vivencia humana conflictiva, pero ello no es suficiente. Para avanzar en la resolución conflictiva que es propia de esta acción en contexto es preciso afirmar un espacio de la interlocución. Debe construirse ese espacio que permite cuestionar la idea simplista e ideológica de que existe una oposición radical entre ‘mis razones’ derivadas de los registros discursivos de mi mundo de vida y ‘las razones’ relativas a los otros discursos de mi mundo de vida y “las razones de otros” relativas a otros discursos de otros mundos de vida. Esta tesis es incorrecta puesto que implica introducir una ruptura irremediable en un terreno de la reflexividad moral y por lo tanto la imposibilidad del diálogo intersubjetivo en el ámbito de la acción.

En este plano, habría que explicitar que no es sólo inaceptable la descalificación de las ‘razones de los otros’, sino que es inconsistente con una mirada mutua desde la criticidad. Se requiere sostener así, la posibilidad de que las razones de los ‘otros’ y ‘las razones’ que emergen de mi mundo de vida se articulen llegando a acuerdos, que tendrán que ser definidos por el mismo proceso de intercomprensión.

Por ello estamos de acuerdo con la categoría de ‘interpelación’, por la que se reconoce esta participación de un otro en el diálogo, frecuentemente asimétrico: el grito del otro es siempre una forma de interpelación que cuestiona el sistema y desvela la a-simetría estructural. “Estos ‘Otros’, sin embargo, no son los otros ‘que la razón’, sino que son otros que tienen sus ‘razones’ para ‘proponer’, ‘interpelar’ contra la exclusión y en favor de su inclusión en la comunidad de justicia”¹³, o como dice Fernet-Betancourt: “El encuentro con el otro es así interpelación; interpelación desde la que debería ser repensada nuestra manera de pensar; pues en esa situación experimentamos que hay otro horizonte de comprensión que nosotros no fundamos y que, por eso mismo, nos desafía como una posibilidad de respectivizar nuestra propia situación original”¹⁴.

¹³ Dussel E., *Debate en torno a la ética del Discurso*, México, Siglo XXI, 1994, p. 88.

¹⁴ Fernet-Betancourt R., *Op. cit.*, 2001, p. 41.

Empero en este punto, es preciso establecer una breve conexión con el tema de la inconmensurabilidad¹⁵. Desde nuestra perspectiva intercultural es menester tener un concepto más preciso de inconmensurabilidad. Nos parece que el que propone R. Berstein es adecuado porque evita resolver la cuestión jugando entre dos extremos ya cuestionados. Esta problemática se relaciona con dos posiciones discutibles acerca del diálogo intercultural, a saber: por una parte, el relativismo radical que tiende a cerrar el diálogo, en la medida que pretende denunciar la racionalidad dominante que asfixia los componentes reflexivos del mundo de vida, por lo cual la defensa de la inconmensurabilidad permite sostener la defensa de la resistencia a las culturas hegemónicas e invasoras; por otra parte, el universalismo radical integra el conjunto de las racionalidades en nombre del logos entendido como razón universal que sería la medida de todas las racionalidades inherentes a las culturas humanas. Desde esta perspectiva, las culturas se pueden mensurar a partir de un parámetro que se levanta como el único válido para todos, pero que termina reduciendo el papel de lo histórico y de lo particular.

Parece impropio que desde estas dos perspectivas particularista y universalista se logre caracterizar el carácter más adecuado de las formas razonables de la acción humana llamada a realizarse contextualmente en el encuentro intersubjetivo. Parece más adecuado repensar la racionalidad práctica no como una unidad discursiva compacta, sino como conjuntos discursivos pluriformes y dinámicos, que se ajustan a los logros obtenidos por las teorías del sentido y significado de la hermenéutica y de la pragmática. Esto se podría esquematizar en una discusión que ha sido clásico en nuestros estudios de filosofía y teología, pero que aquí quisiera interpretarlo en el marco de una reinterpretación de la noción del mito y del logos en el marco de este modelo del diálogo intercultural.

3. Un nuevo esbozo de la distinción entre mythos y logos.

Un aporte en este sentido, lo encontramos en la obra de Pannikar. Él sostiene que la contraposición griega clásica entre logos y mythos ha conducido al concepto occidental de la razón a través de una perversión racionalista, que le ha impedido ubicar la centralidad de la narrativa en el seno de la cultura, en vez de ayudar a reconocer sus diversas voces, su polifonía¹⁶. La respuesta que ofrece Panikkar cuestiona ciertamente la primacía de una determinada forma predominante en Occidente, en que se ha homologado la razón a logos, pero olvidando que ella también es mythos. Al respecto nos señala: “El lenguaje no es solo logos; es también mythos y si los logoi pueden de algún modo ser traducidos, los mitos son muchos más difíciles de transplantar. La ‘comprensión’ humana en el

¹⁵ Este tema que hizo famoso T. Kuhn en su discusión acerca de los paradigmas científicos, ha sido puesto de nuevo en boga en el terreno pragmático y ético-político por el filósofo norteamericano, R. Rorty.

¹⁶ Fernet-Betancourt, Op. cit.

sentido de armonía y concordia requiere la comunión con el mythos y no se soluciona con el sueño de la lengua universalis de la 'Ilustración' en donde toda palabra tiene un sentido preciso"¹⁷. Desde nuestra óptica se requiere enfatizar entonces matrices en que podemos reconocer los diversos logos, pero mostrar aquellos aspectos que limitan el encuentro con los otros. Ahora, sabemos que el mythos no puede ser entendido sólo como experiencia sino que es también un discurso. Esto es particularmente verdadero en el ámbito de lo que se podría denominar la razonabilidad o la reflexividad que es una de las categorías claves de un punto de vista intercultural puesto que ella surge desde los niveles simbólicos y narrativos más básicos de una cultura humana.

Ya hemos explicitado las críticas expuestas por los filósofos a la mera identificación de los problemas éticos a los problemas de lenguaje. No volveremos a repetir lo que ya hemos avanzado, pero es correcto indicar que desde el momento que se busca afirmar el reconocimiento de la problemática de las razones de los otros, estaremos destacando otras formas discursivas diferentes a la argumentación, que se intenta considerar la forma por excelencia para debatir en el terreno comunicativo. Nos parece que en el sentido estricto de una teoría de las formas discursivas -que se vincula con los actos de habla- habría que reconocer que la idea medular es asociar la reflexividad a las diversas formas discursivas; ellas son las herramientas en las que apoya cualquier sujeto de una cultura específica para expresar los significados de sus discursos humanos. Esta idea es preciosa para el análisis de la acción cultural. Es preciso reconocer que existen en todas las culturas diversos niveles reflexivos, por lo que entender por ejemplo un determinado enunciado ético exige insertarlo en un contexto significativo preciso. Es justamente el terreno moral y ético donde no se puede dejar única y exclusivamente en las manos de los especialistas la clarificación de los sentidos, sino que debe ser una capacidad desarrollada por todos y cada uno de los sujetos. El verdadero fin de la vida ética es lograr dar cuenta de las acciones de sí mismo y de la apertura a otros sujetos que comparten nuestro mundo de vida.

Si esta tesis es correcta, podemos afirmar que, en todos los contextos culturales se requiere alcanzar niveles de enjuiciamiento frente a determinados situaciones inhumanas. En cada cultura la vida ética se logra a través de las virtualidades de las formas discursivas que pueden permitir llevarlas a su nivel de mayor reflexividad. El trabajo de los especialistas coincidiría entonces con la posibilidad de sostener que el problema de la lingüisticidad contextual permite comprender las relaciones intersubjetivas, lo que implica relevar a la vez una perspectiva pragmática, y la hermenéutica. Se lograría establecer así una concordancia entre 'las razones de los otros' con 'las diversas formas discursivas' que expresan la polifacética experiencia humana y moral. Existiría entonces la posibilidad de sostener que la relación práctica por una parte, no se reduce de ningún modo a un acto comunicativo-lingüístico¹⁸, pero por otra parte se lograría aprovechar el tema de las 'razones morales' de un modo eminentemente comunicativo y reflexivo, en un terreno de los actos de habla.

¹⁷ Panikkar en Arnaiz, Op. Cit., p. 50.

¹⁸ Dussel E., Op. cit., p. 83.

Esta cuestión de una discursividad horizontal o vertical es preciso complejizarla pues las relaciones intersubjetivas se dan en planos diferentes en el ámbito del discurso moral en nuestras culturas. Es correcto afirmar que existe una determinada verticalidad como la que exige el aprendizaje entre maestro y discípulo, entre padres e hijos, pero es necesario lograr siempre en algún momento, si propendemos a una personalidad moral autónoma, una cierta simetría discursiva como la que se exige en el diálogo entre pares. Diciendo esto queremos sostener que existe una tensión entre horizontalidad y verticalidad que nos es vital para comprender la compleja articulación discursiva existente en las culturas, por lo tanto esta tesis exigiría un nuevo reconocimiento de otros modos de vida que han constituido la constitución del sentido entre nosotros. Por ello no hay ética intercultural sin mediación intersubjetiva¹⁹. Entre horizontalidad y verticalidad discursiva existen una serie de graduaciones contextuales que deberíamos reconocer como ejercicios de resistencia ya articulados en la interacción de las culturas dominantes y de las culturas dominadas. En este punto, es preciso indicar que una cierta hegemonización occidentalizante ha conducido a privilegiar la verticalidad por sobre la horizontalidad.

Pero el punto, y lo volvemos a reiterar, es saber si el fracaso de una relación de comprensión intersubjetiva es la última palabra, o existe la posibilidad de agudizar otras formas de búsqueda de un entendimiento alterativo que no es fácil, pero que requiere de una actitud que es plenamente ética. Nos dice Berstein:

“Pero la respuesta a la amenaza de este fracaso práctico -que a veces puede ser trágico- debe ser ética, esto es: asumir la responsabilidad de escuchar con atención, usar nuestra imaginación lingüística, emocional y cognitiva para captar lo que es expresado y dicho en tradiciones ‘extrañas’. Debemos hacer esto de manera que resistamos a la doble tentación, tanto de asimilar superficialmente lo que otros dicen en nuestras propias categorías y lenguaje sin hacer justicia a lo que es genuinamente diferente y puede ser inconmensurable, como de despachar lo que el ‘otro’ esta diciendo como si fuera un disparate incoherente. También debemos resistirnos al doble peligro de la colonización imperialista y del exotismo inauténtico -que a veces es denominado ‘vivir como los indígenas’²⁰”.

Dicho esto se puede inferir que el diálogo intercultural está lejos de reformular la tesis de la plena comprensión ideal de la ética discursiva (horizontalidad) ni tampoco a la aceptación de la incompreensión histórica discursiva de los contextos latinoamericanos (verticalidad). Es necesario forjar un modelo teórico que permita establecer efectivamente su articulación mutua. Ello puede encontrarse en el modelo de la traducción

4. El modelo de la traducción

Hagamos referencia sucintamente al modelo de traducción, porque permite justamente ilustrar la necesidad de acordar las reglas específicas necesarias para

¹⁹ Cf. Salas R., *Lo Sagrado y lo Humano*, Santiago, San Pablo, 1996, pp. 38-39.

²⁰ Berstein R., “Una revisión de las conexiones entre inconmensurabilidad y otredad”, en *Isegoría* N° 3 (1991), pp. 13-14.

construir espacios comunes de intercomprensión y que den cuenta de dos códigos lingüísticos y culturales que articulen una 'fusión de horizontes' significativa, que logre comprender los sentidos y significados en la forma más recíproca posible²¹. En este sentido, el tema de la traducción se vuelve el intermedio de la comprensión del lenguaje del otro a partir de las posibilidades que abre mi propio lenguaje y el lenguaje del otro, reconociendo que existen ciertas condiciones que preparan el trabajo de distancia y de pertenencia, y que asimismo tiene sus riesgos y limitaciones: "El punto de partida efectivo para el diálogo intercultural en nuestra situación actual consistiría en diálogos entre traductores. Esto es lo que quiere decirse cuando se recomienda que los interlocutores vayan al diálogo preparados. No basta con conocer la propia tradición; se debe también conocer, aunque sólo sea de un modo imperfecto, la cultura del otro. Es más, no podemos entender un texto a menos que conozcamos su contexto"²². En el mismo sentido, Ricoeur nos plantea:

"En realidad el nombre de traducción alude a un fenómeno universal que consiste en decir el mismo mensaje de una manera distinta. Por la traducción, el locutor de un idioma se traspasa al universo lingüístico de un idioma extranjero. A cambio, acoge dentro de un espacio lingüístico la palabra del otro. Este fenómeno de hospitalidad idiomática puede servir de modelo a toda comprensión en la que la ausencia de lo que podría llamarse un tercero en sobrevuelo, pone en juego los mismos operadores de traspaso en...y de acogida en... cuyo acto de traducción es el modelo"²³.

Esta referencia al modelo de la traducción es significativa para cerrar, por ahora, las tres problemáticas señaladas: del diálogo intercultural en contextos asimétricos, la cuestión de la inconmensurabilidad del otro y la posible derivación de reglas en contextos específicos de asimetría ya que permiten sostener una idea fuerte de la relación de traducción entre los mundos de vida, no a partir de una exageración de la comprensión total ni de la incomprensión total.

Recapitemos, lo que hemos ganado para el programa de una filosofía intercultural, tal como ya ha sido definida. La primera cuestión es que debemos abrirnos a un espacio de reconstrucción discursiva de los criterios reguladores al interior de las culturas. Pero lo más decisivo es la posibilidad teórica de hacer un camino discursivo 'inter-culturas' que contribuya a la elucidación de la comprensión de sí y a la comprensión del otro, definiendo los procedimientos que se necesitan para asegurar la mutua comprensión desde los contextos discursivos donde brota la productividad del sentido.

Antes de terminar este tema señalemos que el concepto más complejo de la inconmensurabilidad, que nos permite efectivamente llegar a fundamentar la posibilidad de la intercomprensión discursiva entre los diversos mundos de vida es crucial. Por ello hemos señalado que el modelo de la traducción resulta significativo para cerrar las tres problemáticas del diálogo intercultural ya que permite sostener

²¹ Salas R., "Conquista, traducción y lenguaje misionero en el siglo XVI", *Revista Mapocho* Nº 23 (1992), p. 213.

²² Panikkar en Arnaiz, Op. Cit., p. 45.

²³ Ricoeur P., *Le Juste 2*, Paris, Éditions Esprit, 2001, p. 282.

una idea fuerte de la relación de traductibilidad entre los mundos de vida, no a partir de una exageración de la comprensión total ni de la incomprensión total, es decir de un diálogo intercultural que da cuenta siempre de una distancia cultural, junto a un proceso ininterrumpido de traducción, por el cual se hace posible involucrarse en un cierto nivel de pertenencia cultural. Lo que importa mostrar es que este propio proceso requiere ser comprendido como una ética de la discursividad, y a la vez como una comprensión de nuevas condiciones para lograr una comunicación que trascienda las limitaciones de cada mundo de vida, y este es el problema que se requiere reconceptualizar en una ética apropiada a la acción de los trabajadores sociales.

Una filosofía intercultural, tal como ya ha sido definida, se abre a un espacio de identificación de valores asociados a esquemas narrativos y a la reconstrucción discursiva de las reglas al interior de las tradiciones morales. Estas esquematizaciones narrativas y pragmáticas de los discursos morales se encuentran en todas las culturas, y por eso afirmamos la posibilidad teórica de esclarecer los valores inherentes a los sistemas culturales, que conlleva una recuperación de las tradiciones mítico-religiosas, pero al mismo tiempo se requiere asumir en serio de la idea de justificar principios discursivos, que permitan definir los procedimientos formales para establecer criterios mínimos que asegurarían, al menos, la mutua comprensión intercultural no asimétrica y la posibilidad de una resolución de los conflictos que atienda a los intereses de los interlocutores beligerantes.

Bibliografía

Berstein R. (1991): "Una revisión de las conexiones entre inconmensurabilidad y otredad", en Isegoría Nº 3.

Conill, J. (2006): "Ética hermenéutica". Ed. Tecnos. Madrid

Dussel E., Debate en torno a la ética del Discurso, México, Siglo XXI, 1994, p. 88.

Fornet-Betancourt R.(2001): Transformación intercultural de la Filosofía, Bilbao, Desclée de Brouwer.

Michelini D.(2002) : Globalización, Interculturalidad y Exclusión, Rio Cuarto, Ediciones ICALA.

Panikkar en Arnaiz (Ed.)(2002): El discurso intercultural, Madrid, Biblioteca Nueva.

Picotti D. (1996): "Sobre 'Filosofía Intercultural'", en Stromata Nº 52 p. 298.

Ricoeur P.(2001): Le Juste 2, Paris, Éditions Esprit.

Salas R. (1992): "Conquista, traducción y lenguaje misionero en el siglo XVI", Revista Mapocho Nº 23 p. 213.

Salas R. (1996) : Lo Sagrado y lo Humano, Santiago, San Pablo.Trigo P. (2002) : « Establecer una sociedad multiétnica y pluricultural en un estado de justicia», en Revista ITER Nº 28.

Salas R. (2003): "Ética Intercultural". Ediciones UCSH. Santiago

La Ética en trabajo social.

Diego Palma*

Las relaciones de definición mutua entre el Trabajo Social y la ética pueden explorarse desde entradas diversas. Otros ponentes, que también entregan su mirada en estas presentaciones que nos ha pedido el Colegio, se afirman en la ética, en tanto campo reflexionado que entrega juicios de orientación al comportamiento, en este caso, de los y las profesionales.

A mí me ha correspondido intentar el recorrido inverso, referirme a la ética en cuanto dice a la concreción de opciones que surgen desde la práctica que es la propia de esta profesión. Es así que me propongo considerar algunos de los desafíos que llaman a la opción y que brotan del encuentro entre, por una parte, de las utopías y asignaciones sociales que son propias del Servicio Social y, por otra, de las circunstancias concretas en las que estas/os profesionales deben cumplir con esas tareas que socialmente se les encomienda.

Conviene dejar claro que enfrentar así el tema de la ética y las/los trabajadores sociales implica que esta presentación se afirma en algunos supuestos que, si bien son discutibles (ya que es perfectamente posible y legítimo el no acordar con ellos) no los voy a discutir aquí, sólo los voy a reconocer ya que no intento que pasen ocultos en lo que voy a proponer abiertamente, a la manera de un contrabando.

Uno primero es que no todo el comportamiento ético se deriva absolutamente desde lo normativo. Las normas (a las que algunos autores prefieren referirse como "moral") tienen un valor de orientación general, pero deben concretarse y completarse en función de circunstancias concretas.

Segundo. Lo anterior implica que, si bien las normas válidas son obligatorias para todos quienes reconocen esa validez, el acto ético, decidido en circunstancias concretas, es una construcción personal.²⁴

Por último, podemos hablar de "éticas" que corresponden a particulares grupos sociales (así por ejemplo, a una particular profesión) no en el sentido que esos grupos gocen de alguna normativa ad hoc, opuesta o al margen de la moral general, sino que la asignación social de tareas que ha correspondido a ese segmento coloca a sus miembros frente a tareas, circunstancias y desafíos distintivos que exigen decisiones éticas específicas.

Como procedimiento voy a atender, sucesivamente, a tres nudos de tensión o conflicto²⁵, en los que se juega con fuerza el compromiso con los

* Filósofo y sociólogo, profesor del Magíster en Políticas Sociales y Gestión Local de la Universidad de Arte y Ciencias Sociales. ARCIS

²⁴ Estoy hablando de concreción de las reglas generales que es distinto, así lo entiendo, de cualquier "relativismo moral".

²⁵ El concentrarme sobre "puntos de tensión" me da la oportunidad para decir lo que, en esta presentación, voy a entender por ética.

principios que reconoce esta profesión y que, al mismo tiempo, brotan desde el hecho que los trabajadores sociales son gestores encargados de las iniciativas que la sociedad oficial impulsa hacia los grupos excluidos.

Los tres nodos que demandan decisión y compromiso de parte de los profesionales de lo social son los siguientes:

- Las/los trabajadores sociales son "funcionarios de las políticas sociales" y, en buena parte, son empleados del aparato de estado; por tanto son portadores de poder hacia los grupos vulnerables hacia los cuales se dirigen los programas que ellas/ellos administran y ejecutan. La pregunta es entonces ¿cómo van a usar los profesionales ese poder?
- Estas/os funcionarias/os de la acción social son testigos de excepción de los productos, los aciertos y desaciertos que está logrando esa relación. La pregunta ahora es ¿qué hacen estos profesionales con ese saber que recogen en la experiencia?
- Para enfrentar con la eficacia debida las tareas que se les ha asignado, las/los trabajadores sociales, necesariamente, deben habilitarse como profesionales de excepción.

Esos no son, con toda seguridad, los únicos nudos en el ejercicio profesional donde se juega el compromiso ético, más aún, no estoy seguro de que sean los más importantes, sin embargo entiendo que aquellos profesionales que opten por enfrentar responsablemente estos puntos, serán personas que inunden de sentido ético el conjunto de su hacer con los pobres.

Primero. Digo que los trabajadores sociales son profesionales "de las políticas sociales", ese es el contexto de su desempeño y el campo de su responsabilidad.

Por eso importa analizar que las políticas y programas sociales son iniciativas de la sociedad que, por su propia naturaleza, piden una solución que se decide de acuerdo a valores; por ser así es que, desde ese contexto de desempeño, la exigencia de opción se impone sobre la práctica de los profesionales que asumen responsabilidad en las políticas concretas.

Lo que busco subrayar es que las políticas sociales, por su propia naturaleza, son portadoras de dos lógicas que, si bien son distintas realmente, coinciden en la misma acción.²⁶

Cuando una persona se ve enfrentada a una situación que no está determinada y, en consecuencia, respecto de la cual debe hacer y empujar una opción tendrá que realizar un ejercicio de diferenciación entre lo bueno y lo malo, o entre lo mejor y lo peor; en ese caso - incluso los partidarios del costo - beneficio que yo no soy- deben recurrir a criterios de valoración que constituyen la ética. Por tanto, aquí, la ética dice a aquellos criterios que, en circunstancias concretas que nos desafían, nos orientan a discernir entre lo bueno y lo malo,

²⁶ Si bien en el texto hablo explícitamente de "políticas o programas sociales" (para este caso no hago la distinción) este mismo análisis se aplica en propiedad a los programas de bienestar que se desarrollan en las empresas privadas.

Una es la lógica que persigue entregar un servicio o un bien que aporten al bienestar de la `persona o grupo destinatario: así, una solución habitacional. O un monto de dinero por subsidio, o una prestación de salud...Esta lógica es propia de la política social, el profesional la debe conocer y manejar bien para que los recursos que la sociedad destina a mejora la condición de los pobres lleguen adecuadamente y a buen puerto.

Otra lógica apunta que el mismo programa, en el acto de entregar satisfactores para el bienestar, opera como un acto político, que refuerza una determinada relación entre el Estado, a través de quienes entregan el bien o servicio, y los ciudadanos que lo están recibiendo.

Debe que dar muy claro que este segundo curso de efectos (que instalan o refuerzan imágenes y actitudes desde los ciudadanos hacia el Estado) no es algo impropio a la política (que alguna intención malévolá ha introducido desde afuera) sino que esta lógica es tan propia a la naturaleza de la política social como la otra que he mencionado antes.

De hecho, en coyunturas determinadas, esta lógica política puede imponerse con mucha fuerza y pasar a dominar en la manera como se deciden y la forma como se gestionan las políticas por encima de la lógica de la satisfacción de necesidades. Todos los estudiantes y profesionales en Trabajo Social saben que, en su nacimiento, las políticas sociales se imaginaron e impulsaron para conseguir réditos políticos, mucho más que para mejorar la suerte de los pobres: cuando el príncipe Bismarck impulsó los primeros planes de seguridad social, buscaba captar la adhesión de la naciente clase obrera prusiana y alejarla del pujante Partido Socialista Alemán²⁷

Sin ir tan lejos, hoy, algún alcalde (o alcaldesa, ya que tampoco debo ser machista en esta situación) puede, perfectamente, estar usando los programas sociales descentralizados como instrumentos que le ayuden a fortalecer relaciones clientelares y a ampliar sus bases de apoyo local.

Entonces, si las políticas sociales son relaciones de "final abierto" que pueden tratar a los grupos subordinados, ya como sujetos con derecho a beneficios, ya como objetos de manipulación, cual sea la orientación que asume cada programa, en cada caso concreto, va a depender mucho -no totalmente- de una opción que es ética y que corresponde a la iniciativa y responsabilidad de quienes se encargan de diseñar y, sobre todo, de gestionar esas políticas

Rápidamente puede surgir la objeción de que las/los son funcionarios subordinados de las políticas, encargados de ejecución, y que, por tanto carecen de libertad para optar entre distintas orientaciones. Desearía tratar este problema al final de esta presentación ya que dice tanto a éste como a los puntos que siguen.

²⁷ "Bismarck, con una mente siempre lógica, había decidido en el decenio de 1880, enfrentarse a la agitación socialista por medio de un ambicioso plan de seguridad social, y en ese camino lo seguirían Austria y los gobiernos liberales británicos de 1906 - 1914 (pensiones de vejez, bolsas de trabajo, seguros de enfermedad y desempleo)" Hobsbawm, E. "La Era del Imperio", ed. Crítica, Buenos Aires, 1998. P.113.

Segundo. El concepto de "pobreza", tal como se maneja desde MIDEPLAN y se expresa en la encuesta CASEN, se ha concentrado sobre la percepción de "la carencia" ²⁸ Los pobres son los que NO tienen ... no poseen educación, no reciben ingresos suficientes, no tienen una familia bien constituida es así, con ese criterio, que se focalizan los programas. ²⁹

Consecuentes con ese diagnóstico, en los niveles centrales, se diseñan políticas y programas que apuntan a suplir o complementar los faltantes y carencias que muestran los sectores pobres pero que, en esa insistencia unilateral, invisibilizan y pasan por alto las capacidades y habilidades (cultura y sabiduría popular, aprendizajes informales adquiridos en la experiencia o en el trabajo, estrategias de sobrevivencia, organizaciones de base, capital social...) que cada grupo concreto de familias vulnerables podría aportar para constituirse en sujetos constructores responsables de su propio mundo de vida; por el contrario, para la mirada oficial, los pobres son vistos como receptores pasivos de la benevolencia pública y más aún, como bien señala Adela Cortina, la acción oficial consecuente los trata y los instala en tanto tales. ³⁰

Así, las políticas diseñadas por los técnicos en las oficinas centrales acarrearán dos grandes fuentes de inadecuación que, a menudo, les restan eficacia a pesar de las intenciones de toda la cadena de diseño - gestión que intenta por estos medios afectar la condición de los pobres: por una parte, las propuestas son generales (para todos los pobres) siendo que los destinatarios concretos son heterogéneos y diversos.

Ya señalé en el punto anterior que las/los trabajadoras sociales son funcionarios de las políticas sociales (de "esas" políticas sociales que, muy a menudo, no le están pegando al clavo en la solución de las situaciones de pobreza) pero, ahora corresponde agregar, se trata de funcionarios que son especiales en la cadena de diseño -gestión - ejecución de esas acciones, ya que estas/estos

²⁸ Sobre este punto confrontar Palma D. "Las políticas Sociales en la Coyuntura de Chile Hoy" en León J. (comp) "Políticas Sociales para un Nuevo Siglo ¿la nueva cuestión social?" ediciones Universidad del Bío Bío, Concepción 2002_pp.78-100.

²⁹ En algún momento, Dagmar Raczynski anotó que, mediante este procedimiento, las formas adoptadas para medir la condición se "habían tragado" al concepto.

³⁰ "El paternalismo ... está justificado cuando puede declararse que el destinatario de las medidas paternalistas es un "incompetente básico" en la materia de que se trate y, por lo tanto, no puede tomar al respecto decisiones racionales, Esta es, en definitiva, la justificación de cualquier despotismo ilustrado, en el que el gobernante cree conocer sobradamente en qué consiste el bien del pueblo. Mientras que éste es, a sus ojos, un incompetente básico en la materia.

Concluir de estas premisas que al paternalismo de los gobernantes corresponde la convicción de que los ciudadanos no son autónomos sino heterónomos, no parece un despropósito sino, por el contrario, perfectamente coherente. De ahí que se pueda decir que, no sólo el despotismo ilustrado sino también el Estado benefactor, generan ciudadanos heterónomos y dependientes, con las consiguientes secuelas psicológicas que ello comporta.

Porque el sujeto tratado como si fuera heterónimo acaba persuadido de su heteronomía y asume en la vida política, económica y social la actitud de dependencia pasiva propia de un incompetente básico" Cortina A. "Ciudadanos del Mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía". Alianza Editorial, Madrid, 1999. pg. 81.

trabajadores se ubican profesionalmente en ese borde donde la iniciativa estatal se topa con los pobres concretos y esta característica, un rasgo de vocación y formación profesional, sigue siendo atribuible incluso a aquellos trabajadores sociales que han dejado de desempeñarse, físicamente, en el espacio de ese encuentro.

De allí que los trabajadores sociales sean testigos de privilegio de las inadecuaciones entre políticas, generales y recortadas, y las efectivas necesidades, urgencias, capacidades e iniciativas de los grupos concretos a los que se apunta con esos programas.

Ante esta situación, las/los profesionales de frontera estás colocados, permanentemente, frente a la obligación de optar: pueden ignorar las falencias de los programas sociales (total, nada es perfecto...) aplicar los diseños tal como les son transmitidos desde los centros institucionales y ser calificados como funcionarios no conflictivos... o, por el contrario, pueden sumarse a la búsqueda de formas de rediseño de los programas con la gente usuaria, según las particulares características de la realidad local³¹ Claro que, en la segunda línea de la alternativa, hay que meter más esfuerzo y dedicación, pero es que existe ese compromiso con los pobres con nombre y apellido, que es central en la ética de esta profesión y que ha hecho que muchas y muchos de estos funcionarios sean percibidos como especiales.

El tercer punto que anuncié debe arrancar reconociendo que a estos profesionales les corresponde enfrentarse y lidiar con una problemática muy compleja y complicada. Se les ha asignado el encontrar soluciones para las diversas expresiones de la pobreza que es un desafío mucho más complicado que el sólo conseguir que una familia logre acumular ingresos algo por encima de esa línea de flotación virtual que representa el valor equivalente a dos canastas básicas.

Esa tarea, que -repito- es compleja en extremo, se puede abordar desde actitudes diversas: una que sería la propia de profesionales en trabajo social y, otra, que corresponde más bien a funcionarios burócratas.

En este punto me voy a permitir una corta digresión. Fue Max Weber quién señaló que el término alemán "Beruf", que nosotros traducimos por "profesión", contiene el doble sentido de "vocación" y de "misión"³². Es así como, a diferencia de las simples "ocupaciones" que sólo exigen el cumplimiento de las normas

³¹ En una investigación que es muy sugerente, pero que se monta sobre un número limitado de casos, un equipo dirigido por Dagmar Raczynski insinúa que los programas que fueron rediseñados por los grupos usuarios y el funcionario de terreno (allí denominado "intermediario local") son más eficaces y más sustentables que los otros que se ejecutaron tal como venían diseñados desde el nivel extra local. Cfr. Raczynski, D. y otros "Superación de la pobreza y gestión descentralizada de la política y los programas sociales" en Raczynski, D. y C. Serrano "Descentralización, Nudos Críticos", CIEPLAN Asesorías para el desarrollo S.A, Santiago, 2001. Pp.173 - 269.

³² Weber, M. "La Etica Protestante y el Espíritu del Capitalismo", ed. Península, Barcelona, 1969.

contractuales, las tareas profesionales piden compromiso y creatividad para responder certeramente a las personas a las cuales apunta ese ejercicio. Es cierto y es razonable que, por propósitos de subsistencia y en las condiciones en las que hoy funcionan los mercados de trabajo, los profesionales deben ocuparse para poder ejercer sus conocimientos y destrezas (más aún, la mayoría de los/las trabajadores sociales deberán asalariarse) Eso no se cuestiona, sino cuando esa condición anula toda prosecución de la misión y vocación profesional (beruf) y ese funcionario se limita a comportarse como un burócrata, su preocupación central se reducirá a cumplir estrictamente con las normas.

Retomando el hilo del discurso central, las instituciones exigen a sus funcionarios/as el cumplimiento de mínimos necesarios para que no incurran en negligencia, pero, en el caso de los/as trabajadores sociales, ese mínimo resulta insuficiente frente al servicio que deben prestar a los pobres y, de allí, que la ética de la profesión pida mucho más que conformarse al cumplimiento riguroso de los mínimos institucionales.

La compleja condición de los sectores excluidos exige que las/los trabajadores sociales derrochen capacidad creativa e inventiva rigurosa para perseguir los propósitos de su profesión; se trata de que, frente a las recetas y las rutinas, ellos y ellas se comprometan, construyan y propongan formas más certeras de intervención, recurriendo a conceptos y metodologías nuevas y más adecuadas. Se trata, desde la práctica, de poner en juego capacidades de excelencia y de excepción para mejorar el ejercicio de la profesión.

De ahí la exigencia ética, para todos los que nos ocupamos de los pobres, de la formación permanente, que nos permita ir más allá de las rutinas burocráticas. Ya que sólo los profesionales de excelencia podrán aportar a la lucha de los excluidos.

Para terminar quiero incluir aquí unos pincelazos, muy gruesos, sobre "como se hace" para enfrentar a estos desafíos que nos propone la ética.

Voy a mencionar tres puntos, de manera rápida y escueta ya que este no es el objeto de la presentación que se me ha encomendado.

Primero. Nadie les va entregar "la receta". Como insinué en la introducción a esta reflexión, las instituciones y autoridades morales que operan en cada sociedad van a proponer orientaciones generales que van a operar como límites externos de conducta para quienes consideran esas orientaciones como legítimas, afuera de los cuales ellos y ellas no deben actuar; pero la construcción del compromiso ético en cada circunstancia concreta, va a depender de cada persona que, en cada coyuntura, va tener que decidir con razón, pasión y responsabilidad.

Segundo. Siempre van a existir circunstancias (por ejemplo, institucionales) que favorezcan más el actuar profesional comprometido con los pobres y otras circunstancias en las que ese compromiso se tropieza con más dificultades.

Según los contextos, la forma como se concretan los compromisos éticos deberán ser distintos.

En contextos más difíciles, es posible que los primeros esfuerzos de los profesionales deban apuntar a ensanchar las oportunidades en el espacio institucional para, sólo en el mediano plazo, poder proponer acciones propias de un hacer profesional distinto.

Tercero. Si bien la opción ética no puede sino ser producto de una decisión personal, la necesaria discusión en la que se construye la opción y que la torna viable debe ser colectiva.

La constitución de colectivos profesionales vivos, dialogantes y actuantes es una tarea imprescindible para avanzar en el compromiso ético de las/los profesionales y aquí aparece como importante la presencia y la acción del Colegio como voz que, recogiendo la experiencia y reflexión de sus asociadas/os, argumenta y propone en el espacio público en lo que dice a programas y políticas que se impulsan hacia los sectores más vulnerables de esta, nuestra sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

Cortina, Adela. (1999) "Ciudadanos del Mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía" . Alianza Editorial. Madrid

Hobsbawn, Ersi. (1988) " La Era del Imperio". Ed. Crítica. Buenos Aires.

Palma, Diego (2002) "La Políticas Sociales en la coyuntura de Chile hoy", en : León Javier (comp.) "Políticas Sociales para un nuevo siglo, ¿ la nueva cuestión social?". Ed. Universidad del Bio Bio. Concepción

Palma, D. Quiroz, T. (2002) " Las Políticas Sociales de la democracia". en Cuadernos y de Prácticas Sociales n° 7, . Democracia y Políticas Sociales. Ed. ARCIS – LOM . Santiago de Chile.

Palma, Diego.(2002) " Un puente para dejar atrás la pobreza" en Cuadernos y de Prácticas Sociales n° 7, . Democracia y Políticas Sociales. Ed. ARCIS – LOM . Santiago de Chile.

Raczinski, D., Serrano, Cecilia. (2001) " Descentralización. Nudos críticos." CIEPLAN, Asesoría para el Desarrollo, Santiago.

Cuestiones éticas en trabajo social en las voces de sus actores.

Patricio Miranda Rebeco*

INTRODUCCIÓN

La indagación en las cuestiones éticas de trabajo social a partir de los discursos de trabajadores sociales se constituye en una vía imprescindible de recorrer para develar los marcos de sentido que sobredeterminan la acción profesional. Si el lenguaje ético, propio de la fundamentación (Cortina 2001), busca aclarar el fenómeno de la moralidad, ha de tomar recibo de las constelaciones axiológico-normativas que informan la acción de los sujetos.

Como ha sostenido Ladrière en una obra de reciente publicación (*La Ética en el Universo de la Racionalidad*, 2006), el discurso ético está presente en todo ser humano desde el momento que, en cuanto “depositario de la razón práctica, tiene competencia para decir la ética” (Ladrière 2006:104). La necesaria reflexión experta, propia de la filosofía moral que aporta al esclarecimiento de “la comprensión de la situación desde el punto de vista de su eticidad” (Ladrière 2006: 99), no sustituye al sujeto de enunciación del discurso ético. Desde el momento que es posible sostener que “la filosofía no exonera a nadie de su responsabilidad práctica” (Habermas 2001: 33), se hace necesario integrar en el estudio del discurso ético del Trabajo Social la competencia discursiva que, para decir la ética, los trabajadores sociales han desarrollado en la constitución de su quehacer profesional.

La metáfora de la ética como una dimensión de toda acción (incluida en ella esa especie de acción que es la intervención social), “sugiere que la ética es uno de los ejes según los cuales puede y debe ser analizada la existencia” (Ladrière 2006: 26). La ética es un componente de la existencia entre otras razones porque provee los marcos axiológicos y normativos que deben guiar la acción. Tales marcos sobredeterminantes de la acción, primero introyectados en los procesos de socialización que es también moralización, vehiculan un patrimonio moral forjado dentro un mundo de la vida compartido intersubjetivamente. Corresponden a lo que Aranguren consagrara como ‘moral vivida’, ese universo denso de referencias “morales personales y sociales, realmente asumidos por las personas” (Cortina 2001: 16). En este nivel de la ‘moral vivida’ es donde se reconoce un universo de ‘intuiciones morales’. Intuiciones que –al decir de Habermas- “nos informan acerca de cuál es la mejor forma en que debemos comportarnos para contrarrestar mediante los miramientos y el respeto la extrema vulnerabilidad de las personas” (Habermas 2000: 18). O –para decirlo con Ladrière- la intuición es “la aprehensión de la significación ética de la situación, de la manera en que, en esa situación, la exigencia ética solicita la acción” (Ladrière 2006: 103). Es respecto de esas intuiciones que se ejerce la reflexión cuyo rol puede ser comprendido como el “de recoger la intuición en el movimiento del pensamiento crítico y de articular en conceptos lo que se anuncia en la intención intuitiva (visée)” (Ladrière 2006: 103). Las categorías de ‘intuición’ y ‘reflexión’ indican, de este modo, dos momentos inescindibles de la vida ética (Ladrière 2006: 101).

Si la trama densa de intuiciones morales constituye un polo de la eticidad de la acción (junto con la reflexión ética), el estudio de la ética en Trabajo Social requiere prestar atención también al saber ético que en su pluralidad irreductible como los sujetos mismos se dice en las voces de sus actores.

* Profesor Adjunto. Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Concordamos con Ladrière en que podemos sucumbir a la tentación de hacer de la ética un asunto de expertos (Ladrière 2006: 104; las cursivas son nuestras) operando como sí alguien (el experto), tuviera una competencia privilegiada en las decisiones con las que los sujetos se hacen de algún a sí mismos. Se puede ciertamente ser experto en filosofía moral pero –recordamos una vez más con Habermas- “la filosofía moral no exonera a nadie de su responsabilidad práctica” (Habermas 2001: 33). Y es en el ejercicio de esa responsabilidad práctica donde los trabajadores sociales se dicen a sí mismos en sus decisiones y acciones. Y no es poco decir que para Habermas, “sin esos testimonios de la <<razón existente>>, por más que sólo exista en fragmentos y esquirlas, las intuiciones morales que la ética del discurso se limita a conceptuar no se hubiesen podido constituir o al menos no hubiesen podido hacerlo en toda su magnitud” (Habermas 2001: 29). Y es a esos testimonios de la razón existente, a esas intuiciones, a ese saber ético de los trabajadores sociales, que se busca aportar con los resultados de la investigación que aquí se presenta.

La investigación que se llevó a cabo entre el año 2004 y el 2005, forma parte de un estudio más amplio en que se buscó observar el rol de las teorías éticas en los procesos de argumentación de trabajadores sociales (Miranda 2006).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para la generación de la base empírica de la investigación, se diseñó e implementó una encuesta social (Cea D’Ancona 2001: 239-291). La muestra estuvo constituida por 103 trabajadoras/es sociales seleccionados de manera no aleatoria de entre diversos ámbitos de desempeño laboral en Santiago de Chile, tanto del ámbito público como privado. Cada entrevista desarrollada sobre la base de una entrevista semi-estructurada (de aproximadamente 40 minutos) fue grabada y luego transcrita para su procesamiento con el software de análisis cualitativo Atlas-ti.

Las clasificaciones se realizaron sobre la base de 4 preguntas abiertas destinadas a indagar en los marcos axiológico-normativos de los trabajadores sociales participantes de la investigación.

Una primera pregunta requería al entrevistado comunicar las asociaciones espontáneas que él (ella) establecía al ser invitado (a) a participar de una investigación sobre cuestiones éticas en trabajo social. Una segunda pregunta de mayor sustantividad requirió al entrevistado comunicar el significado que él (ella) le atribuye a la ética en trabajo social. El examen preliminar de los enunciados así generados mostró una vasta amplitud semántica. Las asociaciones y significaciones comunicadas iban desde una diversidad de responsabilidades atingentes al quehacer profesional (responsabilidades éticas como profesionales, responsabilidades éticas en los lugares de trabajo, responsabilidades éticas hacia la profesión, responsabilidades éticas hacia los clientes, responsabilidades éticas hacia los colegas), a la conexión con valores y principios vacilares para el trabajo social, al reconocimiento de la ética como una dimensión fundante del mismo junto con el señalamiento de una precariedad reflexiva. Otras asociaciones y significaciones se vincularon con dilemas éticos y conflictos específicos.

En una tercera pregunta se requirió les requirió a las (o) entrevistadas (os) el señalar principios éticos que sustentan su quehacer profesional y que consideran como principales

para la ética profesional. Aquí también se observó una vasta amplitud semántica. Para su categorización estos principios se pusieron en relación con un conjunto de 12 principios elaborado por Osmo & Landau (2004³³). De esa confrontación se derivó la necesidad de agregar otras categorías que dieran cuenta de la diversidad observada. Estos fueron relativos al empoderamiento, a valores religiosos, al diálogo, a la diversidad, al respeto a la persona humana, a los derechos y otras.

RESULTADOS

Un total de 389 respuestas fueron analizadas.

EXPLORANDO SIGNIFICADOS DE LA ÉTICA EN TRABAJO SOCIAL

Un primer grupo de resultados corresponde a un análisis de contenido cuantitativo que se caracteriza, entre otros rasgos, por la “sistematicidad y por la cuantificación de los contenidos manifiestos de la comunicación” (Cea D’Ancona 2001: 352). En este nivel de análisis “el énfasis no recae en los aspectos semánticos o sintácticos de los textos, sino en la ‘cuantificación’ de sus integrantes (palabras, expresiones, frases, temas); es decir, en la medición de su ‘frecuencia’ de aparición en el texto” (Cea D’Ancona 2001: 352).

Tabla N°1: Distribución según familias de asociaciones semánticas

NOMBRE DE LA FAMILIA	FRECUENCIA	%
Responsabilidades éticas como profesionales	3	1,4%
Responsabilidades éticas en los lugares de trabajo	21	9,8%
Responsabilidades éticas hacia la profesión	34	15%
Responsabilidades éticas hacia los clientes	10	4,6%
Responsabilidades éticas hacia los colegas	2	0,9%
Valores y principios	41	19,2%
Precariedad reflexiva	38	17,8%
Dimensión fundante	27	12,6%
Dilemas éticos, conflictos específicos	10	4,6%
Tema relevante, contingente, interesante	15	7,0%
Otras	15	7,0%
Total	214	100%

En este nivel de análisis se puede constatar una vasta variabilidad semántica. Como se puede observar en la Tabla N° 1, en los enunciados sobresalen, en orden de importancia, ideas asociadas con “Valores y principios” (19,2%), con la existencia de una “Precariedad reflexiva” (17,8%) en la disciplina, con la “Responsabilidad ética hacia la profesión” (15%) y con la consideración de la ética como una “Dimensión fundante” del Trabajo Social (12,6%). ‘Precariedad reflexiva’ y ‘dimensión fundante’ de la ética en trabajo social hablan, una por

33 Este listado de principios se presenta completo en el Artículo “Observaciones de teorías éticas en los procesos argumentativos de trabajadores sociales” en: Revista Trabajo Social, 73, Marzo 2006. El Principio de Provisión de necesidades humanas básicas fue retirado del listado de categorías debido a no presentarse ninguna referencia a él en los enunciados analizados.

afirmación (dimensión fundante) y la otra por negación (precariedad reflexiva), de la importancia atribuida por los entrevistados a la consideración de las cuestiones éticas en trabajo social (juntas alcanzan el 40% de los enunciados).

Al examinar los enunciados relativos a los significados que los entrevistados le atribuyen a la ética en trabajo social se destacan, en orden de importancia, la asociación semántica con: “Valores y principios” (27,2%), la ética como una “Dimensión fundante” (26,9%), la relación de los profesionales con los clientes (11,2%) y la profesión del trabajo social (11,2%). Al igual que en las asociaciones espontáneas, los valores y principios éticos ocupan la primera posición al ordenar cuantitativamente los enunciados en los que los trabajadores sociales expresan las significaciones que le atribuyen a la ética en trabajo social (ver tabla N° 2).

Tabla N°2: Distribución según significaciones

NOMBRE DE LA FAMILIA	FRECUENCIA	%
Referida la profesión del trabajo social	33	11,2%
Referida a la relación con la sociedad en general	7	2,4%
Referida la relación con los clientes	33	11,2%
Referida a la relación con los colegas	4	1,4%
Referida a la relación con los lugares de trabajo	16	5,4%
Referida a la formación profesional	15	5,1%
Referida a la reflexión	4	1,4%
Referida a Valores y principios	80	27,2%
Referida a la ética como una dimensión fundante	79	26,9%
Referida a dilemas y conflictos específicos	8	2,7%
Otras	15	5,1%
Total	294	100%

Desde un punto de vista cualitativo, un primer hallazgo relevante surge al observar las formulaciones lingüísticas de las (os) trabajadoras (os) sociales con la distinción moral vivida/ moral pensada. Allí donde la moral vivida remite a los universos normativos que orientan la acción (valores, normas, pautas de conducta, etc.), la moral pensada (ética) conecta con la pregunta por los fundamentos normativos de la acción (Cortina 2001). Si con Adela Cortina asociamos la ‘moral vivida’ con la moral a secas, y la ‘moral pensada’ con la ética, hay que decir que los discursos se ubican prevalentemente en el dominio del lenguaje moral. Ello muestra que de los dos momentos inescindibles de la vida ética de que habla Ladrrière (‘intuición’ y ‘reflexión’) el momento reflexivo resulta menos atendido por los/as trabajadores sociales investigados/as.

Un marco referencial para la acción profesional

Hablar de ética en trabajo social es hablar de la orientación de la acción profesional.

“Es como construir o... **es como un gran timón** de nuestra carrera, es un **marco referencial** en cuanto a valores, a creencias; fundamentalmente enfocado a los valores”. P 1:1 (13:13).

Orientación que demanda una mirada ética para la evaluación y la iluminación de la acción profesional. De ahí que se la sitúe –concordando en ello con Ladrière- antes en el plano de las intuiciones morales que en el plano de la reflexión.

“A ver yo creo que cualquier actividad profesional tiene una mirada ética para evaluar y tiene una mirada ética para iluminar, **yo no creo que la ética sea una perspectiva sino nuestro orientador**” P23:1 (9:9).

Pero que no basta con el nivel de la enunciación ética, sino que se requiere el nivel de la efectución, remite implícitamente al hiato que anota Habermas entre el juicio y el actuar que están “situados inevitablemente en planos distintos” (Habermas 2001): 30).

“Pienso de que es algo que hay que tener siempre presente cuando uno hace las cosas, o sea yo creo que si bien es cierto hay un referente teórico que te apoya en lo que haces, también tiene que haber un referente ético, y **que esos referentes éticos no sean solamente declaraciones** sino que se plasmen en el quehacer cotidiano que uno realiza con las personas,” P29:1 (13:13)

Pero tampoco basta con apelar a las propias intuiciones morales, limitadas por los propios particularismos, sino que se asoma la “creencia fundamental en la universalidad de la razón” (Ladrière 2006: 104).

“Yo diría que **la ética uno debiera comprenderla como una orientación moral y valórica universal**, en el sentido de que yo tengo que tener conciencia de cuáles son mis orientaciones éticas particulares, pero también cuál es el mundo, el contexto ético de las personas con que yo trabajo.” P64:2 (9:9)

Una dimensión fundante: un tema que siempre está

Hablar de la ética bajo la metáfora de la ‘dimensión’ “sugiere que la ética es uno de los ejes según los cuales se puede y debe ser analizada la existencia” (Ladrière 2006: 26). La ética en cuanto provee los principios que deben guiar la acción es uno de sus componentes irrenunciables. La idea de la ética como una dimensión fundamental va y vuelve en los discursos otorgando un sustento empírico a la tesis sustentada por Matus (1999). Propiamente la ética es considerada como una dimensión fundante en los procesos de intervención, encontrándose presente de manera inevitable y subyacente en cada una de las acciones que se realizan.

“El significado, es **una dimensión fundante**. No sería posible pensar en procesos de intervención social que no estén fundados en una dimensión ética. O sea es inseparable.” P 3:1 (9:9).

“Me pareció interesante... **es un tema que siempre está** cruzando el quehacer... cotidiano del trabajador social...” P41:3 (5:5)

“Le atribuyo como un significado como **un elemento preponderante en el quehacer del trabajo social**, puede resultar como te decía como un elemento central como pilar del que hacer del trabajo social” P47:1 (21:21).

Ya desde la concepción de la intervención se la observa como determinante.

“Pienso que la **ética es un elemento fundamental rector de toda la intervención**, pero incluso rector de la gestación de la intervención (...) es un elemento que está presente con mucha fuerza” P48:1 (13:13).

El carácter fundante adquiere especial visibilidad al nivel de una disciplina que se piensa en el horizonte de la transformación social.

“Yo creo que es fundante si el trabajo social como disciplina -y ahora estamos en una dimensión como disciplinar, no una dimensión como relacionada exclusivamente con lo humano- **si el trabajo social se define como una disciplina, si tiene su foco puesto en la transformación social**, definir de alguna manera cuál va a ser esa transformación social, qué rostros va a tener esa transformación social, es una dimensión ética...” P 3:4 (17:17).

Al indagar en las razones esgrimidas para justificar el carácter de dimensión fundante de la ética aparecen marcas léxicas de una concepción tradicional de trabajo social: la profesión entendida como una vocación de servicio (sobre la idea de servicio y su influencia en trabajo Social ver P. Simoes “Assitentes Sociais e Reliao”, capítulo 13).

“Yo **creo que la ética está muy relacionada con tu vocación de servicio**, y el trabajo social surge como servicio público, servicio social, servicio de las personas, y (Silencio) es parte primordial, es la base que te sustenta cualquier accionar.” P10:2 (10:10)

Pero en verdad sobresalen consideraciones de carácter antropológicas para justificar lo fundante de la ética en trabajo social.

“Yo creo con- mayor importancia en **las carreras que tienen como centro al ser humano**, porque obviamente que están justamente dirigidas a poder ayudarlos, a poder establecer una buena relación.” P79:3 (9:9)

“Ante todo la ética se relaciona con tú perspectiva, tú ideología,... personal, **respecto a la concepción de hombre** que tu tienes para poder trabajar... es una piedra angular, es fundamental, porque detrás de cualquier proceso que nosotros realicemos desde nuestra disciplina está el trabajo directo con las personas” P10: 4 (14:14)

“Tú tenís que trabajar de tal forma con las personas y esto sea pal beneficio de las personas, más que de uno, **tú trabajas porque trabajas para las personas.**” P 5: 2 (17:17)

“**No es un trabajo mecánico, no estamos trabajando solamente con productos**, aquí también hay procesos, procesos de desarrollo humano que están a la base de la intervención que nosotros hacemos, entonces en esa medida el tema de la ética es fundamental para poder trabajar con personas.” P90:1 (13:13)

“El significado para mí es fundamental o sea yo creo que la ética en el trabajo social es inherente al ejercicio profesional (...) **es una carrera que se lleva a cabo a través de personas y de personas en forma directa**, los trabajadores sociales atendemos a las personas mirándonos a los ojitos, te fijas.” P94:1 (13:13)

“Elegimos la especialidad porque... o la profesión, porque **tenemos un concepto especial de lo que es el ser humano en sí** y de lo que es la persona en sí, y porque además le atribuimos una... eh, a nuestro trabajo algunos valores que se fundamentan principalmente en lo que es el respeto a la dignidad del ser humano, que abarca, digamos, toda la gama de valores que están comprometidas en el aspecto ético” P59:1 (13:13)

La significación de la ética es de tal gravitación que en los discursos aparece como una condición necesaria para ejercer la profesión. Ello al punto que su negación es leída como una pérdida del perfil profesional y razón suficiente para retirarse de ella.

“No sé poh, o sea el día que yo estime, o alguien me diga que hace mucho rato que no sé, que estoy haciendo las cosas sin ninguna valoración, sin respeto, sin... no sé, yo creo que será el día que tengo que plantearme a lo mejor cambiar de trabajo, porque **esta profesión sin ética no creo que tenga mucho sentido**” P57: 2 (9:9)

“Mucho se pierde pensando desde nosotros, desde lo que uno piensa que está bien, desde lo que uno cree que es lo mejor y de lo que técnicamente corresponde; y si tú te basas solamente en eso, y pierdes lo que se llaman los criterios profesionales, **pierdes un perfil profesional, pierdes lo que es la ética del trabajo social**... el sistema te absorbe, ya, y te pierdes, te traga el sistema.” P 8:2 (9:9)

Una constatación paradójica: está muy presente pero poco presente en la conversación

La gran importancia que se le asigna a la ética parece contradecirse con la escasa reflexión sobre ella en la intervención profesional. Esta ‘escasez reflexiva’ se condice con el estado de la investigación sobre cuestiones éticas en el Trabajo Social. En efecto, si bien la discusión sobre ética y valores ha tenido lugar desde que la profesión se inicia formalmente en el siglo XIX, es sólo a partir de 1970 que se observa un renovado interés en examinar los valores de los mismos trabajadores sociales y los aspectos éticos de su práctica (Reamer 1995: 895). En el periodo anterior, es posible observar una enorme laguna, un formidable vacío en la producción intelectual en el ámbito de la ética en Trabajo Social (Netto 1996: 6).

La ‘escasez reflexiva’ es tematizada como una limitante al momento de intervenir, pues para tomar decisiones éticamente fundadas los trabajadores sociales requieren desarrollar procesos de ‘elucidación’ que permitan una comprensión compleja de la realidad. El pensar lo que hacen y saber lo que piensan (Castoriadis en Heller, 2002: 121), pasa por el despliegue de argumentaciones fundadas. No sólo la conciencia ética es una parte necesaria del quehacer profesional de los/as trabajadores sociales (IFSW 2004), sino que se espera que estén preparados para dar cuenta de sus decisiones basados en consideraciones éticas (IFSW 2004).

“Yo creo que **el tema ético es un tema que muy pocas veces se convoca** o se establecen las reflexiones a nivel de equipo, no sé, yo creo que muy pocas veces se nos plantea. Entonces desde esa perspectiva yo creo que **es un tema que ha sido más bien como obviado o renegado**, por las premuras de la acción; en las intervenciones que uno va haciendo día a día como que hay poco cuestionamiento en relación al tema ético.” P67:3 (5:5)

“Yo creo que **está muy presente pero poco presente en la conversación**, o sea yo creo que el trabajo social tiene un origen ético, o sea los principios del trabajo social con que tu trabajas están medios oscuros por ahí,” P58:1 (9:9)

“Es como **una reflexión** constante, lamentablemente **que a veces... no hacemos, actuamos no más**, y no necesariamente de forma constante, o tan constante, reflexionamos respecto de ella.” P10:2 (10:10)

“Yo cómo que en realidad **mucha reflexión al respecto, de los temas éticos, en el fondo como que uno no lo hace** día a día, sin lugar a dudas uno siempre interviene desde una parada ética, que tú de repente la reflexionas pero uno no está día a día cuestionándose, tú lo haces.” P43:5 (5:5)

En la misma línea aparece la idea de que la ética ha sido dejada de lado por largos períodos de tiempo o ha sido mal enfrentada, existiendo una preponderancia de la norma (‘reducción deontológica’ llama lamamoto a esta tendencia). Ello implicaría el no hacerse cargo de los requisitos de una intervención social fundada, donde la perspectiva ética y valórica es indispensable para una comprensión compleja de la realidad (Matus 1999).

“Bueno, es un tema súper complejo y principalmente yo creo que es una discusión que hay que dar (...) creo que **es un tema que los trabajadores sociales lo hemos dejado muy olvidado** a veces.” P90:6 (5:5)

“Hasta el momento **sólo había participado en asuntos de ética respecto de la legislación**, (...) pero nunca profundizar un poco más allá, de acuerdo a la vivencia, a la experiencia que uno tiene como profesional, y que es un campo que no está muy tocado, porque incluso las reuniones técnicas o las reuniones que uno hace con colegas, tratando temas de fondo de la profesión, **nunca me ha tocado participar en algo que tenga que ver con ética.**” P 7:4 (5:5)

“Es un tema que creo que los trabajadores sociales hemos abordado **erróneamente porque lo hemos abordado desde la norma** del muy, desde el deber ser más que desde la realidad concreta que vamos enfrentando cada día...” P48:3 (5:5)

“Me parece necesario porque la verdad es que yo creo que **es un tema sumamente postergado en nuestra profesión**. (...) tengo la impresión de que sigue siendo un tema tan débil como lo era en mi época...” P63:3 (5:5)

“Creo que **está poco desarrollado en el país** y que en el fondo es necesario porque sobretodo en ciertos trabajos se producen dilemas éticos enormes, y también no sólo por los dilemas éticos sino por una cosa de poder cuestionarse como las vinculaciones éticas de la profesión en general.” P65:3 (5:6)

“Creo que **no se le da el peso** o por lo menos en mi tiempo no se le daba el peso, se veía como un ramo más y no se une transversalmente en toda la carrera, **no se te invita a reflexionar desde un punto o perspectiva ética en que tú estás realizando la intervención, (...)**” P43:2 (9:9)

La apelación a la reflexión ética

La ‘escasez reflexiva’ es percibida como concomitante a una deficiente -y veces inexistente- formación académica. De ahí que en el habla de los/as trabajadores sociales aparezca la necesidad de incorporar en los programas de estudio la ética; ello a través de cursos específicos y, sobretudo, de una manera transversal a la formación que se haga cargo del carácter de dimensión fundante de la intervención social. Las propuestas contemporáneas en Trabajo Social también presionan hacia una reelaboración de los discursos que busque hacerse cargo de la pluralidad de voces teóricas desde las cuales se piensa y gestiona la intervención social en sociedades signadas por procesos de complejización y exclusión social (Matus 1999).

“Me sorprendió gratamente, que se hiciera una investigación en este ámbito, tomando en cuenta **que en mi época de estudio, el tema de la ética no se abordaba** con una destinación horaria especial, ni había una preparación, una formación ni un análisis, nada dentro de la formación y, por lo tanto, estaba incorporada dentro de las prácticas, casi por un modelaje que se hacía en términos de la observación de los supervisores de práctica o de las reflexiones u opiniones de los docentes, pero **no había ningún trabajo conducido, armado, estructurado metodológicamente** al respecto, así que me pareció bueno.” P15:4 (5:5)

“Este asunto está como en pañales, pero siempre uno desde que sale, todos los años que estudias, te enseñan si no un ramo específico, pero uno está con la ética ahí, siempre **los profes te lo nombran**, tú tienes que trabajar con ética, tú tienes que hacer esto o esto otro, **pero nunca así una cosa como tan detallada como para desmenuzarlo**, o sea más bien esto tú lo aprendes como en la práctica.” P36:2 (9:9)

“Un tema súper interesante porque considero que es un tema que no toca a nivel de estudios y menos a nivel laboral, **cuando tú estas estudiando lo pasas como un ramo y punto, de forma muy superficial**, en el trabajo uno no se para a discutir lo que significa la ética profesional.” P51:2 (5:5)

Si la ética es pensada como una dimensión fundante ella debe tener una presencia transversal en el currículum.

“Yo creo que **la ética debe ser un elemento transversal a la carrera, no solamente como curso**, sino que casi como un elemento constante como son los objetivos transversales en educación, yo creo que así debe ser presentada la ética en trabajo social....” P10: 14 (128:128)

“Yo creo que es fundamental que las personas tengan una estructura valórica, es más bien una estructura de valores que no se puede enseñar solamente en una asignatura de trabajo social sino que **forma parte de toda la formación profesional de un estudiante.**” P81:1 (10:10)

CUESTIONES DE DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

El habla investigada otorga gran importancia a los principios y valores, ya sean personales y/o profesionales, que concurren en el quehacer de la profesión y en la disciplina como tal. En esta investigación esta categoría aparece como la principal.

Articulación de valores personales y valores profesionales.

De acuerdo a Osmo & Landau (2004), los trabajadores sociales necesitan “identificar sus propios valores personales” (Loewenberg, Dolgoff & Harrington, 2000: 133) para comprenderse como seres éticos (Abramson 1996) y para comprometerse en una argumentación explícita que pueda hacer una contribución significativa a la calidad de la toma de decisiones (Osmo y Landau, 2001). Del mismo modo esta competencia es demandada para tomar una posición de mayor criticidad en su trabajo profesional (Gambrell 1997; Mattison 2000). Con diversos matices en el habla investigada esta demanda aparece de manera nítida.

“No existe una persona con ética profesional, si no tiene una ética a nivel personal, en la vida de ella, y por lo tanto lo asocie a valores, principios, etc.” P21: 3 (9:9)

“Es importantísimo, porque **una asistente social sin ética no sirve...**” P84:1 (9:9)

“(...) esta profesión sin ética no creo que tenga mucho sentido” P57:2 (9:9)

En los discursos parece dominar la tesis de la continuidad entre principios/ valores personales y principios/valores profesionales. Ello aporta evidencia empírica a la cuestión de la continuidad/discontinuidad entre la ética a nivel personal y la ética profesional (Osmo & Landau 2004).

“La ética pa’ trabajo social es como... **no sé si tengo que hacer tanto la diferencia entre lo que es el trabajo social o lo que al final es su vida,** porque yo siento que pegas como las de nosotros tienen mucho que ver con la vocación, con la forma incluso de vivir tu vida en términos personales.” P 6:1 (9:9)

“La ética es un tema que va contigo intrínsecamente, va dentro de tu personalidad... yo no hablo ni actúo aquí como lo hago con mi familia, es decir, es la profesión y otra cosa es mi persona, pero **van mezcladas, completamente,** sobretodo ahora con el trabajo social.” P76:1 (10:10)

“(...) para mí la ética tiene que ver con lo que cada uno cree principalmente, con lo que cada uno tiene como valores para aplicar en su práctica profesional. (...)” P25:3 (5:5)

“Mi ética la que yo tengo, como persona, con mis características, cualidades, valores, es parte de mi ética y **yo la desempeño, la desarrollo en el trabajo que realizo.**” P28:1 (9:9)

“Yo creo que tiene que ver con una mirada integral, o sea, tiene que ver con cómo las personas integran en su quehacer profesional una serie de, digamos valores (...) **no puede ser ética en un campo y no serlo en otro**, o eres o no eres, no es que uno sea ética profesionalmente y no en otros aspectos de su vida.” P53:2 (5:5)

Hacia el reconocimiento del otro

Un primer hallazgo que resulta significativo es que más de la mitad de los principios mencionados espontáneamente por los entrevistados no clasifica en la taxonomía elaborado por Osmo & Landau (2004) desde la tradición anglosajona. Ya sea que ello pueda explicarse en parte por un problema de formulación o por la diversidad de tradiciones culturales, el caso es que en el habla investigada el principio que más aparece es el relativo al reconocimiento del valor y dignidad de la persona humana, especialmente de quienes se encuentran en una situación social de vulnerabilidad.

“Creo que tiene que ver con el **mantener el adecuado respeto y dignidad a las personas** a las cuales uno orienta su trabajo... en todas las circunstancias que a uno le toque relacionarse con ellas.” P39:1 (9:9)

“Yo creo que la carrera de trabajo social es una carrera esencialmente valórica y que dijéramos que no puede haber trabajo social sin el respeto a todos estos principios que **en el fondo, no son más que el principio a la dignidad de la persona humana.**” P94:4 (9:9)

“El respeto a la dignidad humana, yo creo que es un principio en el sentido que uno trabaja con personas en distintas condiciones, con cargas valóricas, con distintas formas de ver la vida.” P16:4 (16:16)

“El principio básico es que tú sientas que **esa persona... es persona es igual a ti.**” P25: 7 (13:13)

“Creo que fundamentalmente **tiene que ver con el respeto al ser humano**, el trabajo social yo creo que primero que nada tiene que ser tomado desde el ser humano, y respetar a la persona en sí, con sus potencialidades y debilidades, y trabajar desde ese enfoque...” P52:1 (9:9)

“Primer principio es el respeto a la dignidad de la persona humana y eso se manifiesta, no cierto, en todas las formas de respeto, **el respeto a su condición de ser humano**, el respeto a su privacidad, el respeto a su autodeterminación, el respeto al derecho de... de... del secreto profesional” P94: 6 (17:17)

“El respeto por el hombre, el respeto por la vida, el respeto por la diferencia, por la individualidad, **ante todo en el fondo es el respeto por el ser humano**, la dignidad, creo que está muy relacionado.” P10:15 (19:19)

En el habla investigada aparecen marcas léxicas de la idea habermasiana de la vulnerabilidad como raíz de la ética (2000) o, en nuestro caso, como una justificación central de la ética en trabajo social. La aparición del “otro” en desventaja, vulnerado en sus derechos, refuerza la idea del sujeto de derecho. Ya en los orígenes de la profesión en Chile se habla de ética en trabajo social refiriéndose a “principios como el respeto por el sujeto” (Aylwin 2004: 328).

“Como te digo con que el tema de la ética es fundamental al momento de ejercer nuestra profesión, o sea, efectivamente nosotros **trabajamos con personas, con seres humanos que están en general en situación súper carenciada o vulnerable** y por lo tanto el tema de la ética juega ahí un rol fundamental.” P90: 2 (9:9)

“Y el segundo principio que yo de alguna manera lo veo relacionado con eso tiene que ver con desarrollar un trabajo de calidad. Que aunque **uno trabaja normalmente con sectores poblacionales o sociales que están**, que no tienen necesariamente ni recursos de poder o no tienen recursos económicos o están **en situaciones de mayor vulnerabilidad**, uno tiene que mantener una calidad técnica y profesional en el trabajo y respetar en todo momento a ellos como personas.” P39:8 (13:13)

“Yo creo que está el compromiso con estas personas con las que trabajamos, la honestidad con que hacemos el trabajo y como te decía anteriormente el tomarse en serio la profesión **no es menor trabajar con personas** que son personas dolientes, sufrientes, **que viven en situaciones precarias de vulnerabilidad** y que nosotros tenemos ahí un rol que cumplir como profesionales.” P90:10 (21:21)

Afirmar el valor sin par del ser humano comporta el reconocimiento de un conjunto de exigencias que se expresan en otros tantos principios como la autonomía, la autodeterminación, el respeto a la diversidad, entre otros.

“La dignidad y dentro de ese principio de la autonomía, yo creo que son de alguna manera una tensión sucesiva de una serie como de principios que de alguna manera se van interrelacionando, o sea, **como hablar de autonomía sin hablar de dignidad o como hablar de dignidad sin hablar de autonomía**, es como difícil hacer esa separación, o como hablar de autonomía y hablar de dignidad sin hablar de respeto por el sujeto, o como hablar de esos sin derechos, o como hablar de derechos sin hablar de ciudadanía, es como absolutamente concatenado una cosa con la otra. Ahora, yo siento que **el tema de la autonomía me parece como más amplio**, no sé, puedo estar equivocada pero me parece que un sujeto que de alguna manera puede manejarse autónomamente en la vida, es un sujeto que es digno, es un sujeto que es respetado, es un sujeto que está, que ejerce derechos.” P 3:14 (25:25)

“La dignidad de la gente pa’ mi es elemental; (...) yo creo que ese es como el principio transversal a cualquier otro principio que nos pasaron en la universidad y que es **la autonomía de la gente**... si te das cuenta, **todo se puede desprender de la dignidad**, a partir de la dignidad; la autosuficiencia se desprende de la

dignidad de la gente, el respeto porque tomen sus propias decisiones viene de la dignidad, o sea, yo creo que es elemental la dignidad de la persona.” P 8: 10 (17:17)

“Respeto que uno tiene que tener con los seres humanos, con la diversidad, sobretodo de pensamiento, eso yo creo que es fundamental en nuestra carrera, el respeto a sus derechos, a sus ideas, por lo menos esto es lo que se me queda a mí en la práctica diaria, yo creo que **hay que tener respeto, respeto a la diversidad de pensamiento, al derecho de decisión de cada uno.**” P50:1 (9:9)

“Un segundo tema tiene que ver el respeto, **el respeto por el otro en términos de su autodeterminación**, el respeto por el otro en términos de sus propias especificidades, (...) de la libertad yo respeto al otro porque considero al otro libre de sus propias elecciones”. P97:9 (14:14)

El reconocimiento del otro en su condición de sujeto de derechos se concreta en el compromiso del trabajo social con los derechos humanos.

“Pa’ mí **el principio fundamental** es el derecho... o lo que **tiene que ver los derechos humanos**,” P68:4 (13:13)

“El **centrarse en los derechos humanos**, quizás nos podemos basar como en algo más concreto en eso, el tener presente que cada persona es un sujeto único, con un valor único, también creo que es necesario tener siempre presente un poco el tema de la autorrealización del ser humano,... **yo creo que el respetar al otro primero en todos sus principios, como son los derechos humanos**, haciéndolo a nivel general, yo creo que por ahí parte.” P35:8 (13:13)

“Me parece **importante que se rescaten los derechos humanos**.(...) he entendido que en los derechos hay valores como la igualdad, el valor de la libertad, y en ese contexto **se operacionalizan en una convención**, entendiendo que todas las personas debieran tener la posibilidad de vivir en determinadas condiciones,” P18:7 (17:19)

El compromiso del trabajo social con los derechos humanos lleva a reconocer al otro como un otro significativo.

“El tema de los derechos humanos con el poder visualizar a otro con el que **trabajamos como un otro significativo**, que tiene opiniones diversas, que tiene formas de vida e historias particulares, yo creo que ese es un de los principios que rigen nuestro trabajo, trabajamos con otros que tienen historias y experiencias distintas a las nuestras y que son absolutamente valiosas y lo configuran como persona y desde ahí nos tenemos que instalar para poder trabajar.” P90: 9 (17:17)

El reconocimiento del otro como sujeto se ha de conjugar (o no) en las relaciones profesionales. A este respecto aparece un nudo crítico en los discursos que dice remite a las condiciones de asimetría entre el profesional y los sujetos de intervención. La condición social de vulnerabilidad de los sujetos de intervención coloca al trabajador social en una inesperada situación de poder que le sobre-expone de alguna manera a tentaciones paternalistas cuando no tecnocráticas. Los discursos acusan la idea de que los sujetos de

intervención al ser vulnerables pueden tener menos capacidad para decidir frente a determinadas situaciones y que sería el “experto” el que tendría la solución correcta.

“(…) siento que **a veces se le ha atribuido mucha importancia, entre comillas, a los expertos**, y donde a veces temáticas que son de la libre decisión de las personas o donde tienen que ver con la dignidad de las personas o son de valores familiares quedan de lado por cumplimiento de metas profesionales o por pensar de que, **como uno es experto, uno sabe que la mejor decisión** que la señora tiene que tomar es la que yo pienso.” P49:8 (19:19)

“Los trabajadores sociales atendemos a las personas mirándonos a los ojitos, te fijas, no es a través de, es así directamente así que imagínate tú la de cosas como profesional sin principios éticos en ese contacto tan directo, y **con tanta influencia sobre las personas**, por que cuando tú trabajas con personas que no tienen el mismo nivel cultural, social de desarrollo que tú tienes, las influencias que tiene el trabajador social sobre ella, es tremenda, entonces imagínate tú si eso funcionara sin el respeto a todos estos principios éticos, que barbaridades podríamos hacer los trabajadores sociales.” P94: 2 (13:13)

“Trabajo con familias, con muchos conflictos, en donde se pone en juego la dignidad, sobre todo emocional, uno a **veces puede influir más allá que lo que debe, uno puede imponer cosas**, y para mí eso pasa por la ética, por de repente no respetar los intereses ” P20:1 (13:13)

“Que prevalezca de verdad el bienestar del otro, más que un endiosamiento que se puede producir porque te lo da la profesión. Uno **tiene mucho ascendiente sobre la gente**, y hay muchos profesionales que tienen este poder y se les olvida que uno en realidad está para servir al otro, pa’ poder contribuir a mejorar la calidad de vida del otro, y crean dependencia con el otro, porque eso te hace sentir bien.” P12:7 (17:17)

La condición de asimetría en el poder lleva al problema de los límites de la intervención del profesional en el ámbito del dominio privado de los sujetos de intervención.

“En las mismas metodologías como de intervención, muchas veces yo he visto en la práctica... **trabajadores sociales que son sumamente invasivos**; en el sentido de llegar y entrar a la casa y preguntar todo, cuando a veces para la intervención que va a hacer no es necesario. (...) Pero yo creo que en ese sentido hay súper pocos límites... **uno es relevante o no, en términos de ética de respetar la intimidad de los sujetos**.(...) Tiene que ver con ser abusivo, como desde el poder que tiene como trabajador social.” P69: 2 (9:9)

“Una relación muy cercana con la gente que uno atiende, por el tipo de trabajo sobre todo lo que es casos sociales, gente que está con muchas carencias y por lo mismo necesitan una cuestión muy acogedora, pero que a la vez **esa misma influencia, esos afectos que tú generas implican cuotas de poder**, de cierto poder frente a la gente y que nosotros ahí nos surge como un factor esencial el cómo tú en definitiva manejas ese poder frente al usuario” P72:3 (9:9)

En este contexto la tentación es –para decirlo luhmaninamente- aliviarle al sujeto sus reducciones de incertidumbre. O para decirlo kantianamente, a condenar a los sujetos a la condición de minoridad.

“Yo creo que el trabajador **social siempre tiene la tentación a no sé si infantilizar un poco a las personas**, (...) yo creo que si bien en el caso de personas en situación de exclusión o de pobreza claramente hay un margen de decisión mucho más reducido, que es como ahí donde está la pega, eh... (...) **a pesar de tener un discurso súper de creer en el sujeto, (...) pienso que el otro no está capacitado pa’ tomar buenas decisiones**, eh... pienso que hasta cierto punto habría que aliviar al otro de su toma de decisiones y asumirlas yo o el equipo o la institución.” P 2:14 (21:21)

En términos de una ética dialógica se podría decir que el imperativo ético para los trabajadores sociales es el ejercicio del diálogo en condiciones de simetría (Habermas 2000) que dado que no existen hay que procurar establecerlas mediante la intervención social.

“Tanto como el respeto como te dije, el derecho de las personas con las que trabajamos para **poder plantearte en una relación de horizontalidad y de reciprocidad** con la persona que esta trabajando, ya cuando se viene a requerir ayuda, me parece súper ético, digamos, de parte del profesional, que se plantee no desde una visión de autoridad que lo posicione fuera del ámbito de relación de la persona o de capacidad de diálogo, sino que en el mismo nivel construir las propuestas de solución a un problema específico, por ejemplo, a la persona que consulta, y eso significa el tener que **ponerte en el mismo nivel para el diálogo y para co-construir la búsqueda**, digamos, y alternativas de solución a los problemas que te plantean” P15:9 (19:19)

Principio de privacidad y confidencialidad

En concordancia con los estándares éticos internacionales (FITS 2006) del trabajo social se relevan principios reguladores del quehacer profesional como la confidencialidad y la privacidad que el trabajador social debe proteger respecto de los sujetos de intervención con las cuales trabaja.

“...estamos **siendo nosotros...receptores de situaciones íntimas**, personales, familiares en las cuales,...uno debe sumo respeto y **que, por lo tanto, no pueden traspasarse a otros ámbitos** que no sea para el cual el objetivo ha sido entregado,” P49:14 (30:32)

“El tema de la confidencialidad porque **lo que las personas te entregan de información es reservado entre esas personas y el trabajador social** (...) la confianza de las personas al exponer sus dificultades, sus problemas pasa por la tranquilidad que tiene que lo que están hablando es reservado.” P13: 6 (21:21)

El generar empatía en la relación profesional contribuiría a que la intervención respete a las personas y abra las puertas a que efectivamente la relación profesional contribuya al desarrollo humano.

“La adecuada acogida de las peticiones o pretensiones de las personas con las cuales trabajamos, y cuando digo adecuada acogida digo en el sentido de efectivamente **lograr un vínculo empático con el otro.**” P15:8 (18:18)

“La verdad **poder realmente respetar al otro y poder entenderlo** en términos... de poder ponerme, situarme con él, la empatía y desde ahí poder reflexionar con él... eh, poder entender los valores del otro.” P40:8 (25:25)

“Yo trabajo con mucho cariño trato siempre de ser **súper... empática con ellos**, entender lo que esta pasando, no hacer muchos juicios, ni críticas, principalmente eso, y bueno sobretodo en el comprender.” P34:9 (29:29)

Pero la empatía no implica la renuncia a la criticidad del profesional en la relación profesional.

“La escucha con la capacidad de comprender, no **necesariamente aceptando**, pero comprender las diferencias. Eso.” P10: 25 (19:19)

La demanda de normativización profesional

Las relaciones profesionales entre las cuestiones de deontología profesional ocupan también un lugar destacado en los discursos. Para comenzar, es sentida la necesidad de contar con un marco de orientación profesional actualizado y operante.

“Nosotros **tenemos que tener un marco ético que nos regule**, es decir, lo que sí podemos informar, lo que no podemos informar, lo que sí podemos orientar o cómo lo podemos orientar, y tratando siempre de **establecer un marco ético** que esté siempre desde el punto de vista de la persona, respetando la persona, no pasando a llevar sus valores, sus principios.” P88:3 (9:9)

“Uno cuando escucha hablar de ética tiende asociarlo con... con la disciplina y con la perspectiva que uno podría tener en el ejercicio práctico de una profesión determinada... y en ese sentido yo **entiendo ética como un cuerpo...** no sé si conceptual... **que nos permite de alguna forma ir normando**, regulando el desempeño... eh, práctico de una profesión determinada.” P93: 4 (17:17)

“Creo que **tiene que haber una normativa** o al menos tiene que haber un lineamiento que si no está establecido desde fuera, un lineamiento que establezca uno profesionalmente. Pero trabajar socialmente sin esto creo que es sumamente complicado, no sé si es posible de hecho...” P63:1 (9:9)

Curiosamente, no obstante que existen los marcos normativos que se extrañan hay marcas léxicas que hablan de su desconocimiento.

“Es un tema tan subjetivo que puede variar tanto que yo creo que **es necesario el definirnos nosotros como profesión, cuáles van a ser los principios guía** que vamos a tener, o sin embargo **creo que los tenemos, pero no se han sistematizado.**” P35:2 (9:9)

Pero la apelación al 'código' no es entendida como una abdicación de la propia responsabilidad moral en el ejercicio de la profesión. Aquí, como observa Habermas, no hay lugar para representantes morales (2000).

“Mira la ética tiene que ver con la responsabilidad profesional más que nada, con hacer las cosas como, entre comillas, deben hacerse, (...) tiene que ver con sentimientos en forma ética, pero yo creo que fundamentalmente tiene que ver con la responsabilidad profesional.” P54:4 (5:5)

Aparecen también marcas léxicas que hablan de un cierto vacío, del cual es imperativo hacerse cargo.

“Este tema de ética actualmente está como un poco en el vacío, porque tú para ejercer puedes o no ser colegiada, porque antes los colegios regían este tema(...) si **yo considero que un asistente social falta a la ética, ¿dónde recorro?**, y si esa asistente social no es colegiada... tendría que denunciarla a los tribunales... tribunales civiles, no sé, o sea, actualmente la ley hay un vacío pero que ya esta siendo inquietud, a futuro va a legislarse, como te digo van a haber tribunales que se van a dedicar a la ética de los profesionales, que me parece súper bien... eso.” P11:4 (137:137)

“No, quizás sólo reforzar la idea de la necesaria contraloría o supervisión del actuar ético de los trabajadores sociales, y que tiene que estar en alguna institucionalidad y que permita no sólo velar porque tomemos las decisiones correctas desde la perspectiva ética, sino también velar por el permanente...” P64: 5 (133:133)

A modo de conclusión, quisiéramos decir que si bien –siguiendo en esto a Ladrière-, la necesaria reflexión experta, propia de la filosofía moral que aporta al esclarecimiento de “la comprensión de la situación desde el punto de vista de su eticidad” (Ladrière 2006: 99), no sustituye al sujeto de enunciación del discurso ético, en el habla investigada hay marcas léxicas suficientes en cantidad y cualidad que reflejan la sentida necesidad de una mayor elucidación de las cuestiones éticas en trabajo social. La distinción moral vivida/moral pensada (Cortina 2001), sin pretender con ella reintroducir viejos dualismos, apela a la unidad de lo distinguido como dos polos inescindibles de una dimensión fundante del trabajo social.

Bibliografía

Abramson, M. (1996) 'Reflections on knowing oneself ethically: Toward a working framework for social work practice', *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, vol. 77.

Cea D'ancona, M. Á. (2001). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.

Cortina, A. (1990). *Ética sin moral*. España: Tecnos

Cortina, A. (2001). *Ética*. Madrid: Akal.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW). (2004). *Ethics in Social Work, Statement of Principles*.

Gambrill, E., (1997) *Social work practice: A critical thinker's guide*. Oxford University Press, Oxford.

Habermas, J. (2000). *Aclaraciones a la ética del discurso*. Madrid: Trotta

Heller, M. (2002). *Filosofía Social & Trabajo Social*. Buenos Aires: Biblos.

Iamamoto, M. (1996). O debate contemporâneo do Serviço Social e a Ética Profissional. En: BONETTI, Dilséa et al., *Serviço Social e Ética*. Sao Paulo: Cortez Editora.

Ladriere, J. (2006). *La Ética en el Universo de la Racionalidad*. San Miguel de Tucumán: Universidad del norte Santo Tomás de Aquino.

Loewenberg, F. M., Dolgoff, R., & Harrington, D. (2000) *Ethical Decisions for Social Work Practice, Sixth Edition*. H: F. E. Peacock Publishers, Itasca, Illinois.

Loewenberg, F.M. (2005). *Ethical decisions for social work practice, 7ª Ed*. Illinois: Brooks/Cole.

Mattison, M. (2000) 'Ethical decision making: The person in the process', *Social Work*, vol. 45, pp. 201-212. National Association of Social Workers (NASW). (1996) *Code of Ethics*, Author, Washington, DC.

Matus, T. (1999). *Propuesta contemporáneas en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.

Aylwin. et al. (2004). *La reinención de la memoria. Indagación sobre el proceso de profesionalización del Trabajo Social Chileno 1925-1965*. Santiago, Chile.

Miranda, P. (2006) *Observaciones de teorías éticas en los procesos argumentativos de trabajadores sociales*. *Revista Trabajo Social*, 73, Marzo 2006

Netto, J. P. (1996). *Ética e Crisis dos Projetos de Transformação Social*. Sao Paulo: Cortez Editora

Osmo, R., & Landau, R. (2001) 'The need for explicit argumentation in ethical decision making in social work', *Social Work Education*, vol. 4.

Osmo, R. & Landau, R. (2004). *The role of ethical theories in decision making by social workers*. Israel : [s.n]

Reamer, F. (1995). *Ethics And Values*. En *Encyclopedia of Social Work*, Washington: NASW

Simões, P. (2005). *Assistentes Sociais e Religião*. Sao Paulo: Cortez Editora

CAPITULO II

Aproximaciones al estudio de las prácticas profesionales de los/las trabajadores sociales en ejercicio. El caso de Valencia, Barcelona y Chile.

Como se planteara en la Presentación el propósito de la investigación en red es dar cuenta de los principios, valores y problemas éticos que constituyen las actuales prácticas de los trabajadores sociales en contexto de desigualdad, tanto en Chile como en España. Sin embargo, cada una de las indagaciones – Valencia , Barcelona y Chile - definieron sus propios objetivos específicos para contribuir al propósito anteriormente enunciado.

VALENCIA

Valores, principios y criterios éticos de los trabajadores sociales. Grado de conocimiento y aplicación práctica en la intervención profesional.

José Antonio Manuel Navarro*

Eva Ortiz Forcadell**

Pilar Rueda Requena***

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo social y Asistentes Sociales de Valencia

“La investigación científica creadora, exige el trabajo en equipo y la reflexión solitaria, una disciplina estricta y un anticonformismo turbulento, una imaginación desenfrenada y un espíritu crítico muy agudo, una tenacidad obstinada y una gran flexibilidad, una prudencia exagerada y una audacia sin límites”. Eli de Gortari.

El Trabajo Social es una profesión que presta un servicio específico a la sociedad de una forma institucionalizada. Exige contar con unas aptitudes determinadas para su ejercicio y con gran interés por las metas que se propone alcanzar. Una conciencia ética es parte necesaria de la práctica profesional de todo trabajador social. Su capacidad de actuar según unos principios éticos es un aspecto fundamental del servicio que ofrece. Ética profesional es la ciencia o tratado de los deberes y conductas inherentes a una profesión. Los criterios de actuación ética para nuestra profesión conforman nuestro Código Deontológico. El Trabajo Social tiene su origen de una forma u otra en filosofías e ideales humanitarios, religiosos y democráticos.

Su aplicación es universal y se dirige hacia aquellas necesidades humanas que surgen de la interrelación personal-social y también a desarrollar el potencial humano. Basa su actuación en concretos valores éticos, socialmente reconocidos y aceptados por la Federación Internacional de Trabajo Social en 1994 y el Código

* Trabajador social, miembro del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia

** Trabajadora social, miembro del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia

*** Trabajadora social, miembro del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia

Deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo Social por la Asamblea General de Colegios Oficiales en 1999. Aún así, un Código de ética no asegura la conducta ética de los trabajadores sociales. Esta será el resultado de su compromiso personal de cada uno para emprender una práctica ética.

Quien inicia esta profesión puede tener motivos muy diversos para hacerlo. Estos, solo se convierten en razones cuando concuerdan con las metas de la profesión. Cuando los motivos desplazan a las razones, se corrompe una profesión y deja de ofrecer los bienes que sólo ella puede proporcionar y que son indispensables para promover una vida digna. Por eso, es necesario revitalizar nuestra profesión, reflexionando e interiorizando los valores, principios y criterios éticos propios. Es importante “innovar” modelos y pautas de actuaciones éticas. Es interesante considerar la posibilidad de implementar los planes de formación de los futuros profesionales creando espacios donde la aplicación de la ética, principios, valores y actitudes les capacite para una adecuada actuación de calidad en las diversas áreas de intervención profesional.

Esta revitalización de la profesión exigiría un compromiso individual y un trabajo de equipo que redundaría en un mayor reconocimiento o “status” profesional y por tanto de nuestra entidad colegial, creando foros de debate profesionales, que permitirían al igual que los datos de la investigación, conocer en qué medida los trabajadores sociales asumen y ponen en práctica el Código Deontológico y pudiendo servir de motivación para la puesta en marcha de actuaciones similares en otros Colegios Profesionales.

El Trabajo Social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados, por ello es necesario definir el concepto de valor: Son los principios ideológicos o morales por los que el comportamiento personal se rige. Se enmarcan o están protegidos por unos principios que rigen las actuaciones de las personas. Configuran el esquema referencial operativo. Con ellos, pensamos, sentimos y consecuentemente obramos.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

Creemos que los trabajadores sociales en la provincia de Valencia no disponemos de los suficientes conocimientos éticos de nuestra profesión, desarrollando estrategias al margen de nuestro Código Deontológico. Ello redundará en una devaluación de nuestra profesión por los propios profesionales y el resto de la sociedad

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivo General

Identificar el origen y las causas de los impedimentos en la aplicación en la praxis de nuestro Código Deontológico y sensibilizar a los profesionales en la necesidad de formación en materia de ética

Objetivos específicos

Detectar el grado de conocimiento de los profesionales con relación al Código Deontológico y las posibles inquietudes e iniciativas que pueden tener.

Dinamizar la Comisión de Ética del Colegio Profesional

Conocer la práctica profesional en cuestiones éticas de los trabajadores sociales.

Promover foros de debate sobre temas de valores y principios éticos.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

Método de Investigación

El estudio de investigación seguirá el método cuantitativo, ya que nos interesa, en primer lugar, describir y explicar el grado de conocimiento de los valores, principio y criterios éticos entre los trabajadores sociales, intentando medirlos y describiéndolo en términos matemáticos.

El disponer de este nivel descriptivo de la realidad social, nos permitirá tener una primera aproximación sobre las cuestiones éticas entre los colegiados, y podrá servir para planificar la acción a desarrollar por la Comisión de Ética del Colegio.

Además, este estudio constituye la base para desarrollar estrategias de actuación. Por eso, el método cuantitativo, a pesar de que se puede opinar que no profundiza en la cuestión, sí que permite tener un primer conocimiento empírico y objetivo de esta realidad en la provincia de Valencia.

Técnica de investigación:

La encuesta es la técnica de investigación propia del método cuantitativo, ya que nos permitirá obtener las mediciones deseadas de los trabajadores sociales

Tipo de encuesta:

La investigación selecciona la encuesta por correo para recabar la información. Sin embargo, se corre el riesgo de obtener una baja tasa de respuestas y necesita bastante tiempo. Es menos costosa económicamente y permite acceder a las personas alejadas espacialmente o muy ocupadas, hay una mayor flexibilidad con relación a los tiempos del entrevistado y existe la posibilidad de consultar o verificar antes de responder.

Dadas las limitaciones personales y de tiempo de los miembros de la Comisión de Ética, pensamos que la encuesta por correo es la que se adapta mejor a nuestras características.

Muestra

Se trata de una población finita ya que el universo son todos los trabajadores sociales que están colegiados, en la actualidad 977.

Marco del muestreo: Libro de registro de colegiados.

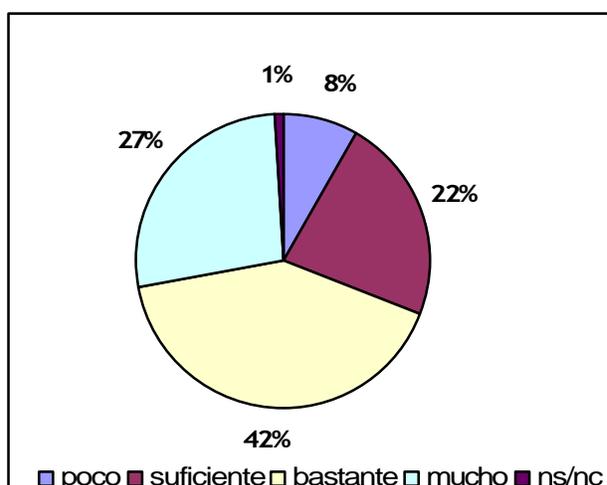
Procedimiento:

- Se ha enviado el cuestionario a todos los colegiados, ya que el índice de respuestas puede ser bajo. Así nos hemos asegurado una muestra acorde con la que se pide en investigaciones de este tipo y que en publicidad constituye un éxito, ya que hablamos de un 10%.
- Se ha concedido un tiempo prudencial (hasta el 15 de Diciembre de 2005) para que enviaran el cuestionario al colegio.

PREGUNTA 1

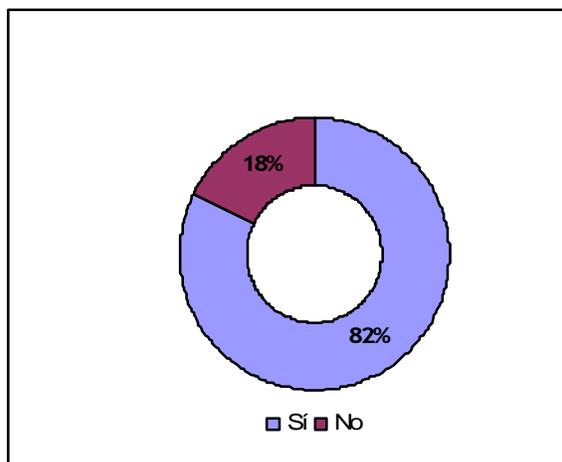
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

¿Te interesas por temas relacionados con cuestiones éticas y valores?



Como podemos observar el interés por temas relacionados con cuestiones éticas y valores es muy alto, puesto que el 69%

de las personas encuestadas afirman estar bastante o muy interesadas; un 22% presenta un interés suficiente por estos temas y tan solo un 8% muestra un escaso interés.



Si comparamos estos resultados con los obtenidos en la pregunta 29 acerca de que si era interesante la realización del cuestionario, observamos que coinciden coherentemente con el porcentaje de quienes expresaban este alto interés por cuestiones éticas, con quienes han priorizado la realización de esta encuesta (31%) ó que incluso por el interés mostrado, lo han aplazado para poder reflexionar el tema mejor (39%).

Continuando con el cruce con la pregunta 29, parece haber también una correlación entre las personas que presentan un porcentaje de interés suficiente

por el tema (22%) y las que han contestado rápidamente a la encuesta (11%) ó que la han realizado cuando han podido (12%). Del mismo modo la mayor parte de la gente que mostraba poco interés por estos temas, no ha contestado o no ha sabido que contestar a esta pregunta.

PREGUNTA 2

¿Conoces el Código Deontológico que regula nuestra profesión?

Las respuestas a esta pregunta reflejan un conocimiento mayoritario de nuestro Código Deontológico por parte de un 82% de los entrevistados, en contraste con un 18% que responden que lo desconocen.

Si comparamos estos resultados con los de la pregunta 27 respecto a los años de experiencia laboral, se observa que el conocimiento del Código Deontológico está directamente relacionado con los años de ejercicio profesional. Es decir que si agrupamos al colectivo de gente con más de un año de experiencia profesional hasta quienes llevan más de 10 años obtenemos un 83% en total, que es un porcentaje comparable al porcentaje que opina que conoce dicho Código Deontológico. Podemos equipar el 18% que desconoce dicho código al porcentaje similar de profesionales con menos de un año de experiencia profesional ó que no han ejercido hasta la fecha profesionalmente.

Del mismo modo si comparamos los resultados de esta pregunta con los resultados obtenidos en la pregunta 26 referente a los años desde que se obtuvo el título universitario de Trabajador Social, podemos deducir también una fuerte correlación, ya que si asignamos un año aproximadamente para el acceso al mercado laboral debido a matriculación en postgraduados, búsqueda de empleo, preparación de oposiciones, etc. y otro año en adquisición de experiencia profesional, tenemos entonces un 82%, porcentaje equiparable al de personas con conocimiento del Código Deontológico.

PREGUNTA 3

¿Qué nivel de conocimiento tienes del Código Deontológico?

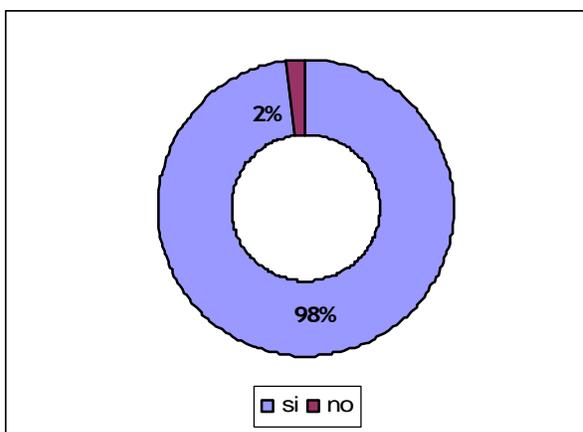


La mayor parte de las respuestas son afirmativas en cuanto a la utilización del Código Deontológico en la práctica profesional, sólo un tercio aunque lo ha leído no lo aplica en su quehacer profesional, quedando un 11% que lo desconoce totalmente y esto les impide poder utilizarlo.

Comparando estas respuestas con la pregunta 27 referente a años de experiencia profesional, podemos deducir que a partir de un año de ejercicio profesional el Código Deontológico ha sido leído por la totalidad de los encuestados, aunque sin embargo posteriormente tan sólo un 52% de ese grupo lo utiliza y lo pone en práctica.

PREGUNTA 4

¿Consideras necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación?



En esta se puede observar que casi unánimemente se considera necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación, como ha respondido el 98% de los encuestados.

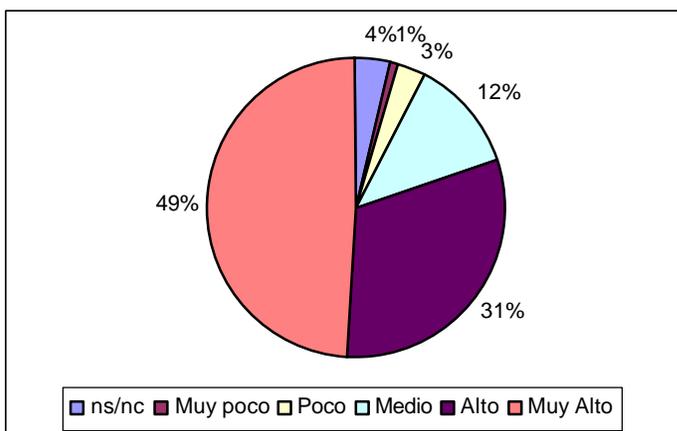
Si comparamos estos resultados con los de la pregunta 3 anterior vemos como pese a que se considera casi unánimemente necesario regular la profesión tan sólo es aplicado efectivamente por

un 52%, siendo un 44% el porcentaje de encuestados que: o no se lo han leído o si lo han hecho no lo utilizan en la intervención social.

PREGUNTA 5

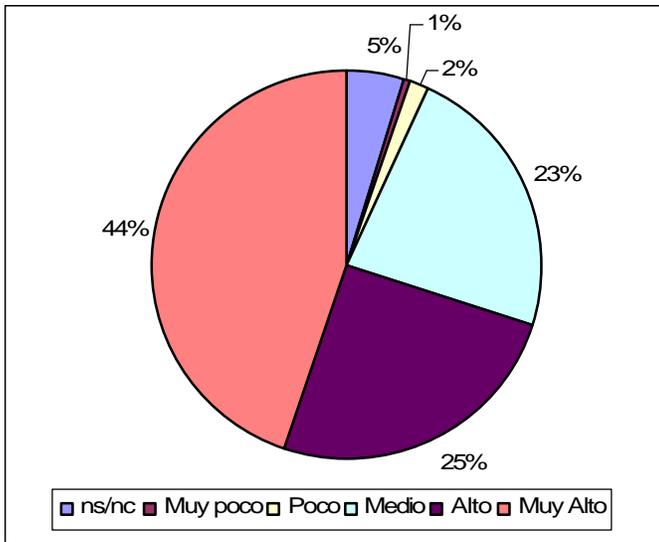
Esta pregunta trata acerca del ámbito en que se aplican los principios, valores y criterios éticos de nuestra profesión y se desglosa en cuatro ítems.

a) La relación del trabajador social con los usuarios / clientes.



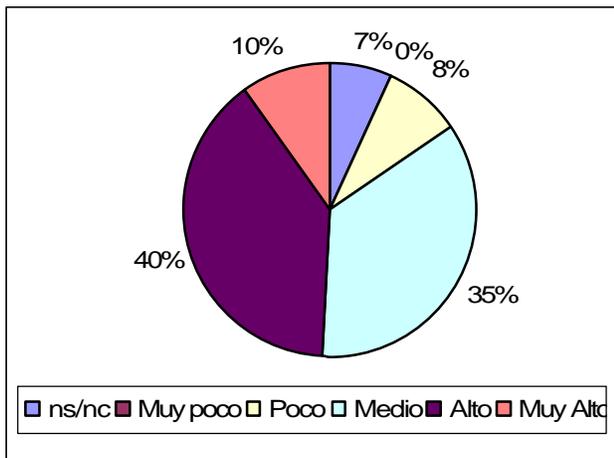
Si abordamos el primer ítem 5.1, sobre la relación entre el Trabajador Social y el usuario/cliente obtiene una valoración alta-muy alta en un 80% de los casos, y sólo un 4% de los encuestados la valoran como poco importante.

b) La relación del trabajador social con la entidad donde presta sus servicios.



En el segundo ítem 5.2 sobre la relación del Trabajador Social con la entidad donde presta sus servicios, la valoración es alta-muy alta en un 69% de los casos, siendo tan sólo un escaso 3% quienes consideran esta relación como poco importante.

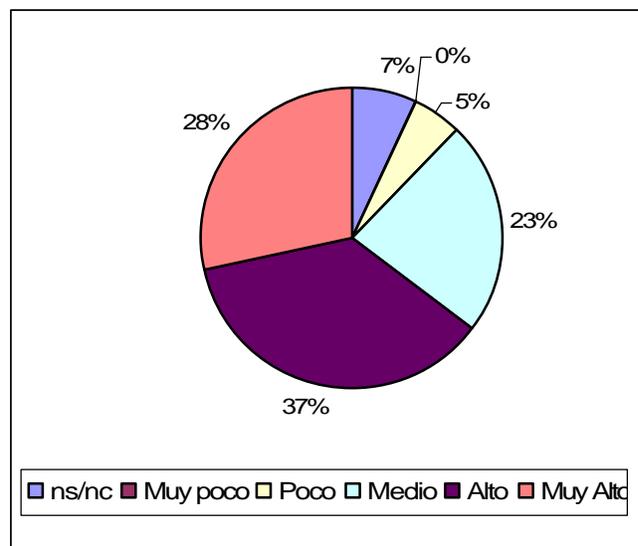
c) La relación del trabajador social con otras entidades y organizaciones.



Respecto al ítem 5.3 sobre la relación del Trabajador Social con otras entidades, tenemos una valoración mayoritaria entre media-alta con un 75% de los resultados, sólo un 10% la considera muy importante.

d) la relación entre los trabajadores sociales y con otros profesionales.

Acabando con el último ítem 5.4 sobre la relación entre los Trabajadores Sociales y otros profesionales se considera alta-muy alta con un 65% de los encuestados, es de destacar un 23% que le concede una valoración media.

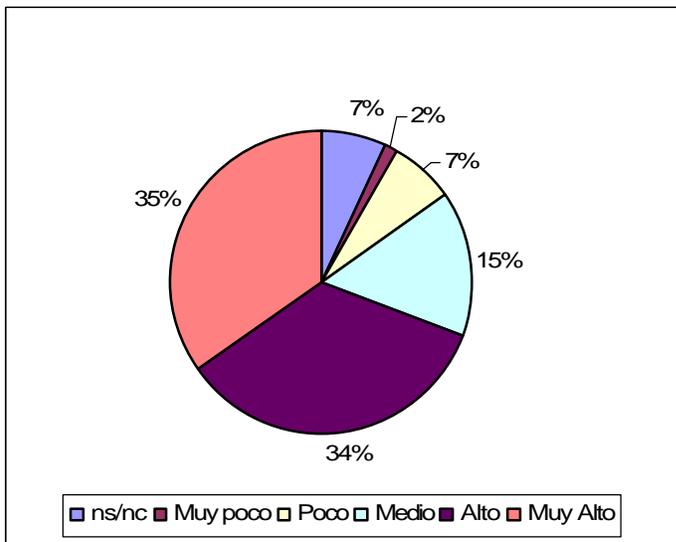


En conclusión, considerando le pregunta en su conjunto con sus cuatro ítem, observa que se considera muy importante recibir formación para mejorar las relaciones entre el trabajo social y los usuarios/ clientes por un 80% de los encuestados, seguida en orden de importancia por la relación con la entidad donde presta sus servicios con un total de 69%, en tercer lugar se considera importante recibir formación para mejorar la relación con otros profesionales un 65% y finalmente se valoraría la formación para facilitar la relación entre el trabajo social.. Con otras entidades.

PREGUNTA 6

Esta pregunta formula las áreas problema donde se plantean problemas en el ejercicio profesional, estableciéndose cinco ítem.

a) Cuando el trabajador social se encuentra ante una situación de conflicto entre los intereses de los propios trabajadores sociales y sus usuarios.

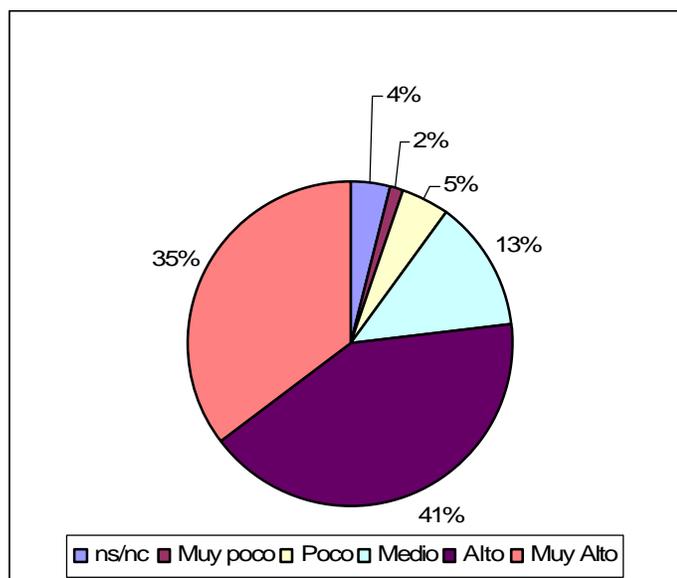


En el primero de ellos 6.1. sobre cuando el trabajo social está en conflicto entre los intereses de los propios trabajo social y sus usuarios, tenemos una valoración entre alta y muy alta en el 69% de los casos y sólo un 9% lo valora como poca o muy poca y otro 7% no sabe o no responde.

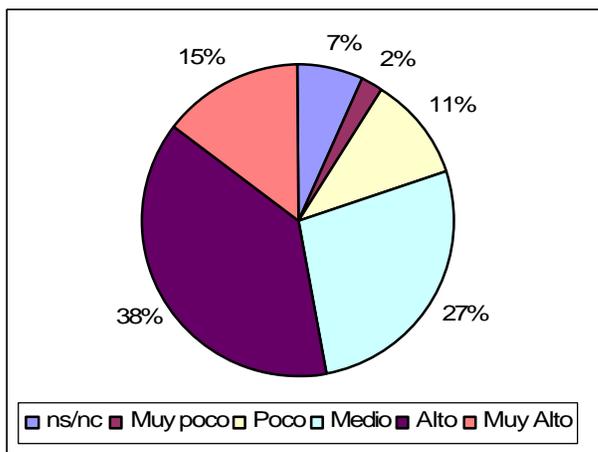
b) Cuando el trabajador social se encuentra ante

una situación de conflicto entre los intereses de Sistemas/instituciones/empleadores y trabajador social.

En el segundo ítem 6.2 sobre cuando el trabajo social está en conflicto entre los intereses del sistema y los del trabajo social, los resultados obtenidos son entre altos-muy altos con un total de 76% de las respuestas, sólo un 7% lo valora como poca o muy poca.



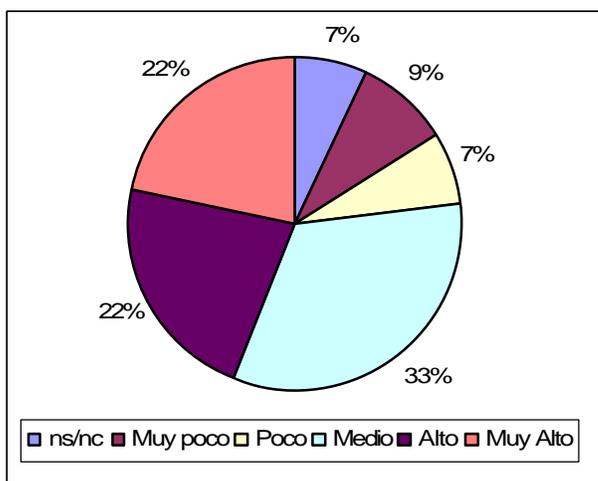
c) Cuando el trabajador social se encuentra ante una situación de conflicto entre los intereses de distintos grupos de profesionales.



Respecto al ítem 6.3 sobre si el trabajo social está en conflicto entre los intereses de grupos profesionales. La valoración mayoritaria es media-alta en un 65% de los casos, sin embargo aquí cabe destacar que un 15% de personas que consideran muy alta la existencia de conflictos con otros grupos de profesionales frente a otro 13 % que consideran que estos no existen.

d) El hecho de que el trabajador social actúa a la vez para ayudar

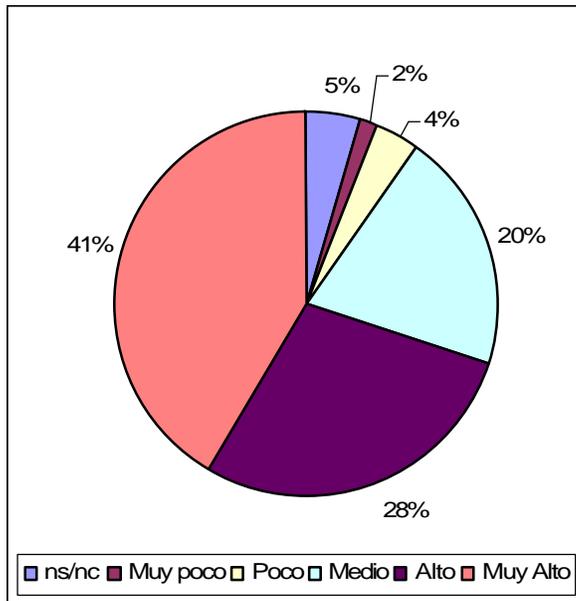
y controlar.



En el ítem 6.4 que establece que el trabajo social ayuda a la vez para ayudar y controlar, aquí se ha obtenido una mayor dispersión de opiniones, siendo el grupo más numeroso de encuestados con un mayor porcentaje los que consideran este ítem de una importancia alta-muy alta, sumando un 44%. De igual manera es de destacar que al mismo tiempo hay un importante porcentaje, concretamente un tercio de los encuestados, que le otorgan una importancia media. Finalmente

destacamos un 16% que lo consideran poco importante.

e) El deber que tiene el trabajador social de proteger los intereses del cliente puede entrar fácilmente en conflicto con demandas de eficiencia y utilidad.



Los resultados del ítem 6.5 referente al conflicto entre el deber del trabajo social de proteger los intereses del usuario y demandas de eficiencia y utilidad. La valoración mayoritaria es entre muy alta-alta con un 69% siendo también notorio el 20% que le otorgan una importancia media.

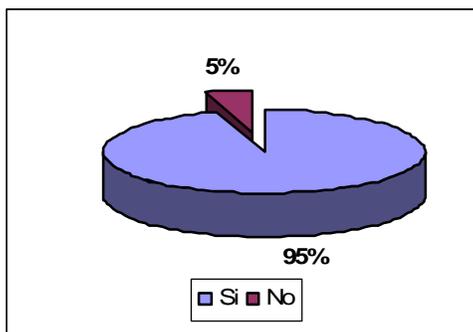
Como conclusiones podemos establecer que las áreas problema que se consideran más importantes en cuanto a las cuestiones éticas que plantean

son por orden de importancia:

Los problemas entre sus propios intereses y los del sistema, con un 76% de consideración alta-muy alta, le sigue en importancia los conflictos entre el deber de proteger los intereses del usuario y las demandas de eficiencia con un 69% de consideración alta-muy alta y un 20% de consideración media. En tercer lugar destacaríamos los conflictos entre usuarios y los intereses del trabajo social con también un 69% de consideración alta-muy alta, pero un 15% de consideración media; Los conflictos con otros grupos de profesionales sumarian un 65% ocuparían la cuarta posición y finalmente se ha considerado el conflicto en la actuación del trabajo social para ayudar y controlar que obtiene un 44%, destacando también el 33% que lo valoran como de una importancia media.

PREGUNTA 7

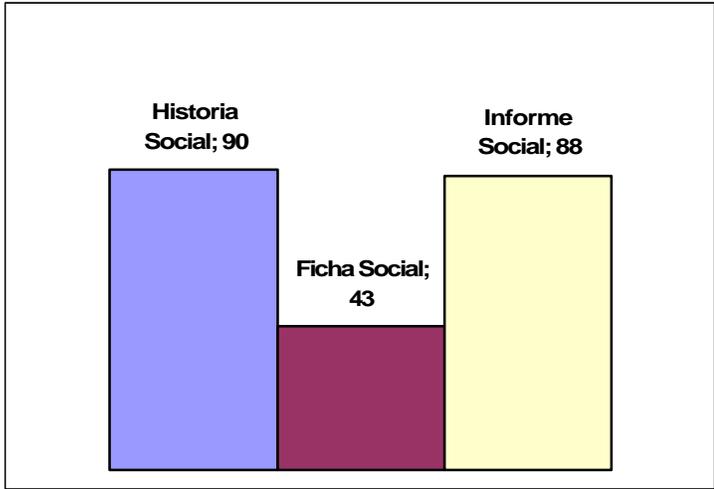
¿Sabes que el secreto profesional viene regulado en el Código Deontológico?



La respuesta es casi unánimemente afirmativa con un 95% en porcentaje. Comparando estos con los resultados de la pregunta 2 en cuanto al conocimiento del Código Deontológico se observa que un 13% que dice no conocerlo, si creé que el secreto profesional queda regulado en él.

PREGUNTA 8

¿Sabes qué instrumentos del Trabajo Social están afectados por el secreto profesional?

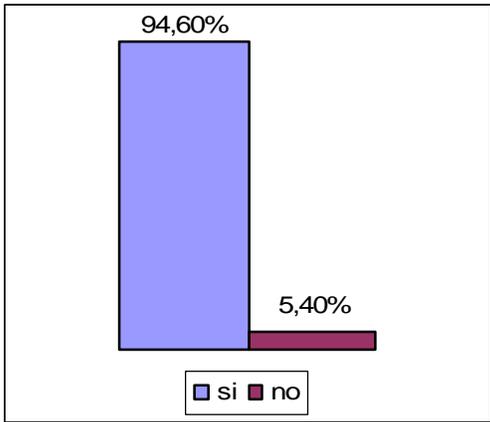


El mayor porcentaje de respuestas han recaído en la historia social e informe social con unos porcentajes del 41% y 40% respectivamente, correspondiendo a la ficha social un 19%. Como hemos destacado anteriormente, el informe social ha sido elegido con un porcentaje muy alto de respuestas, aún cuando no está sometido al secreto profesional ya que es un dictamen técnico, si

bien sí lo está a los principios de confidencialidad y de no divulgación a terceros no interesados.

En vista de lo anterior deducimos que esta parte del código deontológico no ha sido muy estudiada por los encuestados ya que la ficha social que sí está afectada por el secreto profesional, sólo es elegida en el 19% de los casos y el informe social que no lo está, es elegido masivamente. Todo ello pese a que según la pregunta 2 el 82% de los encuestados afirman conocer el Código Deontológico.

PREGUNTA 9



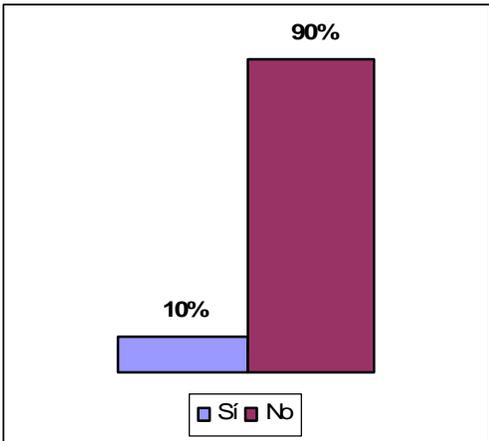
Esta pregunta sobre las circunstancias en que se vulnera el secreto profesional está desglosada en cuatro ítems.

a) Acceso de partidos políticos con representación municipal a los expedientes sociales.

En primer lugar el ítem 9.1 sobre el acceso de partidos políticos con representación municipal a los expedientes sociales, un 94.60% responde afirmativamente en cuanto

a mantener el

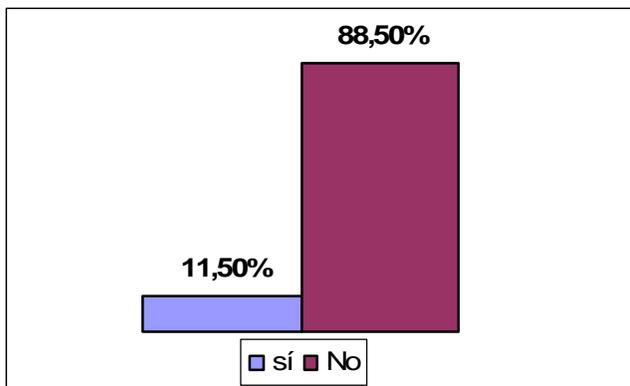
secreto profesional y al acceso de partidos políticos.



b) Por el trabajo en equipo necesario para la intervención profesional:

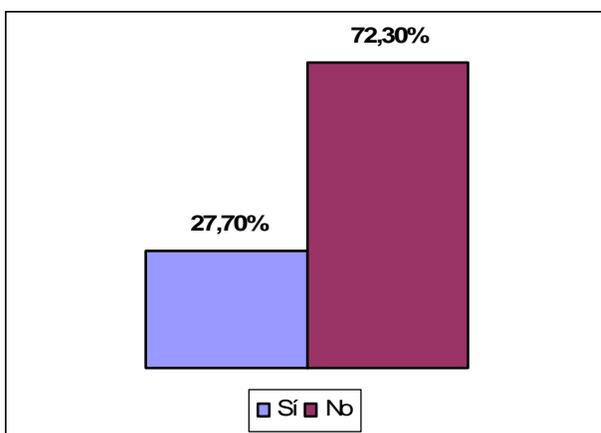
En cuanto al ítem 9.2 sobre el trabajo en equipo necesario para la intervención profesional, las respuestas son también afirmativas en un 90% de los encuestados.

c) Por la emisión del Informe Social cuando lo pide o solicita de forma motivada y con un claro y legítimo fin la Administración en general y de justicia en particular:



En el ítem 9.3 por la emisión del Informe social cuando lo solicita la Administración Pública o Justicia hay una mayoría 88.50% que reflejan este conocimiento frente a un 11.50% que lo desconocen.

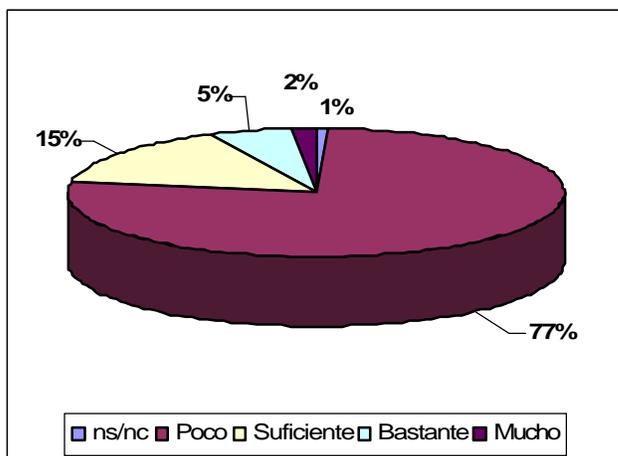
d) Cuando es el propio usuario o su familia quien reclama ver su expediente o las actuaciones que se están llevando a cabo:



Finalmente en el ítem 9.4 ante la posibilidad de reclamar el usuario ver su expediente, aunque un 72.30% considera que no se vulnera el secreto profesional, es significativo que más de una cuarta parte, un 27.70% consideran que se vulnera el secreto profesional.

PREGUNTA 10

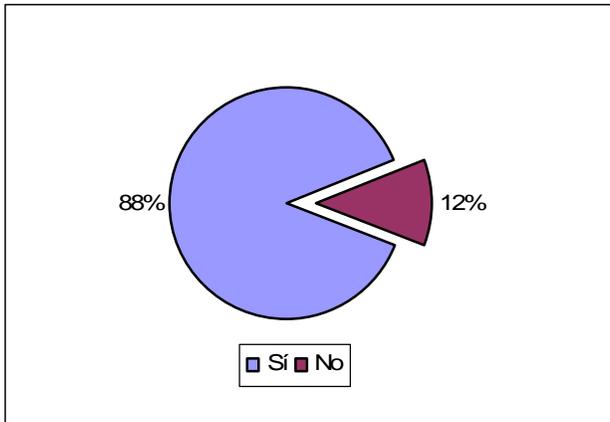
Consideras que los conocimientos adquiridos en ética en tu formación universitaria han sido:



Es de destacar que una amplia mayoría con un 77% considera que los conocimientos adquiridos de ética en su formación han sido escasos, un 15% los valora como suficientes y tan sólo un 7% creen que han recibido bastante o mucha formación

PREGUNTA 11

¿Crees que debes recibir formación sobre la Ética del Trabajo Social?

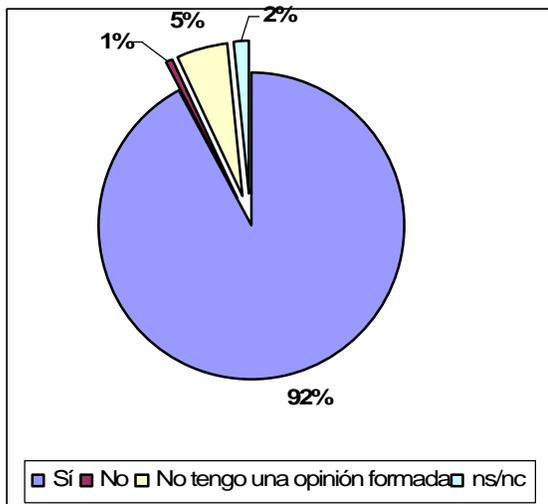


Esta pregunta da luz sobre la necesidad de recibir formación sobre ética en el trabajo social, ya que un 88% valora positivamente esa necesidad. Si la comparamos con la pregunta 10 anterior podríamos añadir que gran parte de los encuestados que considera como suficiente la formación en ética ha afirmado recibir poca formación en la materia. Hay que destacar también un 12%

de encuestados que no desean recibir formación en esta materia.

PREGUNTA 12

¿Crees que la ética es una materia a introducir en los planes de estudio de la Escuela Universitaria de Trabajo Social?

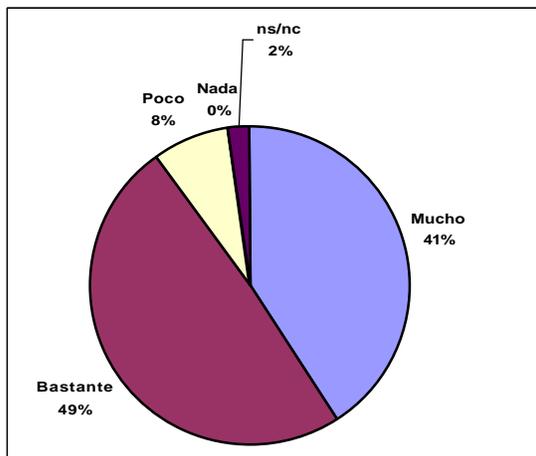


Inciendo nuevamente con esta pregunta en el tema de formación en ética, en cuanto a su introducción en los planes de estudios universitarios. Comprobamos que en relación con la pregunta 11 anterior en la que se respondía por un 12% que no deseaba recibirla, ahora observamos que al menos un 3% de ellos si que son sin embargo partidarios de introducir esta materia en los planes de estudio. Un 7 % todavía no tiene una opinión formada o no sabe, no contesta quedando tan sólo un 1% que rechaza su introducción en los planes de estudio.

PREGUNTA 13

En tu trabajo, ¿tienes en cuenta los valores, principios y criterios éticos establecidos para el ejercicio del Trabajo Social?

Como podemos comprobar en esta pregunta, el 90% de los encuestados tiene bastante o muy en cuenta los valores, principios y criterios éticos, mientras que tan sólo un 8% los tienen pocos presentes.

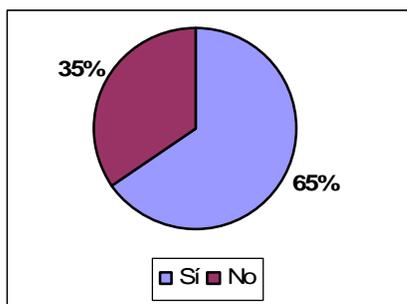


Es llamativo comparar estos resultados con los obtenidos en la pregunta 3 referente a la utilización del Código Deontológico en la práctica profesional; donde el 52% afirmaba conocer dicho código y aplicarlo a la práctica profesional. Si tenemos en cuenta que en éste se encuentra la base de estos principios, podemos concluir por lo tanto que un 42% de los

encuestados utiliza la intuición o criterios personales para ponerlos en práctica, aunque los desconozca.

PREGUNTA 14

¿Compartes con otros trabajadores sociales dudas, lecturas, hechos relacionados con los valores profesionales?

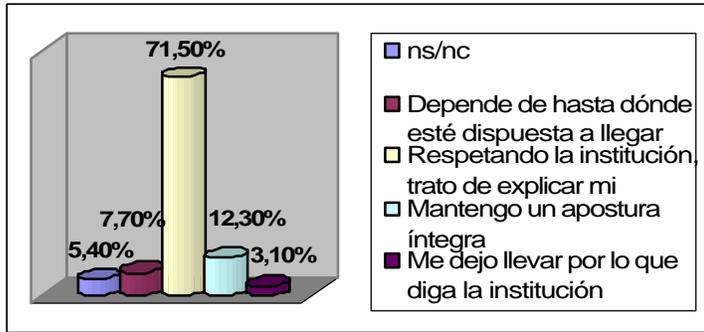


Los resultados muestran que sólo un 65% de los encuestados comparte con otros Trabajadores Sociales, dudas, lecturas, y hechos relacionados sobre valores profesionales. También decir que un considerable 35% no lo hacen.

Sin embargo comparando estos datos con las respuestas obtenidas en la pregunta 1 respecto al interés que tienen los encuestados por temas éticos y valores, donde se obtiene que un 91% de encuestados muestra mucho o bastante interés; por ello se podría considerar que el no comentar estos temas con otros compañeros puede ser debido a la propia dinámica del trabajo o la escasez de espacios para intercambiar información sobre este tema.

PREGUNTA 15

Cuando tus valores profesionales entran en conflicto con los de tu institución, ¿qué postura adoptas?

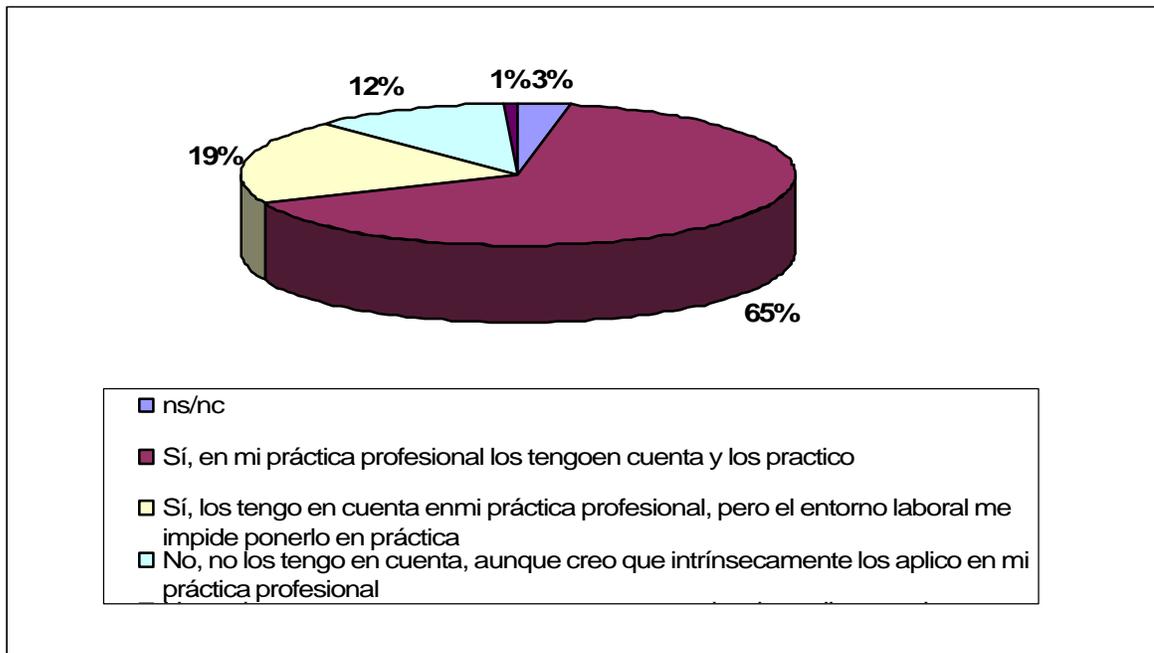


En esta pregunta sobre la entrada en conflicto de los valores morales con los de la Institución donde realiza su trabajo, si tenemos en consideración las opciones por las que el trabajo social afronta desde el principio el conflicto y toma posición en él, es decir las opciones de 'respetando la institución

expreso mi opinión' y la de 'mantengo una actitud íntegra' estas obtienen una cifra muy alta de respuestas con un 83.8%. Un 7.7% estaría dispuesto a defender sus valores profesionales pero dependiendo de hasta donde la Institución esté dispuesta a llegar. El porcentaje de indecisos también es similar con un 5.40% que no se han hecho ningún planteamiento al respecto y responden no sabe no contesta. Sólo un 3.1% sería totalmente pasivo y se dejaría llevar por donde apuntara la Institución.

PREGUNTA 16

¿Cuál es tu posicionamiento práctico ante estos principios éticos?



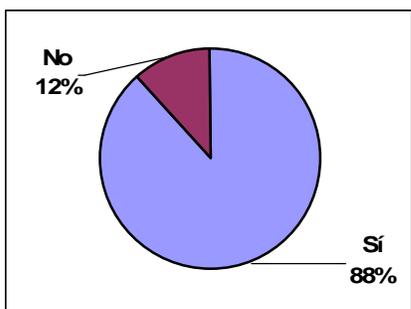
Una amplia mayoría de los encuestados 65% dice practicarlos en su trabajo. También es considerable con un 19% el grupo de encuestados que teniéndolos en cuenta no los puede aplicar por su entorno laboral. Un poco menor al anterior con un 12% es el grupo que no los tiene en cuenta aunque piensa que de alguna manera intrínsecamente si los aplica. Tan sólo un 3% no los tiene en cuenta y no los aplica.

Si comparamos estos resultados con las respuestas obtenidas en la pregunta 13 acerca de sí se tienen en cuenta los valores, principios y criterios éticos

establecidos para el ejercicio del Trabajo Social, observábamos como un 90% tenía bastante o muy en cuenta estos principios, que corresponderían en la actual pregunta al grupo de quienes los tienen en cuenta y los practican un 65%; también a quienes los tienen en cuenta pero no los pueden aplicar 19% y de aproximadamente la mitad de quienes no los tienen en cuenta pero creen que intrínsecamente los aplican 12% puesto que estos en mucha o poca medida los aplican.

PREGUNTA 17

¿Procuras dar a conocer principios como el de la confidencialidad o el secreto profesional en tu entorno laboral?



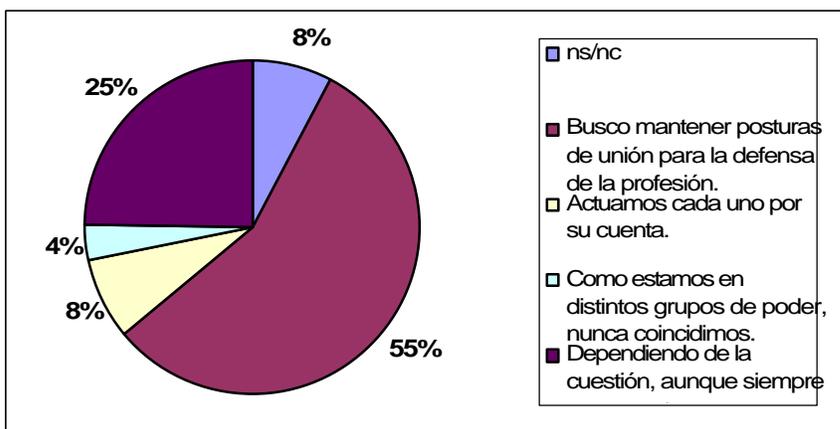
Observamos que se obtiene una mayoría de respuestas en cuanto a dar a conocer principios como el de la confidencialidad o el secreto profesional con un 88% de las respuestas. Un pequeño porcentaje de un 12% responde que negativamente.

Contrastando estas respuestas con las obtenidas en la pregunta 8 sobre el conocimiento acerca de qué instrumentos del Trabajo Social están afectados por el secreto profesional, en esa pregunta vimos cómo existía confusión en torno a la ficha social (con un conocimiento de su secreto profesional muy bajo) y el informe social (que no está estrictamente sometido a secreto profesional); por lo que los encuestados a pesar de procurar masivamente dar a conocer los conceptos anteriores, estos no tienen una seguridad y un conocimiento exhaustivo de ellos.

PREGUNTA 18

Con relación a otros trabajadores sociales, compañeros tuyos:

La postura mayoritaria es la de mantenerse unidos para la defensa de la

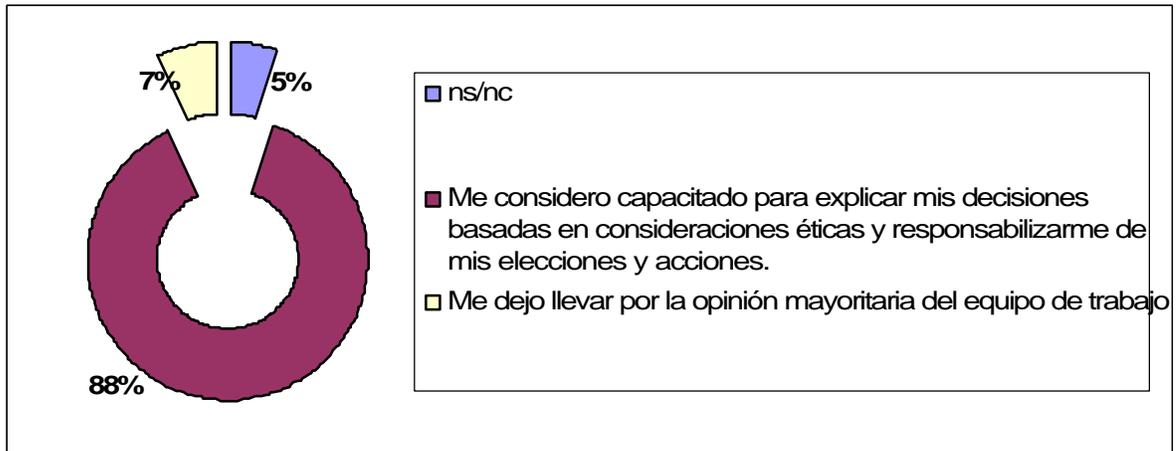


profesión con un 55%, sin embargo cabe destacar un 25% que responde que dependiendo de cual sea la cuestión aunque siempre con respeto. Es importante también el porcentaje de un 12% de los que

actúan cada uno por su cuenta por que se está en distintos grupos de poder u otras razones. Un porcentaje significativo del 8% no lo tiene claro y no sabe/ no contesta.

PREGUNTA 19

A la hora de tomar decisiones en tu ambiente de trabajo:

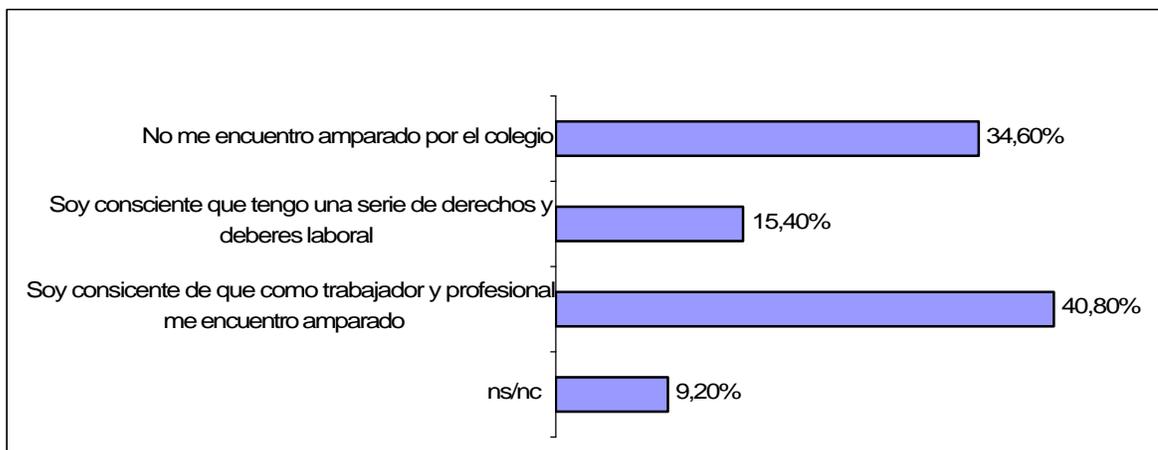


La mayoría de los encuestados con un 88%, responde que se considera capacitado para explicar sus decisiones basadas en consideraciones éticas. Un pequeño 7% se deja llevar por la opinión mayoritaria del equipo y otro pequeño porcentaje del 5% no sabe/ no contesta.

Es llamativo que si retomamos la pregunta 10 sobre los conocimientos adquiridos en ética en la universidad, han sido considerados como pocos por un 77% y pese a ello, como hemos apuntado anteriormente, un 88% se considera capacitado para explicar sus decisiones basadas en consideraciones éticas.

PREGUNTA 20

En el ejercicio de tu labor:



En esta pregunta no se alcanza una mayoría absoluta por ningún grupo, siendo el más numeroso con un 40% el que se encuentra amparado por el ordenamiento jurídico y lo establecido en los Estatutos y en el Código Deontológico.

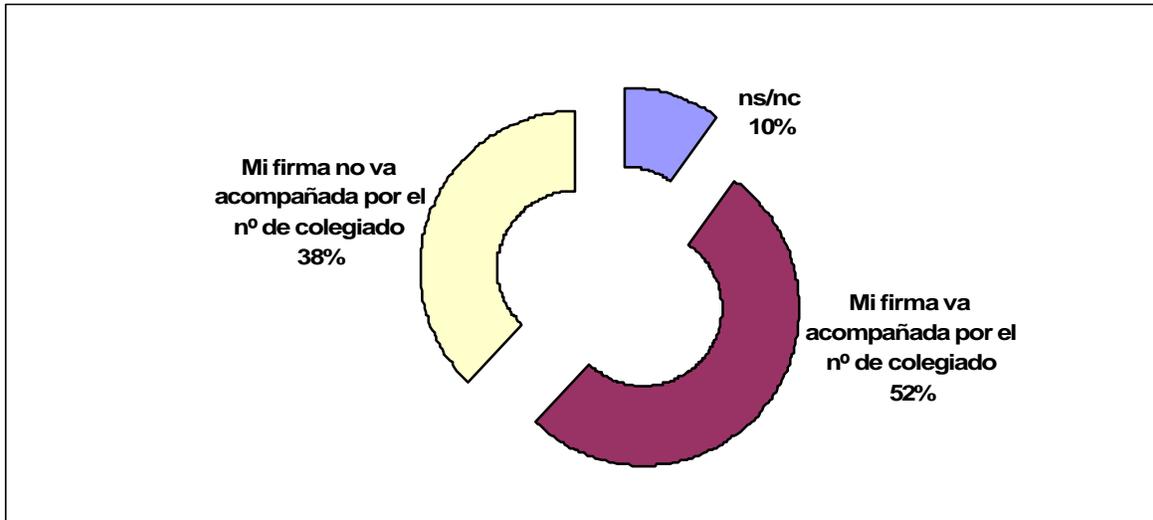
También un 15.40% es consciente de sus derechos y deberes laborales pero sin embargo desconoce lo establecido en su profesión. Cabe destacar a un significativo y numeroso grupo con un 34.60% que tiene conocimiento de estar

amparado por derechos y obligaciones relativos a la profesión pero que no se sienten amparados debido a la inactividad del Colegio. Finalmente también es destacable el porcentaje de un 9.20 que desconoce totalmente este asunto respondiendo no sabe/ no contesta.

PREGUNTA 21

En cuanto al Informe Social:

Con esta pregunta se trataba de constatar la utilización del número de colegiado

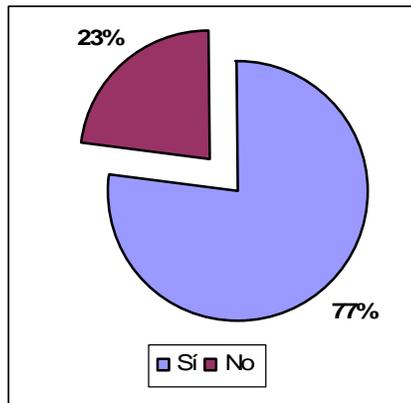


como respaldo y garantía de nuestro colectivo hacia ese profesional. La mayoría de las preguntas son afirmativas con un 52% de encuestados que si que acompañan a la firma del Informe Social su número de colegiado, el porcentaje de casos que no lo firman es muy importante con un 38%, mientras que un destacado 10% no saben o no contestan.

Como habíamos visto en la pregunta anterior nº20 un porcentaje de un 34.6% tenía conocimiento de estar amparado por derechos y obligaciones relativos a la profesión pero que no se sentían amparados por el Colegio Profesional. Este grupo pues debe de estar incluido en el grupo del 38% que no firmaban los Informes Sociales puesto que si no se sienten respaldados por el Colegio, no sienten la necesidad de firmarlos.

PREGUNTA 22

¿Consideras que, en general, hay intrusismo en nuestra profesión?

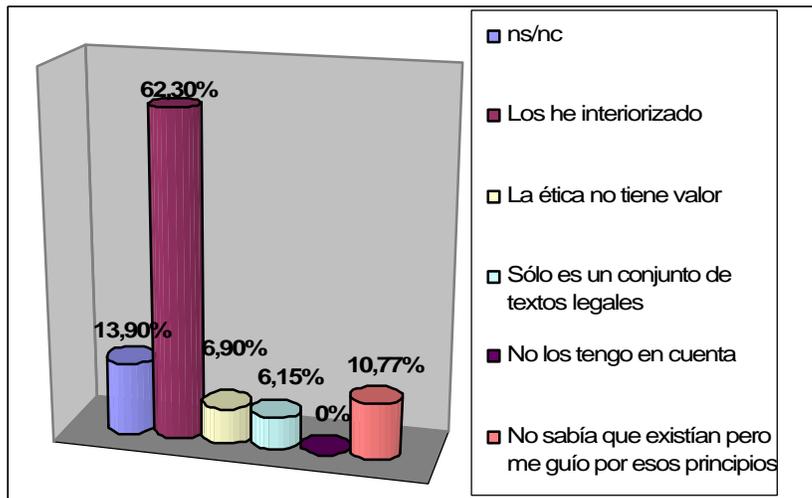


La inmensa mayoría de los encuestados ha contestado afirmativamente con un 77%, el 23% restante ha considerado que no existe intrusismo en nuestra profesión. Por lo tanto existe en nuestro colectivo la sensación generalizada de que tenemos este problema.

PREGUNTA 23

¿Qué suponen para ti todos los valores, principios y criterios éticos de la

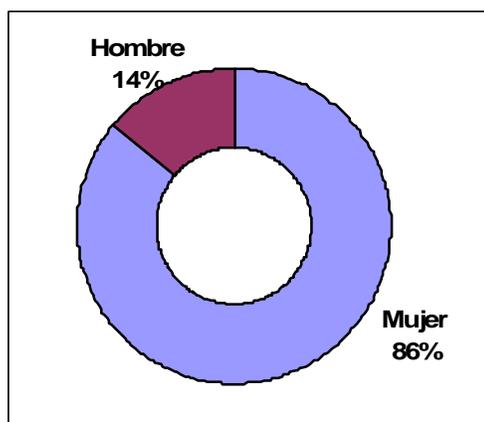
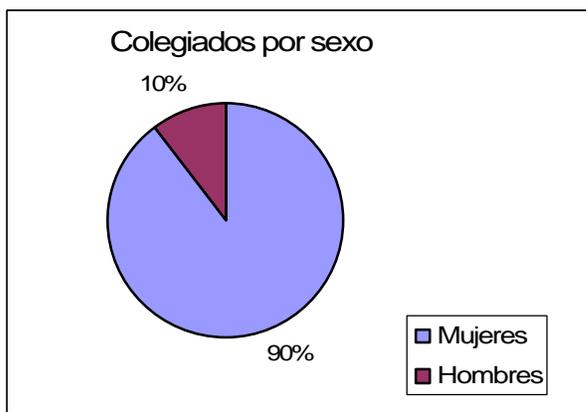
profesión?



A la pregunta sobre lo que suponen los valores, principios y criterios éticos de la profesión, la mayor parte con un 62.3% considera que ha interiorizado esos valores, también existe un grupo de un 10.77% que aunque no sabían que existían se guían por ellos. El porcentaje de

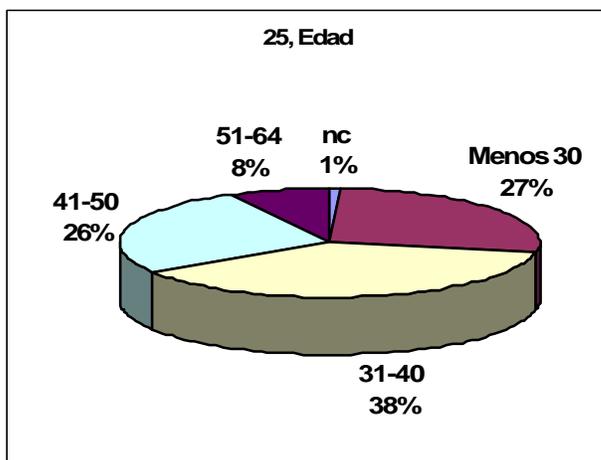
encuestados que no contestan o no saben es muy significativo con un 13.9%, siendo menor el porcentaje que no tiene en cuenta la ética (6.9%) y el que reduce estos valores a un conjunto de textos legales (6.15%).

PREGUNTA 24

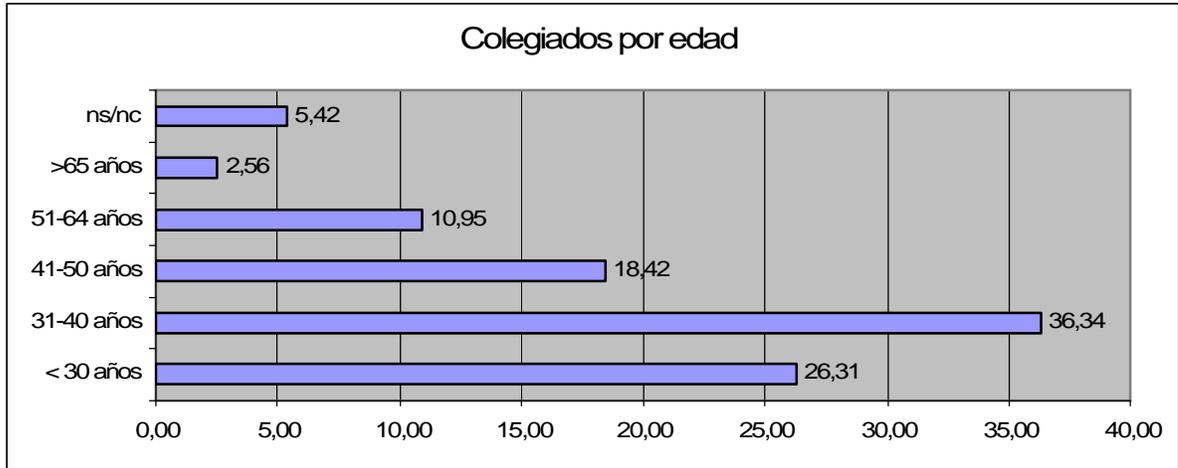


Un total del 86% de los encuestados corresponden a trabajadoras sociales mujeres y un 14% a hombres, por lo que en términos absolutos obviamente hay gran mayoría femenina. Si extrapolamos estos porcentajes al de colegiados inscritos por sexo, (90% mujeres, 10% hombres), vemos entonces que ha habido una sensible mayor participación relativa de hombres que de mujeres.

PREGUNTA 25



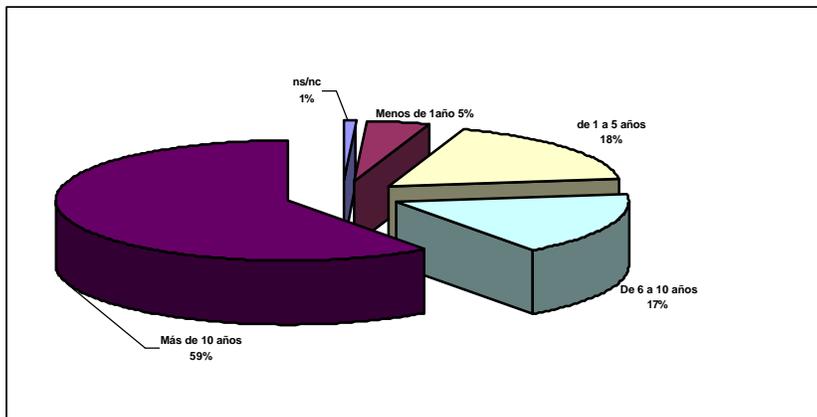
Las edades de los colegiados que han realizado la encuesta han sido de: menos 30 años un 7%, de 31-40 años un 38%, de 41-50 años un 26%, de 51-64 años un 8% y finalmente un 1% que no ha contestado.



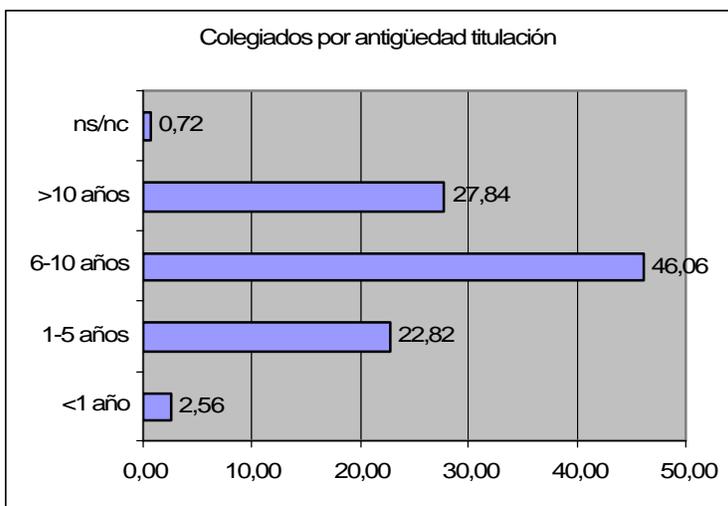
Del mismo modo que en la pregunta anterior si extrapolamos estos porcentajes al de colegiados inscritos por edades, el rango de menos de 30 años presenta una participación en la encuesta acorde a su presencia en el colegio (26.31%), lo mismo aunque con un leve descenso (-1.26%) pasa con el rango de 31-40 años (36.34%). Es sin embargo en el rango de 41-50 años presenta un incremento absoluto de casi un 8% respecto a su porcentaje en el colegio, por lo que este grupo ha sido especialmente reactivo frente a este tema. El rango de edades entre 51-64 años presenta un descenso absoluto de casi un 3% respecto a su porcentaje en el colegio, comentar también que un 5.4% de los colegiados inscritos o presentan fechas incorrectas o no la ponen por lo que dicho porcentaje no los podemos asignar a ningún rango y se halla disperso en los obtenidos de esta pregunta.

PREGUNTA 26

¿Desde cuándo tienes el Título de Diplomado en Trabajo Social?



La antigüedad del título de los colegiados que han realizado la encuesta ha sido de: menos de un año: 2.56%, de 1-5 años: 22.82%, de 6-10 años: 46.06%, de más de diez años un 27.84% y no sabe no contesta un 0.72%.

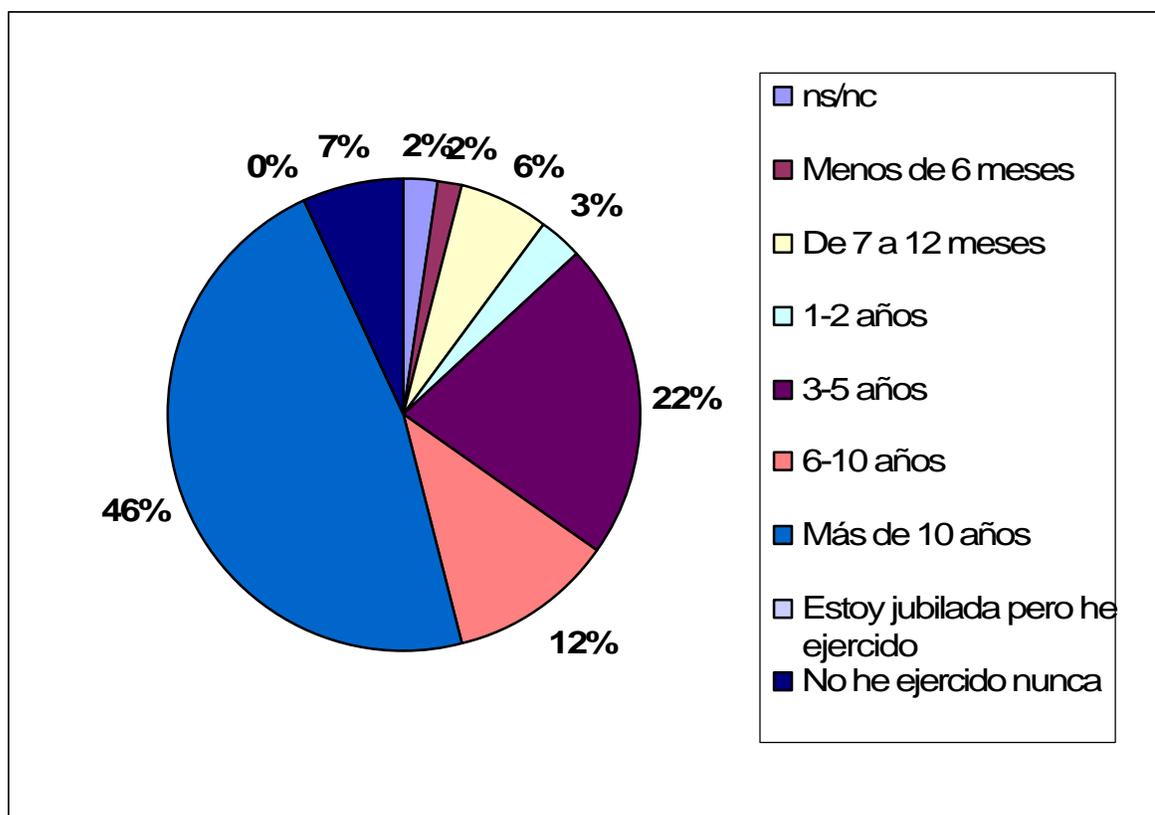


Extrapolando estos porcentajes al de colegiados inscritos por antigüedad de la titulación, encontramos reacciones muy diferentes entre rangos de antigüedad, así encontramos un incremento absoluto en la participación de un 2.5% en el grupo con menos de un año de antigüedad, en el de 1-5 años se produce un descenso absoluto de participación de casi el

5%, es el grupo de 6-10 años donde se produce un fuerte descenso absoluto de un 29% en la participación, cosa que contrasta con la potente participación del grupo de más de diez años de experiencia con un incremento absoluto del 31%.

PREGUNTA 27

¿Cuántos años llevas ejerciendo como trabajador social?

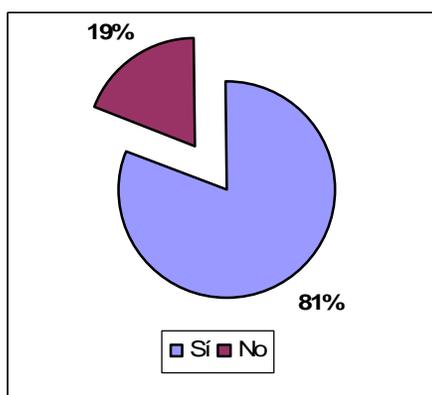


Los años de ejercicio como trabajador social de los encuestados son los siguientes: Menos de 6 meses: 2%, de 7 a 12 meses: 6%, de 1-2 años: 3%, de 3-5

años: 22%, de 6-10 años: 12%, de más de 10 años: 46%, jubilados/as: 0%, no han ejercido nunca: 7%, y no saben no contestan un 2%. Es decir, el colectivo más importante es el de encuestados con más de diez años de antigüedad(46%), con casi la mitad de estos (22%) están los que tienen entre 3-5 años de antigüedad, resultando a su vez casi la mitad del anterior (12%) el grupo intermedio de entre 6-10 años quedando pues este grupo de antigüedad intermedio desfasado respecto a los otros dos.

PREGUNTA 28

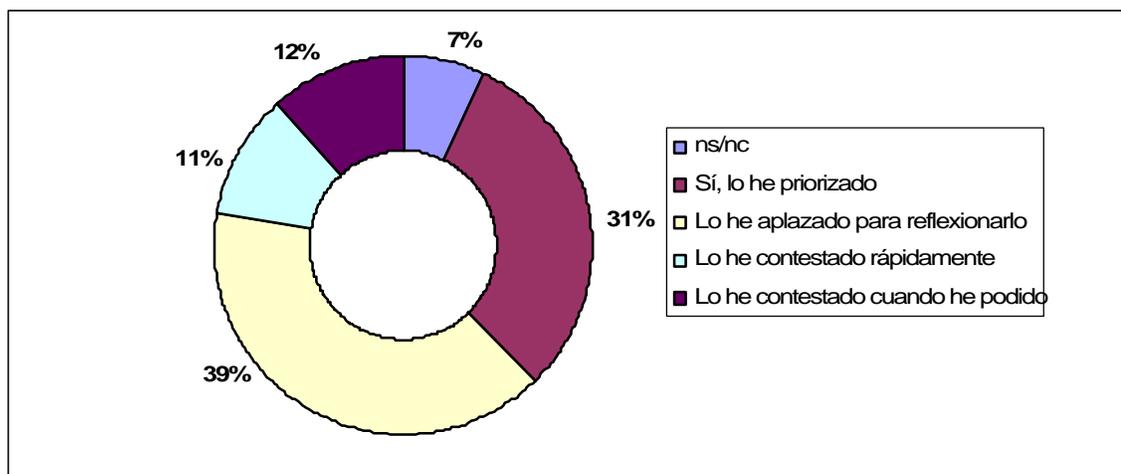
En estos momentos, ¿ejerces como trabajador social?



Una gran mayoría (81%) ejerce actualmente como trabajador social y un 19% no ejerce. En este último caso incluiríamos el porcentaje que en la pregunta anterior nº27 que no ha ejercido nunca (7%), resultando el 12% restante atribuible a finalizaciones/extinciones de becas o contratos.

PREGUNTA 29

¿Te ha parecido interesante la realización de este cuestionario?



En relación con el interés por la realización de este cuestionario, sólo un 31% lo ha priorizado frente a otras actividades o tareas. Un 11% lo ha contestado rápidamente por lo que este grupo ha mostrado también un interés muy alto, un 39% lo ha aplazado para reflexionarlo por lo que la valoración también es alta con relación al interés. Sólo un 12% lo ha contestado cuando ha podido otorgándole por ello poco interés, un 7% no sabe o no contesta.

CONCLUSIONES GENERALES

Creemos que los Trabajadores Sociales en la provincia de Valencia no disponemos de los suficientes conocimientos éticos de nuestra profesión desarrollando estrategias al margen de nuestro Código Deontológico. Ello redundaría en una devaluación de nuestra profesión por los propios profesionales y el resto de la sociedad.

Podemos confirmar la primera parte de la hipótesis, mayoritariamente con las respuestas de la pregunta 10 en la que un 77% valora los conocimientos como escasos. Se ve también reforzada en la pregunta 4 en la que un 98% considera necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación. En la pregunta 8 se denota el escaso conocimiento de la regulación de nuestros instrumentos de trabajo puntuando mayoritariamente al informe social no afectado por el secreto profesional y sin embargo puntuando muy bajo la ficha social, que si lo está. Se puede apoyar también en la pregunta 11 en que un 88% valora necesario recibir formación sobre la ética del Trabajo Social y en la pregunta 12 confirmada por un 92% que introduciría esta materia en los planes de estudio de la Escuela Universitaria de T.S.

La segunda parte de la hipótesis:

Ello redundaría en una devaluación de nuestra profesión por los propios profesionales y el resto de la sociedad.

Se confirma con la pregunta 3 ¿ qué nivel de conocimiento tienes del Código Deontológico? En la que un 48% responde poco y además no lo pone en práctica. Esta segunda parte se puede apoyar asimismo con la pregunta 18 con relación a otros Trabajadores Sociales compañeros tuyos: en la que sólo un escaso 25% intenta mantener posturas de unión para la defensa de la profesión. Por ello la falta de unión y cohesión grupal para la defensa de la profesión, así como el escaso sentimiento de pertenencia a un colectivo, puede hacer que esta se devalúe por los propios profesionales y por ende por el resto de la sociedad.

En las respuestas a la pregunta 20 podemos observar que un 50% de los encuestados son conscientes de sus derechos y deberes laborales, sin embargo desconocen los que se establecen en su profesión y además no se encuentran amparados por su Colegio profesional.

En la pregunta 22 respecto al intrusismo profesional un 77% responde afirmativamente en cuanto a su existencia, sin embargo en la pregunta anterior la 21, un alto porcentaje de encuestados un 38% no acompaña la firma del informe con su número de colegiado. Todo ello redundaría en la protección de nuestros instrumentos de trabajo y en la pertenencia y reconocimiento de la Entidad Colegial para la defensa y reconocimiento del status profesional.

Queda verificada ampliamente la hipótesis establecida para esta investigación.

Identificar el origen y las causas de los impedimentos en la aplicación práctica de nuestro Código Deontológico y sensibilizar a los profesionales en la necesidad de recibir formación en materia de ética para alcanzar una mayor calidad de intervención en el Trabajo Social.

Según las respuestas de la pregunta 16, para un 19% el impedimento para la aplicación práctica del Código Deontológico se encuentra en el entorno laboral. En la pregunta 3 en cuanto a su nivel de conocimiento, podríamos considerar que el desconocimiento que se obtiene y la falta de interés en aplicarlo de alto 48% sería pues otro importante impedimento.

En cuanto a la necesidad de recibir formación queda ampliamente contrastada con las respuestas obtenidas a la pregunta 11 en la que un alto 88% responde afirmativamente y la pregunta 12 en la que un porcentaje casi mayoritario de un 92% la incluiría en los planes de estudio de la Escuela Universitaria de T. S. Con ello se mejorarían por tanto, las intervenciones sociales en calidad.

En primer lugar es de destacar que aún cuando la participación ha sido escasa con relación al universo 977, ya que únicamente han respondido 130 colegiados, esta muestra representa un amplio 10% por lo que se puede considerar exitosa debido a la novedad del tema y la exigencia y responsabilidad en sus respuestas. Por otra parte, es de destacar la mayor participación de los colegiados hombres con un 14% con relación al colectivo de colegiados un 10% en contraposición a un bajo 86% con relación al número de colegiadas que representa el 90%.

Cabe destacar un amplio 91% se interesa de suficiente a mucho por temas relacionados con cuestiones éticas y valores. De ellos sólo un 52% ha leído el Código Deontológico y lo pone en práctica, sin embargo casi la totalidad 98% considera necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación. La mayoría de encuestados 49% considera que la relación del Trabajador Social con los usuarios/ clientes debería requerir una mayor formación por delante de otro tipo de relaciones, con la institución, con otros profesionales. El 77% valora sus conocimientos en ética como escasos y el 92% incluirían esta materia en los planes de formación universitaria de Trabajo Social. Un alto 90% tiene en cuenta los valores, principios y criterios éticos del Trabajo Social, aunque sólo un 65% de ellos, los pone en práctica en su ámbito profesional.

Como conclusión práctica podemos valorar la necesidad de impartir formación en ética tanto desde el ámbito de la Universidad como en el Colegial. Desde la responsabilidad de este último como promotor y ejecutor de esta investigación y como consecuencia de estos resultados ha de sumir el compromiso de programar cursos y foros de debate sobre cuestiones éticas que redunden necesariamente en la praxis del Trabajo Social y e produzcan cambios positivos en el desarrollo de intervenciones sociales de mayor calidad. Además ello nos dotará de mayores dosis de seguridad que nos protegerá en nuestro ámbito profesional frente a las áreas problema y con relación al intrusismo profesional. Por último es importante destacar que necesitamos buscar y sentir la unión con otros Trabajadores Sociales y recobrar la confianza en nuestro Colegio profesional, como entidad que aglutina al colectivo para su defensa, revitalizando de esta forma nuestra profesión y recobrando el status que le pertenece y se merece.

BIBLIOGRAFÍA

- SALCEDO MEGALES, DAMIÁN (1997). "Los valores en la práctica del Trabajo Social." Madrid. Ed. Narcea S.A.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (1994). "La ética del Trabajo Social. Principios y criterios". Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
- CONSEJO GENERAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL (1999). "Código Deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo Social". Madrid.
- CONSEJO GENERAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL (2003/2004). "Guía Jurídica de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social". Madrid.
- BERMEJO ESCOBAR, FRANCISCO J. (2002). "Ética de las profesiones. Trabajo Social". Bilbao. Ed. Desclée.
- SALCEDO MEGALES, DAMIÁN (2001). "Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social". Granada. Ed. Comares.
- MORAL GARCÍA, ANTONIO (1997). "Ética, profesión y virtud". Grupo de Estudios Jurídicos. Deontología Jurídica. (Pág. 1-16).
- CORTINA, ADELA (1998). "Ética de las profesiones" El País. Opinión. (20/2/1998).
- SALCEDO MEGALES, DAMIÁN (1997). "Código de ética de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales estadounidenses (NASW)". Los valores en la práctica del Trabajo Social. Madrid. Ed. Narcea S.A. (Pág. 165-200).
- RUBIO, M^a JOSÉ y VARAS, JESÚS (2004). "El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación". Madrid. Ed. CCS
- HOSPITAL LA FE (2003). "I Jornadas de Encuentros de Comités de Bioética asistencial de hospitales de la Comunidad Valenciana". Valencia. Hospital La Fe.
- CANO, CECILIA (2005). "Calidad total o calidad de vida" Gestipolis.com, 5 paginas.
- DE LA RED VEGA, NATIVIDAD (1984): " Trabajo Social y lucha contra la exclusión a través de la integración social y el trabajo en red" Rev: Servicios Sociales y Política Social (Pág.14-44)
- ROSSER LIMIÑA, ANA (1984): "Repercusiones en la infancia de los efectos de la globalización" Rev. Servicios Sociales y Política Social (Pág.69-71).

BARCELONA

Ética y trabajo social: Respeto versus prescripción. La profesión autoexigente.

José Manuel Barbero*

Montserrat Feu**

Alain Vilbrod***

Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña

El presente artículo se plantea a partir de una investigación más amplia: **Trabajadores sociales: representaciones y ejercicio profesional**, realizada en colaboración por la Universidad de Barcelona –Trabajo Social- y el Colegio Profesional de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña, que pretende contrastar diversas características sociológicas de los trabajadores sociales franceses y catalanes, investigación hecha conjuntamente con el profesor Alain Vilbrod, del Laboratorio de Sociología de la Universidad de Brest (Bretaña Occidental), actualmente pendiente de su publicación en Francia y en España.

La investigación ha tenido por objeto en primer lugar, realizar una aproximación descriptiva a las representaciones que de la profesión desarrollan los trabajadores sociales y, en segundo lugar, elaborar una interpretación de las razones que permiten comprenderlas y, si es posible, explicarlas, poniéndolas en relación entre sí y con otros elementos contextuales y estructurales. Se trata de una investigación cualitativa que se desarrolla sobre la base del análisis de contenido del discurso de los profesionales (codificación, categorización, interpretación) que aparece en transcripción literal de veintiuna entrevistas enfocadas³⁴. El tratamiento de la información ha consistido en un “análisis de contenido para teorizar” y remite a una lógica inductiva. Es desde este marco que presentamos las conclusiones de los aspectos en torno a **la ética y el trabajo social, y sobre los dilemas éticos que se plantean los profesionales**. Con la finalidad de una mejor interpretación de las conclusiones sobre el tema, hemos introducido en el artículo algunas de las respuestas literales de los entrevistados, que nos parecen más significativas en cada aspecto de los que tratamos.

Finalmente, presentamos el Código de Ética y Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña, en el marco del Colegio Profesional, entidad colegial que agrupa a los trabajadores sociales en ejercicio, a fin de ver cómo se plantean en el Código los temas relacionados con la Ética y la

* Trabajador Social, profesor Escuela de Trabajo Social, Universidad de Barcelona, miembro del Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña

** Trabajadora Social, profesora Escuela de Trabajo Social, Universidad de Barcelona, miembro del Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña

*** Sociólogo, profesor, investigador del Laboratorio de Sociología de la Universidad de Bretaña Occidental

³⁴ Las 21 entrevistas han sido realizadas a trabajadores sociales catalanes. La selección de entrevistados se realizó combinando criterios de accesibilidad y de representación de las diversas tipologías de servicios en los que se ejerce trabajo social (servicios de atención primaria, especializados, salud, enseñanza, públicos, privados, localidades diversas, etc.), así como con diferentes niveles de experiencia profesional.

profesión; así como también información acerca de los objetivos y funciones del Consejo Asesor de Ética Profesional del Colegio.

1. El respeto como condición del ejercicio ético de la profesión

Con relación al concepto de “Ética” vemos que es una palabra que está de moda, pero que los profesionales tienen dificultades en definirla. Muy pocos profesionales, sin embargo, podrían establecer/definir teóricamente cuales son las fuentes de los dilemas o dudas éticas de una profesión.

E4-Los problemas éticos están relacionados a sí tu actuación es orientada al bien, si tu actuación es justa y tu actuación respeta la autonomía del otro. Yo creo que la autonomía del otro la respetamos siempre; acerca del bien, el bien en un sentido genérico, a veces supeditamos el bien de un miembro de la familia al esfuerzo de otro (...) En este país pedimos a la familia que lo aguante todo, (...) este modelo de familia se sustenta porque las mujeres lo aguantan todo, porque son cuidadoras, hacen de guardería, hacen de todo (...) Y otro es el principio de justicia, la distribución de los recursos y la distribución de tu recurso principal que es el tiempo.

No poder realizar una aproximación que sea teóricamente satisfactoria a los contenidos de la reflexión ética, no significa que los trabajadores sociales no tengan criterios sobre lo que en su ejercicio práctico puede ser objeto de evaluación moral. Para los trabajadores sociales **Los contenidos esenciales del comportamiento ético serían el respeto a la/s persona/s, a sus derechos (incluyendo su derecho a la calidad de vida); a su opinión, a su autonomía/autodeterminación (respeto a la persona, incluso cuando está en desacuerdo con las propuestas del trabajador social); pero también a su necesidad, a su dolor, a su posibilidad de integración social.**

Esa eticidad (el posicionamiento ético) **se manifiesta en forma de condiciones que debe cumplir la intervención.** La ética no sería una cosa abstracta, sino concreta y, lo concreto, sería mantener un comportamiento profesional comprometido:

- a) Disponer de una capacitación adecuada (haberse preparado y formado) y ser profesional;
- b) Respeto al usuario, a los compañeros, a la institución y a tu compromiso personal en las diversas situaciones de intervención de cada día;
- c) Encontrar el canal para compaginar las propuestas del trabajador social y el respeto (a las del usuario). Salvaguardar un “principio de saber condicional e insuficiente”, escuchar a la persona suspendiendo prejuicios y emociones. No juzgar (los trabajadores sociales no pueden ser jueces de nadie);
- d) Tener cuidado con la información que difundimos a terceros. Salvaguardar la confidencialidad de la información, guardar reserva de los datos (traspasar solo la información oportuna y necesaria para el tratamiento del caso).

Detallamos algunas de las contestaciones agrupadas en relación con estos aspectos:

E1-Para mi la ética es que estés preparada para trabajar, que respetes a la persona, la libertad de la persona, y, evidentemente, la confidencialidad, el secreto profesional.

E15-Yo es que lo relaciono mucho con el tema del compromiso. Hay un componente ético total que lo abarca para mí, si tú hablas de ética pero no te comprometes, no estás hablando de nada. La ética no es una cosa abstracta, la ética es como actúo yo todos los días en relación, no solamente al usuario, sino en relación a mi compañera, en relación a mi institución, a mi compromiso. .

E13-Yo tengo muy claros valores como la confidencialidad, el respeto a la dignidad humana, el respeto a los derechos humanos, el respeto a todo lo que es la mujer, por ejemplo, como persona y por eso estoy aquí, trabajando con mujeres (...) Yo creo que la ética profesional se respeta muchísimo.

E2- Nosotros tenemos un código de ética y en tanto y en cuanto trabajamos con una persona, hemos de tener un respeto hacia esa persona. Si ciertas cosas que le propones no las va a aceptar, saber asumir que no las va a aceptar. Cuando trabajas en una institución, has de tener claro de compaginar ambas cosas y has de encontrar el canal para poderlo hacer.

2. La prescripción y la imposición como ejercicio no-ético de la profesión

En la relación de Trabajo Social el poder de los profesionales puede ser muy grande, sobretodo, en temas de infancia ese poder puede aparecer muy explícito (adopciones, acogidas, etc.). Los problemas éticos tendrían que ver con el olvido del profundo respeto por las personas usuarias que los trabajadores sociales consideran vertebral de un ejercicio profesional de carácter moral. En ocasiones, en el seno de la profesión se producen prácticas/ejercicios que podrían ser éticamente reprobables.

- a) **El no respeto al usuario se manifestaría como un uso negativo del poder para establecer relaciones de dominación sobre el usuario.** Las profesiones que trabajan con situaciones problemáticas (ello no sería exclusivo de los trabajadores sociales) pueden caer, y caen a menudo, en relaciones patológicas: manipulación, relaciones de dominio, de no respeto al otro, en perseguir satisfacciones propias o egoístas, etc.
- b) **No respetar el secreto profesional, el mantenimiento de la confidencialidad de los datos personales/familiares.** En la transmisión/traspaso de información a otros profesionales-servicios (no respetar la confidencialidad en las conversaciones entre profesionales, en informes de trabajadores sociales y cuando se traspasa información, convertir en objeto de conversación frívola temas que no lo son en absoluto, realizar comentarios

peyorativos con relación a clientes). El traspaso de información innecesaria (traspaso de información demasiado a la ligera). No ser prudente en lo que se registra, en lo que se traspasa, en cómo se redacta. A través de los informes o mediante las coordinaciones con otros profesionales se tiene mucho poder y hay que saber usarlo. El respeto a la privacidad de datos e informaciones personales. A veces este comportamiento puede tener base en la necesidad de compartir vivencias con otras personas.

- c) **No respetar la autodeterminación de las personas en las ocasiones en que el criterio profesional es divergente del que tiene el usuario** y pretender prescribir interpretaciones y soluciones (“tener la seguridad de que sabemos lo que les conviene” o que nuestros valores deben guiar la vida de los usuarios). La acción profesional o la intromisión en la vida de una persona puede depender de ese respeto a la autodeterminación del usuario. Un importante problema como el del traspaso de información, remite al hecho de que el cliente/usuario no pueda determinar la gestión de lo suyo, no se le informa ni se le pide permiso para informar. [La solución parece interesante: informar al usuario puede solucionar como informar a los demás implicados en la intervención]
- d) **Dejarse llevar por emociones o sentimientos personales en momentos en que convendría poner distancia.** Ciertos servicios y profesionales castigan a usuarios que no caen bien.

E23-El tema del traspaso de la información, el pedir permiso al usuario. Yo intento traspasar la información de una forma muy resumida, para evitar la sensiblería, en general lo escribo a mano, con lápiz para poder hacer desaparecer una información en función de la privacidad. En este tema intento ser muy cuidadosa y prudente sobre la privacidad y lo que pueda guardar sobre esta persona atendida, (...)

E10-Hay situaciones en las cuales te toca, es decir, cuando tú ves que hay determinados usuarios que no caen bien en ciertos servicios o en ciertos profesionales con responsabilidad y cómo van siendo castigados porque caen mal y hay una manera que determinado momento pueden liderar un poco, una oposición y efectivamente té quedas sin recursos y más vulnerada la ética

E15-A nivel de no saber cuales son sus límites (...) como trabajadora social (...) cuando trabaja con el otro, con el usuario, pues no respetarle y utilizarlo como poder. Cuando yo utilizo mi trabajo como poder y al otro ‘tu no entras porque tú eres el usuario y yo soy aquí la que manda’. Ahí estas perdiendo la ética,, ya no eres una trabajadora social, eres un instrumento de poder que lo estas utilizando y además en negativo no como positivo. A la hora de hacer informes, a la hora de hacer coordinaciones con otros equipos, con otras instituciones se crean unas alianzas en el que. , (...) tenemos mucho poder, demasiado, (...)

E7-Hay una cuestión que entra dentro de la ética, que es la cuestión de la confidencialidad, esta me ha preocupado siempre mucho y me preocupa aquí;

en Trabajo Social esta cuestión de la confidencialidad cuando nos traspasamos información, (..) , hay que traspasar la que es útil para que continúe trabajando desde allí y no más. Este es una tema (los informes sociales, traspaso de información) es un problema ético muy grande; Los ordenadores, la informática (...)

E6-Lo más fácil, cuando tratas con personas, es caer en la manipulación del otro... cierto estatus de superioridad, el no trabajar el respeto al otro... sino en pensar mas en satisfacciones quizás mas personales, (...) Y esto es un riesgo de muchas profesiones, no es una característica solo del Trabajo Social(...). Aparte lo del tema del secreto profesional, (...) muchas veces tiene que ver con la necesidad de compartir seguramente las vivencias con otra gente, pero a veces se suele hacer con cierta frivolidad y no suelen ser temas frívolos, en este caso son temas muy importantes.

E12-Los conflictos internos que puede tener cada uno cuando se encuentra ante muchas situaciones en que no sabe donde esta muy bien el límite la confidencialidad, del secreto, hasta donde se puede uno poner dentro de la vida de una persona, me vienen cuestiones como morales que se ponen encima de la mesa en muchos momentos en nuestro trabajo (...)

La concepción de este modelo de [recurso] ya, a veces, pone en duda un poco la ética hasta que punto nosotras nos creemos con derecho de reconducir las vidas de estas mujeres, de volverlas a reeducar con nuestros patrones. Para mí, todo esto, me supone un conflicto ético que a veces pienso que quizá no tiene sentido todo esto y me estoy refiriendo al tema de los malos tratos, a veces (...) queremos meternos a la vida del otro y a veces tendríamos que sabernos controlar. A veces, las relaciones entre profesionales también crean conflictos éticos.

3. La posición singular del trabajador social y las dudas éticas

Un problema en relación con la ética es **la conciliación de los diversos intereses y perspectivas presentes en el Trabajo Social**. Se trata de una multiplicidad de puntos de vista vinculada a la diversidad de roles y agentes: los de la profesión, los del trabajador social como persona, los del usuario, los de la institución, los de la sociedad, los políticos, etc. A veces, en esa complejidad, no sabemos situarnos en lo que respecta a los valores: el respeto a las diferencias entre maneras de ver y entender.

E21- Si hablamos de Ética y Trabajo Social, me viene a la mente todo el tema de los ámbitos (..), no es sólo el trabajador social sino que es el tema de la sociedad, el tema de la institución, el tema de la profesión y el tema de la persona. O sea que son cuatro ámbitos (...) Yo no puedo comprender una trabajadora social aislada de su sociedad, aislada de la institución en que trabaja y aislada de su profesión (...). A veces pienso que no nos situamos bien (...) Son cuatro formas de estar, pues no todas tienen los mismos valores, no todas van en la misma dirección, es pues siempre un diálogo entre los intereses

sociales, entre los intereses de la empresa, de la institución, entre los intereses desde la propia profesión, de la persona; y además de la persona que estás atendiendo (...), además habría un quinto elemento, el tema de los valores, de las diferentes formas de comprensión y de ver el tema del respeto, por lo tanto habrá que definir ámbitos y definir marcos de entendimiento.

Los trabajadores sociales estarían **atrapados entre las exigencias institucionales y el compromiso con los usuarios, con la profesión, con las convicciones personales; entre la proximidad emocional y la objetividad; entre el derecho a la intimidad del usuario y la necesidad de información para tomar decisiones; entre la urgencia y el buen hacer, entre la presión institucional/organizativa/política y la construcción disciplinada de las decisiones, etc.** y ello provocaría el estar sometidos a dilemas o dudas éticos que, a menudo, resuelven mediante “el mal menor”:

- a) ¿De qué hacerse cargo y de qué no cuando el encargo institucional (o encargo social) va acompañado de insuficientes posibilidades de hacerle frente? ; ¿Qué derechos reducir cuando las instituciones depositan en los servicios sociales problemas de carácter estructural (desigualdades) y el trabajador social debe gestionar el encargo sin contar con prestaciones adecuadas?
- b) ¿Qué debe priorizar el trabajador social, la atención relacional/vocacional o algunas obligaciones/directrices formales o institucionales?
- c) ¿Cómo evitar que la relación de proximidad (esencial en las relaciones de Trabajo Social) se convierta en ocasiones en un obstáculo para el tratamiento objetivo de ciertas situaciones?
- d) ¿Cómo evitar que el respeto a la confidencialidad de la información suponga un prejuicio para la resolución favorable de las demandas del usuario? ¿Cómo evitar que la confidencialidad suponga que el usuario deba realizar el sobreesfuerzo de tener que explicarse constantemente? ¿Cómo salvaguardar a la vez el respeto a la confidencialidad y la necesidad de información de los equipos profesionales? ¿Cómo salvaguardar la confidencialidad y la exhaustiva información que necesitan las decisiones pluridisciplinarias o interinstitucionales, etc.?
- e) ¿Qué ‘bien’ debe hacer prevalecer en la elección de decisiones cuando unas y otras implican pérdidas a la vez que ganancias? ¿Cuándo es preferible la institucionalización de un niño o de un anciano frente al mantenimiento de lazos sociales o vínculos afectivos? ¿Qué postura adoptar ante las relaciones sexuales entre disminuidos o sus deseos de formar una familia?
- f) ¿En los procesos socioeducativos deben prevalecer los patrones culturales dominantes (que el trabajador social representa) o los de los usuarios?

Todos esos dilemas serían fruto de una posición sociológica y epistemológica ambigua: puente entre realidades sociales alejadas, ejercicio que se dirime entre la vocación-profesión, etc. Vemos algunas de las respuestas al tema de los dilemas éticos:

E20- Creo que estamos constantemente sometidos a dilemas éticos y un dilema ético es el encargo institucional y el encargo social y nuestros recursos y posibilidades para afrontarlos (...) Yo diría que a veces padecemos mucho porque se convierte en un conflicto ético nuestra dificultad de poder pensar, reflexionar, analizar, identificar lo que podemos asumir y lo que no. Entonces quedamos atrapados (...). Hay un conflicto ético y es importante: cómo damos respuesta a lo que las instituciones depositan en los servicios sociales de problemas estructurales que generan desigualdades (...) cómo nos situamos nosotros con esto (...) Al trabajador social se le encarga que gestione las carencias estructurales, que hipoteque derechos, (...) no digo que siempre estamos haciendo esto, somos conscientes que hay también muy buenas intervenciones (...). Yo creo que lo que te piden que reconozcas está por encima de lo que puedes hacer y que a menudo te quedas atrapado entre el compromiso con el usuario que te pide, entre la exigencia institucional a la que debes dar respuesta (...) y técnicamente te das cuenta, pero hipotecas éticamente determinadas cosas (...) Yo creo que lo pasas muy mal, aceptas encargos imposibles y no puedes decir lo que necesitas. A menudo estamos negociando con nosotros mismos en relación a qué derechos reducimos.

E2- Yo personalmente puedo tener el problema de cuando vas queriendo abarcar tanto trabajo, no llegas a todo y entonces te sientes culpable con respecto a alguna cosa que tendrías que haberla gestionado antes y no lo has hecho. (...) la ética también pasa por saber priorizar, tú has de priorizar de acuerdo con lo que te pide tu dirección, tu institución (...) yo priorizo según mi forma de entender las cosas, pensando después lo haré, pero el día tiene unas horas y no puedes terminar. Entonces, ahí estaría el problema de (...) saber qué es mi profesión y que lo otro que sería mi vocación. A ver, es una profesión y no una vocación y a veces (...) puedes confundir cuál es la dedicación de proyección hacia esa persona y lo otro es que la institución diga haz esto (...).

E13-Nosotras vemos directamente en la casa, como madres educan a sus hijos, y hemos visto muchas conductas negligentes. Tú claro tienes una relación muy íntima con esa persona, pero tienes que intentar ver que tú aquí en esta casa estás como profesional, que objetivamente esta persona, su negligencia está afectando a unos menores de edad que tengo el derecho de proteger y tengo, por ética profesional, que denunciar esos hechos, que pasan aquí dentro; porque yo sé que esta negligencia en la atención, en la educación de sus hijos, quienes la van a sufrir son unos menores. (...)

E8- Sí que tenemos dilemas, porque a veces tienes que respetar su intimidad. (...) ¿Dónde está el límite de hasta donde respetas? ¿explicar todo a una familia o no explicarlo? ¿qué es lo mejor? aquí normalmente suelo explicar las cosas a los educadores porque ellos están por los chavales, son los que hacen la atención directa con ellos; yo lo transmito, (...) Pero yo no sé si en todas las

instituciones se hace lo mismo, yo creo que no; porque si tienes que trabajar con un chico tienes que saber todo el entorno que le envuelve, (...) Claro tocas todos los temas familiar, de salud..., y claro, tienes que saber todo de ese chico, si ha tenido un abuso, si no..., claro es que de su vida interior es lo que depende su futuro, mas allá de aquí no, eso se habla a nivel de equipo y entre educadores y nosotros, a nivel de servicios no, (...) pero hay cosas que me las guardo porque considero que se tienen que guardar (...).

E21 En el trabajo interdisciplinario, el tema de las informaciones (...) de cómo se traspasa determinada información, cómo trabajamos juntos la información justa que se ocupe del bien de la persona que estamos atendiendo, porque si no cada uno puede hacer su juicio de valor. En el ámbito interdisciplinario (...) los elementos de la información, de la confidencialidad, de los propios valores de la profesión entran en juego cuando formas parte de un equipo, (...) en los espacios de derivación (...), a veces hay gente que no quiere hacer el traspaso, otro problema es que vas derivando a la gente y la gente se cansa de tanto hablar, (...) esto puede suponer un maltrato hacia las personas porque las ponemos en un sobreesfuerzo constante de ir explicando sus vidas y esto no tenemos derecho a hacerlo. (...) Creo que trabajamos muy mal el tema interdisciplinario y el tema de las derivaciones, (...) el ver hasta qué punto la institución necesita una información. (...)

Además de dilemas o dudas que emergen de su posición, el profesional, a menudo, debe afrontar un ejercicio bajo presión. Las decisiones (por ejemplo, los diagnósticos de familia) son muy delicadas, muy complejas, difíciles y, para el trabajador social, angustiosas. El ejercicio moral de la profesión, sin embargo, puede verse sometido a presiones muy fuertes de otros profesionales, de políticos, etc.

E19- Los temas de la adolescencia provocan mucha angustia. Los diagnósticos son muy delicados, ¿cómo valorar el riesgo en un niño?. Trabajamos mucho con los Servicios Sociales de Atención Primaria (servicios polivalentes de primer nivel de atención en el territorio) y a veces nos sentimos muy presionados.

E25- Recuerdo un ejemplo, en el municipio en que un político de la oposición quería el expediente de una familia concreta, en principio no puedes dar esta información, en este momento no me sentí protegida por la institución ni tampoco por el Colegio profesional, no existía una protección para esta situación concreta (...).

4.- La profesión autoexigente: compromiso con la profesión y con los propios valores como condición del ejercicio ético.

Los trabajadores sociales, a menudo, no sabrían diferenciar entre dilemas éticos o problemas de otra índole (tener que hacer una elección organizativa, etc.). En ese sentido, recibir una **formación más específica en torno al código deontológico y para la reflexión ética** en la carrera podría resultar de interés. **No obstante, ello no significaría que entre los trabajadores sociales se diese**

menor sensibilidad o comportamientos menos éticos que en otras profesiones sociales o sanitarias; antes al contrario, alguno de los entrevistados señala que en Trabajo Social se tendrían más en cuenta los derechos del otro, habría mayor sensibilidad y, por ello, en el ejercicio profesional la deontología estaría bastante presente.

E4-. La madurez y la experiencia también ayudan a encajar los temas. Y ahora que estoy en el Consell Asesor de Ética Profesional del Colegio Profesional también estoy decepcionada, las demandas que tienen no son dilemas éticos, son dilemas de organización; si el político me pide información acerca de un señor qué tengo que hacer, esto no es un dilema ético.

E5-Pues que la ética tendría que ser también una asignatura básica del Trabajo Social obligatoria, porque trabajamos con temas tan éticos y morales, (...) ahora mismo con eso la diversidad cultural que tenemos, pues las personas no tienen la misma moral ni las mismas creencias, por lo tanto el trabajador social tiene que tener una ética en esto... (...) si tú no tienes claro que tú no puedes interferir en la moral ni en la cultura de esto... (...) y tú tienes que ser muy ética y le tienes que decir que tú no puedes decirle si hace bien o no, que su conciencia, su manera de pensar. (...)Yo nunca puedo decir si una cosa está bien hecha o mal hecha. (...) Es decir, que sobre la ética las personas que trabajamos en este campo necesitamos una base.

E11-Con el tema de la ética, es que es una palabra que la estoy oyendo que se utiliza de una manera tan fácil (...) Yo pienso que cada uno de nosotros tendríamos que aprender nuestro Código de Ética y saber que es lo que quiere decir y cómo nosotros en nuestra práctica profesional combinamos esta ética. (...) Yo pienso que sí; que los profesionales del Trabajo Social trabajamos de acuerdo con el código deontológico que tenemos, puede haber excepciones pero yo considero que lo tenemos muy presente, estoy convencida.

Dado que habría bastante desconocimiento del código deontológico y carencia de formación para la reflexión ética, el desarrollo moral de la profesión remite, sobretodo, a la responsabilidad individual: el cómo se interviene estaría, sobretodo, relacionado con cómo se sitúa cada persona ante la vida.

El comportamiento ético tendría dos componentes:

a) el respeto a las exigencias de la profesión el secreto profesional, respeto a la opinión del otro, la no manipulación, etc.

b) el compromiso con los principios y valores personales. El segundo componente sería condición del primero: sin "eticidad" personal, la profesión se cae.

E10-Creo que hay algo de la responsabilidad individual de cada profesional de cómo interviene y eso que hay un grupo de ética en el Colegio Profesional está bien y que trabaja pero creo que es algo que tiene que ver con esto, cada uno enfrenta su actividad profesional (...) [Hay un Código de Ética, si pero no me refiero a que nadie sabe que existe, (...) es como cada persona se sitúa ante la vida como todas profesiones.

E6- Como profesión hay todos los elementos que van atados precisamente desde el secreto profesional, el respeto a la opinión del otro, la no manipulación, serian características de la profesión. Luego a nivel personal, también el tema del compromiso, pienso que es difícil estar en ciertas profesiones sociales que pueden ser de mucho tiempo, si en ese tiempo no se tienen ciertos principios de compromiso, después llegara un momento que si eso se pierde o no se tiene pues es muy difícil mantener la profesión como tal (...) Hay una ética profesional, que tiene que ver con el otro, con los otros, con el entorno, con la profesión, pero aparte de eso hay algunos valores, que seguramente no tienen porque ir atados a los valores profesionales solamente, yo creo que son mas personales, pero esto no pasa solo con la profesión de Trabajo Social, (...) si no hay este plus algo falla, no se si me explico?

Una buena fórmula para resolver en el ejercicio profesional los dilemas éticos y tomar decisiones es el trabajo en equipo.

E4-Yo no tengo muchos dilemas éticos en mi trabajo, porque trabajo en equipo y cuando sale uno lo resolvemos, porque resolver un dilema no es resolverlo, sino hacer una opción como mínimo la menos... (...) tomar decisiones conjuntamente. También creo que mi posición laboral ayuda, hay muchos problemas éticos pero los solucionamos en el equipo y (...).

5. Dilemas éticos concretos

Los dilemas éticos principales están relacionados con las decisiones que suponen elección entre alternativas:

- a) Decisiones **que implican pérdidas a la vez que ganancias**. Por ejemplo, las decisiones que afectan los lazos familiares, afectivos o a los vínculos sociales en las decisiones relacionadas con la protección de la infancia o de la ancianidad, etc.
- b) Decisiones **que pueden contravenir la elección de los usuarios**. Por ejemplo, que postura adoptar ante las relaciones sexuales entre disminuidos o sus deseos de formar una familia.
- c) Realizar actividades **que pueden contravenir los valores personales del trabajador social**. Por ejemplo realizar trámites para realizar un aborto cuando el propio trabajador social no ha resuelto su aceptación personal de ese derecho legal (mantiene algún tipo de objeción), etc.

- d) Tener que aceptar comportamientos profesionales **que contravienen la comprensión que uno tiene de los valores y compromisos de la profesión.** Por ejemplo, cuando acostumbrados a que el Trabajo Social sea un servicio público, el cobro o las recompensas extraordinarias por los servicios profesionales aparecen como situaciones que ponen a prueba el comportamiento ético de los trabajadores sociales: el cobro en los informes de adopción internacional, aceptar regalos de los clientes, etc. pueden ser objeto de reprobación.
- e) Gestionar recursos **que, en situaciones concretas, contravienen la comprensión/interpretación de los fenómenos que uno desarrolla.** Por ejemplo, el programa de rentas mínimas puede producir tensión con la comprensión que se tiene de la pobreza.

E14-Sobre todo en el tema de infancia, yo a veces me planteo si sólo es un problema legal, si además, no es ético, y es complejo a veces. (...) Si, las lealtades entre las familias, de los hermanos, (...). si tienes que decidir si separas al niño de la familia, también se despiertan muchos temores a nivel de la ética (...) Hay casos que son muy claros, cuando te enfrentas a un abuso sexual grave, cuando hay un niño con un maltrato grave; pero los casos en que no están bien con sus familias, (...) ¿qué es mejor, que estén en una institución separados de la familia, rompiendo los lazos afectivos o dejas que el niño esté mas descuidado pero que pueda seguir perteneciendo a su medio familiar y social? ¿qué es más beneficioso para el niño? (...).

E4-Trabajando con gente mayor muchas veces el principal dilema es que la persona quiere continuar viviendo en su casa y si se puede o no se puede continuar viviendo en su casa en las condiciones en las que vive. Para mí este dilema esta resuelto diciendo que sí; aunque esté todo muy cutre aquello es su casa y la territorialidad da una dignidad, aunque sea una dignidad muy cutre, pero es que yo conozco a una persona que tiene ochenta años, a lo mejor hace treinta que vive de aquella manera.

E8-Este es un tema que nos lleva por la calle de la amargura, muy difícil porque son chicos (con problemas de disminución) que tienen un nivel intelectual leve, entonces ellos necesitan relaciones sexuales pero también quieren tener hijos, quieren casarse, quieren montar una familia, entonces aquí te encuentras pues 'bueno porque n', hay muchos de ellos que sí lo podrían tener siempre y cuando tuvieran un soporte, una ayuda limitada de alguien, de un tutor. , podrían montar una familia o (...) al menos tener pareja, vivir en pareja, tienen derechos (...)

E20-EI PIRMI (Programa Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción) como programa, es decir, lo que yo pienso es que el PIRMI tiene una serie de posibilidades, pero no todas, y los trabajadores sociales hemos sido los depositarios de un recurso que ha servido para todos (...). Nosotros tendríamos que haber dado una respuesta a este recurso, porque es válido para algunas cosas pero para otras no, y nos hemos quedado un poco pegados a esta trampa, una trampa que se puede definir así, como algún político ha hecho: "ten en cuenta que si hay PIRMI no hay pobreza". Hay pobreza, porque el

PIRMI cubre una parte pero no el todo. Creo que este es un ejemplo de un problema ético.

6. El Código de Ética y Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

Creemos que el trabajo social -como profesión que trabaja con personas- debe integrar los valores éticos, ya que su objetivo es conseguir que los individuos, grupos y comunidades mejoren sus niveles de bienestar, desarrollando sus capacidades, promoviendo su libertad y colaborando para que se adopten unas políticas sociales que promuevan los servicios y recursos necesarios a tal fin. Por lo tanto, hay que integrar valores éticos en la profesión, que se irán transmitiendo como propios y que irán evolucionando junto con la sociedad, de acuerdo con los valores socioculturales de cada momento histórico. La necesidad de disponer de un consenso profesional a este nivel es evidente y de poder disponer de unos códigos deontológicos específicos.

El interés que los profesionales manifestaron en el Colegio Profesional de Cataluña por estas cuestiones condujo en el año 1989 a la elaboración del Código de Ética de Asistentes Sociales, que fue el primer Código publicado en el estado español referido a los asistentes sociales y que ha supuesto un punto de referencia importante para ir elaborando estos códigos por los otros Colegios profesionales del país. En su elaboración cabe destacar la participación de los miembros del Consejo Asesor de Ética del Colegio, junto con unos 40 profesionales de los distintos ámbitos del trabajo social, así como la colaboración de expertos en aspectos éticos y legales.

El Código vigente (actualizado en el año 2001), tiene como finalidad fijar unos criterios generales que sean una guía para la interpretación de cuestiones éticas relacionadas con el ejercicio de la profesión, tanto a nivel de la conducta de los trabajadores sociales, como en relación con los usuarios o con otros colegas y profesionales, así como con las instituciones y organizaciones para las que trabajan. Su contenido está basado en el anterior código de 1989, teniendo en cuenta el Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) de 1994 y haciendo suya la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Su redacción pretende ser fiel al contexto y a la tradición del Trabajo Social en ejercicio en el país. El Código se divide en los apartados siguientes:

- . Principios generales del Trabajo Social
- . Actuación del trabajador social como profesional.
- . Responsabilidad del trabajador social hacia los usuarios y clientes.
- . Deberes con respecto a la entidad para la que se trabaja.
- . Relación con los/las colegas y otros profesionales.
- . Responsabilidad hacia la sociedad.
- . El secreto profesional.

En el Código se tratan de forma específica los principios del Trabajo Social, con la convicción de que en una sociedad tan compleja como la actual, con un predominio de las grandes tecnologías, se necesita cada vez más la actuación de profesionales que integren en su trabajo los valores humanos, implícitos en los principios generales del Trabajo Social. En cuanto a estos principios generales que en el ejercicio profesional deben ser tenidos en cuenta se hace referencia a: La dignidad de la persona; Aceptación, No discriminación; Autodeterminación; Intimidad de la persona; Confidencialidad; Participación; Responsabilidad y Competencia; Derechos humanos.

Estos principios están presentes en la mayor parte de los códigos de ética vigentes en diferentes países, con variaciones con relación a los diferentes contextos sociales e institucionales en que se ha desarrollado la profesión.

En este código hay que destacar también la definición que se hace de las funciones del Trabajo Social:

- . Ayudar a las personas, grupos y comunidades a desarrollar sus capacidades de manera que puedan resolver los problemas sociales, individuales y colectivos.
- . Promover las facultades de libre elección, adaptación y desarrollo de las personas.
- . Abogar por la adopción de políticas sociales justas y por el establecimiento de servicios o alternativas a los recursos socioeconómicos existentes

El Consejo Asesor de Ética Profesional

El Consejo Asesor de Ética del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña funciona desde el año 1984, de acuerdo con los estatutos de la entidad y se rige por el reglamento de régimen interior de la entidad. Es un Servicio que está abierto a todos sus colegiados que pueden realizar consultas previa solicitud.

Sus finalidades son:

- . Asesorar a la Junta de Gobierno del Colegio en materia de deontología profesional respecto a cuestiones planteadas por la Junta, por los profesionales colegiados, por entidades o por la ciudadanía.
- . Emitir opiniones y recomendaciones respecto a cuestiones de ética profesional planteadas por la Junta, por profesionales colegiados, por entidades o por la ciudadanía.
- . Establecer normas deontológicas referidas al Trabajo Social fundamentadas en el Código de Ética del Colegio.
- . Definir los procedimientos de aplicación de las normas que establece y las circunstancias en que han de regir.

. Hacer propuestas en materia de formación y difusión de la ética profesional.

Se compone de siete miembros con reconocida experiencia profesional, designados por convocatoria y escogidos por la Junta de Gobierno, con una duración de cuatro años. Para su funcionamiento tiene un coordinador/a y secretario/a: escogidos entre los miembros del Consejo, de forma rotativa cada de seis meses

. La metodología de trabajo está basada en la discusión entre los miembros, en el estudio de los documentos deontológicos y en consultas ocasionales a especialistas. La toma de decisiones, es por consenso, cuando éste no es posible, por mayoría, en caso de empate el/la coordinador/a tiene voto de calidad. La respuesta motivada se envía por escrito a la persona interesada. El Consejo tiene sesiones ordinarias mensuales y sesiones extraordinarias que se convocan siempre que se considere necesario.

Los miembros del Consejo manifiestan que el debate sobre problemas éticos está presente en todos los ámbitos de la sociedad. En los Servicios Sociales estos problemas han adquirido un volumen y una gravedad que para su resolución se necesita algo más que los códigos deontológicos. La acción con individuos, familias, grupos, comunidades y organizaciones, las nuevas situaciones sociales, la forma de abordarlas y las consecuencias que se derivan de ellas, pueden originar situaciones complejas para el profesional y enfrentarlo a conflictos de derechos, de valores o de principios.

Manifiestan que algunos de los conflictos más frecuentes en que se encuentran los trabajadores del ámbito social son:

- . Conflictos entre derechos colectivos y derechos individuales.
- . Conflictos de confidencialidad/buena atención al usuario.
- . Conflictos de información a profesionales/derechos de los usuarios.
- . Conflictos confidencialidad/derecho a preservar la salud pública.

Respecto al **principio de confidencialidad** -tan controvertido- ponemos como referente la definición que hace del mismo la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (1994):

Salvaguardar el derecho del cliente/usuario a una relación de confianza, intimidad y confidencialidad; así como al uso responsable de la información o datos que sólo debe realizarse en función de un servicio profesional, manteniendo al cliente informado de su necesidad y utilización. No se divulgará información sin el conocimiento y consentimiento previo del cliente o usuario, excepto si este no es responsable o se puede perjudicar gravemente a otras personas. El cliente tiene acceso a los expedientes de trabajo social que le conciernen.

Podemos afirmar como conclusión³⁵ que los problemas éticos son inherentes a la práctica del trabajo social, por la posición del trabajador social entre las necesidades y derechos de los usuarios; los principios y valores de la profesión

³⁵ Cfr. BANKS, Sarah (1997) *Ética y valores en el trabajo social*. Paidós, Barcelona-México

comprometida en la promoción de los derechos sociales y la transformación social y su función en el marco del estado del bienestar, con sus objetivos y valores contradictorios. En el marco actual de nuestras sociedades europeas de replanteamiento de los sistemas de bienestar, se agudizan pues las tensiones y los dilemas éticos de los trabajadores sociales, confrontados a viejas y nuevas desigualdades sociales.

Bibliografía:

BANKS, Sarah (1997) *Ética y valores en el trabajo social*, Paidós, Barcelona-México

BARBERO, José Manuel; FEU, Montserrat; VILBROD, Alain (2005) *Trabajadores sociales: representaciones y ejercicio profesional*, Barcelona-Brest, (pendiente de publicación).

BARBERO, J. M. (2002): *El Trabajo Social en España*, Zaragoza, Mira Editores.

COL.LEGI DE D.T.S I AA.SS..DE CATALUNYA/PROGESS S.L (1997): *Diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya: perfil i expectatives professionals*, Barcelona, Editorial Hacer.

COL.LEGI OFICIAL DE D.T.S. I AA.SS. DE CATALUNYA (2001) *Código de Ética y Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales_de Cataluña*, Barcelona.

COL.LEGI OFICIAL DE D.T.S. I AA.SS. DE CATALUNYA (2000) *La Confidencialitat i el Secret Professional. Monogràfic 1*. Barcelona

FEU, M. (2001): "Formation et valeurs identitaires des assistantes sociales en Espagne" en VILBROD, A. (sous la direction de) (2003): *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, l'Harmattan.

FUENTES CABALLERO, M. Teresa "La formación en ética profesional: reflexión y diálogo. Relato de una experiencia compartida" en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 11, 1998. Universidad Complutense de Madrid.

FUENTES CABALLERO, M. Teresa "Abordar el conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia compartida" en *Revista de Educación Social*, núm. 17, Enero-abril, 2001

MESSU, M. (1993): *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Privat, Toulouse.

MUCCHIELLI, A. (direc.) (1996): *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin.

VILBROD, A. (1999): "Les métiers du social. Un espace de travail traditionnellement dévolu aux femmes", en GUILLOU A, PENNEC, S. (dir): *Les parcours de vie des femmes, travail, familles et représentations publiques*, Paris, L'Harmattan.

VILBROD, A. (sous la direction de) (2003): *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, l'Harmattan.

CHILE

Ética profesional y trabajo social: principios, valores, problemas y dilemas éticos de la acción profesional.

Cecilia Aguayo*

Teresa López**

Teresa Quiroz***

Colegio de Asistentes Sociales de Chile

Esta investigación se inicia por iniciativa de la Comisión de Ética del Consejo Nacional del Colegio de Asistentes Sociales de Chile. Así, en el año 2004, la Comisión decide ampliar las funciones que habitualmente le son asignadas y que se pueden resumir en conocer y fallar las infracciones a la ética profesional y a las normas estatutarias y reglamentarias del Colegio Profesional, cometidas por colegiados, y asesorar a éstos en el uso de los instrumentos reglamentarios y legales cuando sus propios derechos profesionales hayan sido vulnerados.

La decisión de la Comisión de Ética de ampliar sus funciones, se fundamenta por una parte, en la necesidad sentida por el gremio de alcanzar mayores niveles de formación y capacitación en temas relativos a la ética, y por otra, en la convicción de la propia Comisión acerca del escaso conocimiento acumulado con relación al tema en el país y, por lo tanto, la exigencia de desarrollar una investigación a nivel nacional sobre el tema.

Es así, como en el segundo semestre del año 2004, se realiza un primer Seminario en la sede del Colegio en Santiago, al que se invita a exponer a tres especialistas, los profesores Patricio Miranda, Diego Palma y Ricardo Salas. Las conferencias de cada uno de los especialistas son multicopiadas y enviadas, como un primer material de análisis y discusión, a los 19 Consejos provinciales existentes en el país. En la misma oportunidad se invita a dichos Consejos a participar en una investigación de nivel nacional sobre el tema, para lo cual se hace llegar documentación teórico-metodológica sobre investigación cualitativa, la técnica de grupos de discusión y el diseño propuesto para la investigación.

La mayor parte de los Consejos Provinciales acoge la proposición de realizar la investigación y mientras algunos inician actividades en ese sentido, otros solicitan a la Comisión asesoría directa y, en algunos casos, presencial.

Ya iniciada la investigación, a comienzos del año 2005, la Asociación Mundial de Escuelas de Trabajo Social convoca el 33 Congreso Mundial de Escuelas a realizarse en Santiago de Chile en agosto de 2006. El equipo organizador del Congreso propone entre las múltiples acciones del Congreso, la organización de

* Asistente social, filósofa, profesora de la Escuela de Trabajo Social, Universidad Tecnológica Metropolitana

** Asistente social, profesora de la Escuela de Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile

*** Asistente social, socióloga, profesora del Magíster en Políticas Sociales y Gestión Local, Universidad de Arte y Ciencias Sociales, ARCIS

redes internacionales de investigación en temas relevantes, entre los cuales, la ética ocupa un lugar importante.

La Comisión de Ética invita a constituir una red internacional de investigación en ética y trabajo social que queda conformada por el Colegio de Asistentes Sociales de Valencia, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona, el Colegio Profesional de Asistentes Sociales de Cataluña y el profesor Alain Vilbrod del Laboratorio de Sociología de la Universidad de Bretaña Occidental.

Este proyecto de investigación en red fue seleccionado, junto a otros proyectos, para ser presentado en el marco del 33 Congreso Mundial de Escuelas de Trabajo Social.

1. Propuesta de la investigación.

Tema: Ética profesional y trabajo social: principios, valores, problemas y dilemas éticos de la acción profesional.

1.- Objetivos

Objetivo General

Describir e interpretar los principios y valores incorporados en las prácticas de los trabajadores sociales, así como los problemas y dilemas éticos que están presentes en dichas prácticas, en contextos de desigualdad.

Objetivos Específicos

- i. Identificar, describir e interpretar los valores y principios, que sustentan las intervenciones sociales de los trabajadores sociales.
- ii. Identificar, describir e interpretar los principales problemas y dilemas éticos que experimentan y vivencian los trabajadores sociales en sus intervenciones sociales y las estrategias que desarrollan para abordarlos.
- iii. Revitalizar procesos de discernimiento y de reflexión ética en los trabajadores sociales, a través de las Escuelas y Colegios profesionales participantes en esta investigación.
- iv. Realizar un Seminario Nacional e Internacional destinado a compartir los resultados y hallazgos de la investigación, previo al Congreso Mundial de Escuelas de Trabajo Social que se realizará en Santiago de Chile en el mes de agosto de 2006.
- v. Elaborar un documento que sistematice la investigación y presentarlo al Congreso Mundial de Escuelas de Trabajo Social de agosto de 2006.

2.- Metodología

A partir de los supuestos, intereses y objetivos involucrados en la investigación, se tomó la decisión de realizarla bajo un enfoque descriptivo

interpretativo de tipo básicamente cualitativo, utilizando la técnica de grupo de discusión.

Interesaba básicamente describir y comprender, a partir de las propias palabras de los profesionales de trabajo social, sus formas expresivas y los significados involucrados en su hablar, el acercamiento de los profesionales a principios y valores, problemas y dilemas éticos, al mismo tiempo que a la forma en que los abordan en sus intervenciones sociales.

Se estimó necesario iniciar el estudio con un diseño básico que permitiera la suficiente flexibilidad para ir incorporando, en el proceso, dimensiones no incluidas originalmente y que aparecieran como relevantes en los discursos de los profesionales.

A partir del propósito de llegar a profesionales del conjunto del país, se optó por el grupo de discusión para recoger los discursos, considerando que el grupo de discusión “es una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés. Permite, a través de un procedimiento adecuado, con uno o varios moderadores, recabar información relevante para el objetivo central de la investigación”.³⁶ Asimismo, en la medida que el grupo de discusión es un instrumento exploratorio que tiene por finalidad relevar la existencia de recurrencias en los núcleos de sentido y las lógicas de acción de actores sociales -en este caso de profesionales trabajadores- sociales, se presentaba como una técnica consistente con los intereses y propósitos de la investigación.

En la mayor parte de los Consejos Provinciales se realizó un grupo de discusión con una duración de alrededor de dos horas. Las excepciones fueron los Provinciales de Arica, con dos grupos de discusión, Santiago, con tres grupos; Linares con dos grupos y Punta Arenas con dos. Estas excepciones se explican preferentemente por la cantidad de trabajadores sociales interesados en participar, la que superaba el número crítico deseable para un eficiente funcionamiento del grupo.

Del total de Consejos Provinciales que participaron en la investigación, el 50% realizó directamente el trabajo con apoyo y asesoría de la Comisión Nacional de Ética, responsable de la investigación. Sin embargo, algunos Consejos Provinciales solicitaron la presencia de un miembro de la Comisión Ética para el desarrollo del grupo de discusión. Así, integrantes de la Comisión facilitaron el funcionamiento de los grupos de discusión en Iquique, La Serena, Santiago, Linares, Temuco y Puerto Montt.

Los discursos de los grupos de discusión fueron grabados y luego transcritos; a partir del material discursivo recuperado se construyeron subcategorías de las categorías inicialmente definidas y se realizó la descripción, interpretación y análisis de la información, así como la determinación de los principales hallazgos.

3.- Caracterización de la muestra.

³⁶ <http://www.csociales.uchile.cl>

No se seleccionó una muestra estadísticamente representativa, probabilística, dado que lo que se buscaba conocer, a través de una muestra 'intencionada' eran, las percepciones, significados y sentidos que los trabajadores sociales asignan a la ética en el ejercicio profesional. Para cumplir ese propósito se estimó necesario recoger los discursos de los profesionales. Esto determinó que se decidiera realizar la investigación utilizando un enfoque epistemológico y metodológico de tipo comprensivo y exploratorio.

Consecuentemente, se invitó a participar de la investigación a la totalidad (19) de Consejos Provinciales existentes en el país y a través de éstos, a todos los profesionales, colegiados o no, que se interesaran por participar en el estudio.

De los diecinueve Consejos convocados, doce se incorporaron a la investigación, lo que representa más del 60 % del total.

De acuerdo con la distribución por región,

De las trece regiones del país se encuentran representadas la I Región con Arica e Iquique en el extremo Norte del país; La Serena en la IV Región; San Antonio en la V Región; Linares y Talca en la VII Región; Concepción en la VIII Región; Temuco en la IX Región; Puerto Montt en la X Región; Magallanes de la XII, extremo Sur del país y Cordillera y Santiago de la Región Metropolitana, en el centro del país.

Así desde la perspectiva de representación regional, solamente no están representadas, la III, la VI y la XI Regiones. Mención especial requiere la II Región con el Provincial de Antofagasta, el que envió información a través de las respectivas fichas de caracterización de los seis trabajadores sociales asistentes a una reunión convocada para la realización del grupo de discusión, pero que no concretó el trabajo grupal, es decir no realizó el grupo de discusión. Por su parte, Talca, en la VII Región, realiza el grupo de discusión pero no envía las fichas individuales, de tal manera que no están incluidos en la caracterización de los participantes.

Así, no fue posible determinar el número total de trabajadores sociales participantes dado que la ficha diseñada para recoger información individual que se aplicó antes de dar inicio a las sesiones de los grupos de discusión, no fue completada por todos los asistentes. El número de participantes del que se tiene información individual alcanza a 97 profesionales.

Por sexo, estas 97 personas se distribuyen en 86.59 % de mujeres y 14.43% de hombres. Una ficha no incluía esta información. Estos porcentajes son coherentes con la información que sobre distribución por sexo en la profesión, se dispone en el país, donde destaca una mayoría de mujeres.

De acuerdo con la distribución por edad y sexo, se observa que la mediana de edad para las mujeres es de 45.5 años y la de los hombres es de 41.9 años siendo las edades mínima y máxima para ambos sexos de 24 y 67 años, manteniéndose la tendencia de mayor edad para mujeres que hombres.

Lo anterior también se ve corroborado si se observa la media por año de egreso de la universidad para mujeres y hombres. Así la media para las mujeres se sitúa en el

año 1985, en tanto la de los hombres en el año 1988, siendo el año más antiguo de egreso para el conjunto, el año 1960 y el más reciente, el 2005.

También es consistente con la información anterior, la relativa a años de ejercicio profesional, situándose la mediana para las mujeres en 19.4 años y la de los hombres en 15.9 años, distribuyéndose el conjunto en una fluctuación que va desde un mínimo de 1 año de ejercicio profesional a un máximo de 45 años.

De acuerdo con las universidades o institutos en los que realizaron los estudios y de las que egresaron, se presenta la siguiente distribución: la Universidad de Chile aparece representada con el más alto porcentaje, un 42.26 %; la siguen, la Universidad de Concepción y la Universidad de Magallanes con 8.24% cada una. Luego se sitúa la Universidad Católica de Valparaíso con 5.15% y la Universidad Cardenal Silva Henríquez con un 4.12%; el Instituto Profesional del Valle Central y la Universidad Autónoma del Sur con 3.09% cada una.

Se ubican después la Universidad Santo Tomás, la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, el Instituto Nacional de Capacitación Profesional –INACAP y la Universidad de Valparaíso con un 2.06%, cada uno.

El resto de los centros de formación, universidades e institutos, se ubican en porcentajes que apenas suben del 1% cada uno.

Con relación a las áreas de trabajo en que se desempeñan los trabajadores sociales, se encuentra un amplio espectro que incluye salud, educación, vivienda, municipios y gobernaciones, justicia, fuerzas armadas, gendarmería, organismos privados, entre los cuales, empresas y organismos no gubernamentales. En tanto, los fenómenos y/o problemas sociales que abordan, son también múltiples, encontrándose entre otros, familia, infancia, juventud y adulto mayor; bienestar del personal y bienestar estudiantil, asesoría a sindicatos y organizaciones sociales de base; discapacidad y adicciones diversas; empleo y capacitación para el trabajo; docencia en la enseñanza superior.

4. Resultados de la información recogida

Principios del trabajo social

La reflexión sobre los principios profesionales llevan de manera unívoca a explicitar el ethos profesional que consigna los temas de los derechos de las personas y comunidades. En efecto, la característica del Trabajo Social en la sociedad asalariada es la de estar comprometido en la lógica del derecho. El acceso a los derechos, el respeto del derecho, la adaptación del derecho a las situaciones particulares están en el corazón de las prácticas de los trabajadores sociales, se opera en función de una toma de posición no solamente sobre lo que está conforme a derecho y, por extensión, a las normas³⁷.

Los valores son aquellos aspectos que nos permiten dar cuenta de los principios profesionales de acuerdo a los contextos y situaciones concretas en que se realizan estos. Los valores son **orientaciones** para las situaciones del quehacer

³⁷ Autès M. (1999) : *Les paradoxes du travail social*, Ed.Dunod, Paris.

profesional en las que se ponen en “juego” los principios. En este sentido, los valores tienen la función de ser un **marco de referencia** para la conducta de los profesionales. Los valores considerados así, refieren al carácter de la virtud aristotélica, es decir, nos invitan a actuar con prudencia “la prudencia tiene por objeto lo humano y aquello sobre lo que se puede deliberar; en efecto, afirmamos que la operación del prudente consiste sobre todo en deliberar bien, y nadie delibera sobre lo que no puede ser de otra manera, ni sobre lo que no tiene fin, y éste consiste en un bien práctico. El que delibera bien absolutamente hablando es el que se propone como blanco de sus cálculos la consecución del mayor bien práctico para los hombres. Tampoco versa la prudencia exclusivamente sobre lo universal, sino que tiene que conocer también lo particular, porque es práctica y la acción tiene que ver con lo particular”³⁸

La dimensión normativa o deontológica, de carácter eminentemente kantiano “Está constituida concretamente por el conjunto de regulaciones que buscan garantizar la realización “**correcta**” de dicha finalidad, ofreciendo un cauce normativo para ello³⁹, “**actuar según las máximas**”⁴⁰. Por esta razón, el carácter deontológico de la acción profesional del trabajador social, refiere puntualmente, a las normas y reglas establecidas en el actuar profesional, las cuales estarán orientadas por los valores que inspiran a la profesión, cuyos fundamentos serán sus principios éticos “el telos profesional” que le da su existencia. Existe un acuerdo generalizado que los principios consensuados del trabajo social serían: beneficencia, justicia social y autonomía. Por lo tanto la información recogida se ordena en relación a estos principios transformados en categorías de análisis.

Principio de Beneficencia y Justicia social⁴¹

En general los diferentes provinciales hacen referencia a la justicia social, en ella se identifican los siguientes principios: igualdad ante la ley, promoción de la democracia, cambio social y de las personas, desarrollo del país, redistribución económica, búsqueda de una sociedad digna y el mejoramiento de la calidad de vida:

“promoción y desarrollo de la democracia”(Iquique), “justicia social”(Puerto Montt) “justicia social en el sentido de igualdad ante la ley” “justicia social como cambio social pero de las personas” “Justicia distributiva” (Iquique, Linares, Santiago), “estamos para el fomento y desarrollo del país”(Santiago), “redistribución económica” (Santiago), “mejorar la calidad de vida de todas las personas que viven en la sociedad” (Santiago), “equidad e igualdad. Acceso igualitario a los servicios sin importar la condición social” “contribuir a la transformación social” (Linares), “la búsqueda de una sociedad humanista” (Santiago), “Sociedad Digna” (Linares),

³⁸ Aristóteles (1994): *Ética de Nicomaco*. Centros de estudios constitucionales. Madrid. , p.94-95.

³⁹ Bermejo F. (2002): *La ética del trabajo social*, Documento del Centro Universitario de la Compañía de Jesús, Bilbao, p.17.

⁴⁰ Kant I. (2002): *La metafísica de las costumbres*, Tecnos, Madrid.

⁴¹ Algunos de los principios referidos a la sociedad y las personas, se analizan en función de los principios señalados por Bermejo para el trabajo social: Beneficencia, Autonomía, Justicia Social. El principio de Autonomía deberá garantizar el respeto de la confidencialidad (Bermejo: 2002)

"respeto a la vida humana en su diversidad" (Santiago), Acceso al bienestar y la equidad para todos los segmentos sociales tanto en lo socioeconómico como en lo cultural y multiétnico" "solidaridad, equidad, igualdad de oportunidades"(Santiago).

- En relación con las políticas sociales.

Respecto de esta temática los principios más reiterados fueron: ser actores influyentes de las políticas sociales, ser representantes de aquellos que no tienen voz, ser hacedores de las Políticas Públicas. : "Ser la voz de los que no llegan a influir en las políticas sociales" (Iquique), estar en la política pero en la política social, por la relación con la orientación de los recursos y orientaciones de los recursos al servicio de las personas" (Santiago), ser hacedor de políticas sociales (Santiago), "impulsar políticas sociales" (Linares).

- En relación con los Derechos Humanos.

Los trabajadores sociales insisten en la defensa y promoción de los derechos humanos: "derechos humanos como principio fundamental" (Temuco) "Dignificación del ser humano" (Linares), "ética de los derechos humanos. Respeto por la carta de los derechos humanos" (Santiago), Defensa de los derechos inalienables de las personas, libertad, justicia, autodeterminación, derecho a la vida" (Linares)

- En relación con otros profesionales

Este acápite es importante por cuanto refiere a la percepción de los TS respecto de otros profesionales. El principio aludido es la promoción de la vida humana: "contribuir junto a otros profesionales a construir una vida más humana" (Iquique)

- En relación consigo mismo en tanto profesionales.

Los principios aludidos refieren a: poseer conciencia social, tener una visión integral de los problemas en que se trabaja, ser activistas del cambio social, asumir el compromiso y las consecuencias de nuestras acciones, acciones que son sociales: "plena conciencia de los que está en el entorno" (Concepción) "transversalidad en el abordaje de los temas problemas de manera integral" (Iquique), "ser activistas del cambio" (Linares), "la convicción que los cambios sociales se producen por la acción colectiva" (Linares), "la ética profesional va más allá de la moral. Tiene que ver con el compromiso y las consecuencias"(Magallanes). "representar a las personas cuando ellas no tienen acceso a los políticos y las autoridades" (Iquique) "Es una actitud personal ante el tema, pero muchos colegas se dedican a reproducir, o reproducimos el sistema y eso ayuda al desgaste y finalmente contribuye a que la ética en el trabajo social sea un fantasma, por falta de reflexión" (San Antonio).

Principio de autonomía

En este acápite los TS asumen especial hincapié en: considerar a los sujetos "usuarios" como personas autónomas, con capacidad de decisión, la capacidad de hacer ciudadanía, estas cualidades van íntimamente unidas al secreto profesional.

“Cada persona debe tomar sus propias decisiones y nosotros no podemos influir en ellas” (Puerto Montt), “hay que practicar la autonomía de la propia persona” (Linares), “la autodeterminación de las personas, es la persona la que debe tomar las decisiones, él es dueño de su vida, nosotros apoyamos orientamos” (Concepción), “autodeterminación” (Temuco), “desarrollar fortalezas y trabajar debilidades de las personas para avanzar en la construcción de espacios de ciudadanía” (Iquique), “es el secreto profesional el derecho de la intimidad al resguardo de la intimidad a la confidencialidad, el respeto a la confidencialidad” (Puerto Montt). Empoderar (Santiago), la libertad un derecho inalienable y básico” (Santiago), “Reconocer las capacidades y potencialidades del otro como sujeto” (San Antonio), “Principio de beneficencia, el respeto a los demás que tiene que ver con el principio de autonomía” (Puerto Montt), “Defensa de los derechos inalienables de las personas, libertad, justicia, autodeterminación, derecho a la vida” (Linares).

Principio del respeto y la dignidad⁴²

El respeto a la persona, al más frágil, la búsqueda de la dignidad humana, la búsqueda del mayor potencial de las personas son los aspectos más reiterados por los trabajadores sociales: “apoyo al más débil” (Iquique), “respeto por el otro, por la persona humana” (Santiago), “la dignidad del ser humano” (Santiago), “dignidad y respeto a la persona independiente de su condición social y económica” (Concepción), “Lograr de la persona su máximo desarrollo” (La Serena).

Valores

- Participación social en tanto trabajadores sociales.

Los trabajadores sociales se perciben a sí mismos como: actores sociales y políticos. Por estas razones ellos se reconocen como agentes de cambio frente a las situaciones de injusticia tanto de la sociedad como de las instituciones en que trabajan. Como agentes sociales reconocen la labor del colegio de asistentes sociales, es decir no se puede ser agente político sin una estructura que colabore y apoye este trabajo. Hay un reconocimiento profundo a la dificultad de trabajar social y políticamente de manera individual (sentimiento de soledad), se requiere de estar en redes, colegiados etc.: “somos actores políticos y no actores políticos partidarios (...) en el sentido que nosotros tenemos que cambiar tenemos que llegar a la práctica que nosotros somos agentes de cambio” (Serena), “nosotras no podemos seguir quedando inválidas frente a la pobreza e injusticias, que es lo que vamos a tener que hacer nosotras como asistentes sociales” (Puerto Montt), “debemos tratar de fortalecer el gremio y apoyarnos y colaborar con este mundo” (Puerto Montt), “si estuviésemos solas yo creo que el temor es más comprensible pero si en una institución somos diez o somos seis hacemos alianza corporativa y dejamos de competir entre nosotras mismas seremos más fuertes” (Puerto Montt).

⁴² Declaración de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW), 1996.

Los trabajadores sociales requieren generar y potenciar redes, no solo entre colegas sino también entre otros profesionales. Estas redes no sólo son importantes para potenciar a los profesionales sino también el trabajo con los problemas sociales en que nos insertamos. “necesitamos generar redes con todos los colegas y más allá de los colegas con todos los profesionales que pueden estar involucrados con una situación problema” (Serena),. “también parece indispensable el desarrollar redes funcionales intersectoriales que den cuenta de la maximización de los recursos regionales, más allá de las definiciones programáticas. Los asistentes sociales deberían constituirse en una red natural para los usuarios y los propios profesionales, a través de una relación y coordinación permanente entre pares” (Temuco)

- Conocer y comprender la realidad

Se reconoce explícitamente la labor de investigadores que deben desarrollar los trabajadores sociales; es un tipo de investigación que reconoce la realidad en que se trabaja. La cantidad de información y antecedentes que maneja son los insumos prioritarios de este tipo de investigación: “hay un grave problema de fondo tenemos que ser investigadores de la realidad (...) el poder inmenso del asistente social en función de los antecedentes que maneja, en todo lugar de trabajo, no hay nadie, que conozca como nosotros” (Serena)

- Defensa de derechos.

“los informes para la defensoría, este es un escenario donde nos tratan de hacer pedazos, porque resulta que elaboras un informe y ahí y otras personas o profesionales que estudian tu informe, lo critican agudamente (...) este es un escenario muy potente, hemos aprendido bastante, a ser justos, a ser más objetivos” (Puerto Montt), “preocupación por el tema de la pobreza de los ciudadanos, de las personas en situación de exclusión social, de injusticia social” (Concepción)

“derecho a la libertad, honestidad derechos a la vida, dignidad de las personas autonomía de las personas, nos estigmatizarlas, respeto al ser humano en tanto único e irrepetible, derecho a decidir de cada persona. Respeto por las personas. Respeto por las propias decisiones” (Iquique)

“ver las diferencias y capacidades de la gente, no manipular” (Santiago)

- Solidaridad.

“ entendida como(...) facilitar la integración del otro poder trabajar con el otro en el mejoramiento de la calidad de vida generar las oportunidades, ojalá llegar al otro valor que es la justicia social” (Puerto Montt)

- Desarrollar capacidad propositiva.

“o sea tu puedes criticar el tema de las becas, pero hay que acompañarlo de un estudio y por ende con una propuesta, eso también le da argumentos a la autoridad comunal para discutir el tema o presentar el tema en los niveles donde se pudiera

generar modificaciones un ajuste (...) sensibilizas a quienes tienen que tomar decisiones” (Serena). “Como otro punto, veíamos que el tema ético no ha sido tratado como prioritario, hasta ahora, la ética debería transformarse y mantenerse en primera línea, de acuerdo a la restitución de la capacidad de los colegios regionales de ser instancias de sanción u orientadores”(San Antonio).

- Coherencia y Veracidad.

“coherencia entre la propia vida y los que se hace y dice, no al doble estándar, ser veraces no mentir” (Santiago). “ver la situación tal cual es e informarla en consecuencia” (Santiago).

“generar espacios de confianza y colaboración” (Santiago) “respeto al secreto profesional” (Santiago) “veracidad, respeto a la verdad y no engañar, honestidad, honorabilidad, probidad” (Linares).

- Respeto a sí mismo

“respeto hacia uno mismo que evita que otros abusen de tu poder y, también facilita el trabajo educativo para que los otros se respeten” (Santiago) “respeto a los espacios de los otros” (Santiago)

- Con relación a otros profesionales

“respeto a los principios y valores de otras personas y de otros profesionales y del trabajo en equipo” (Santiago)

Problemas y dilemas éticos

En general los grupos de discusión no construyen un concepto de problemas, dilemas éticos, sino que los incorporan en sus discursos argumentando sobre ambos. Solo dos Grupos de discusión plantean un concepto de problema ético: “los problemas éticos son actuaciones que van contra los principios y valores profesionales y personales, por exigencias de otros, generalmente jefes o autoridades” (Linares). “son la tensión entre la utopía y las circunstancias concretas que presenta el ejercicio cotidiano”(Cordillera) .

En tanto, ningún grupo explicita su concepción de dilema ético, lo que aparece con mayor frecuencia es el sentido más generalizado del concepto, es decir, la conflictiva necesidad de optar, en determinados momentos, entre dos decisiones o acciones de valor similar.

Así, podría sostenerse que respecto de la concepción de problemas éticos, se enfatiza en las decisiones tomadas por terceros, en el ámbito de políticas públicas y sociales, de asignación de recursos, de privilegio autoritario de ciertos sujetos o servicios a entregar, que entran en conflicto con las opciones, los principios y o los valores del profesional, pero frente a los cuales éste (el profesional), se siente sin otra posibilidad de elección que renunciar a su trabajo. En cambio, los dilemas aparecen más bien en la esfera de resolución de los propios profesionales, pero cuya decisión los conflictúa.

Si bien lo anteriormente planteado se expresa en los discursos de modo más o menos transversal, también es necesario plantear que las mismas situaciones o fenómenos son considerados por algunos profesionales como problema ético y por otros como dilema ético. Una constatación relevante es que no hay unanimidad en los profesionales en la distinción respecto de estas categorías descriptivas y explicativas de sentido.

- Problemas éticos

Los trabajadores sociales señalan como problemas la distancia entre la **utopía y lo que el contexto permite, es decir entre lo que debiera ser y lo que es y, también, en la dificultad o imposibilidad para cumplir los principios y valores** profesionales por decisión de una autoridad que **utilizando el poder** que le confiere su cargo o rango, limita la intervención social y los efectos de ésta, tal como el profesional los concibe.

Esta misma situación es explicitada como “abuso de poder sobre el accionar profesional” (Arica). “Manipulación de la gestión profesional” (Arica). “deformación del rol profesional (Arica) “la imposición de valores religiosos cuando se trabaja en instituciones religiosas” (Iquique). “Dificultades para tomar decisiones en conciencia” (Iquique). “Obligatoriedad de asumir el trabajo en problemas que son impuestos y no en aquellos que los profesionales ‘saben’ que son los más importantes”(Santiago) “en el departamento de bienestar en que la administración pide lo que le conviene y no la ayuda que tú quieras prestar al trabajador” (Concepción) “Hay cosas que uno considera que no se han cumplido...es complicado, hay normas que molestan y quedan ahí haciendo ruido” (Magallanes)”Como dejar de lado las prioridades del clientelismo político u otras razones, para atender bien a los usuarios” (Temuco).

Otro problema enunciado frecuentemente se relaciona con el tipo de políticas sociales vigentes, básicamente sectoriales y fragmentadas y centralizadas, lo que impediría o dificultaría una atención integral a los sujetos y por lo tanto un real aporte a la superación de sus problemas, necesidades o vulnerabilidades.

“las políticas sociales no asumen ni permiten el abordaje integral de los problemas”(Iquique) “no se incluye a los trabajadores sociales en el diseño de las políticas” (Iquique) y (Santiago). “Atendemos a la gente lo mejor que podemos pero no como se debiera” (Santiago). “los instrumentos de calificación social, particularmente la Ficha CAS ⁴³ por ser excesivamente intrusita en la vida de las personas y familias y no permite dar cuenta de componentes cualitativos que influyen en la pobreza” (Santiago). “Se recibe a una persona que demandó subsidio pero llega golpeada pero no podemos preocuparnos por eso, solo lo atendemos por el subsidio. Se cumplen los requisitos del trabajo mas que abordar integralmente a los sujetos” (Linares). “verse obligada a veces a falsear datos para poder entregar un beneficio a alguien que lo necesita, por lo inadecuado de los métodos para calificar pobreza” (Santiago).”hay comunidades indígenas que tienen políticas diseñadas a nivel central y que no se ajustan a la realidad” (Temuco). “No

⁴³ Ficha de “caracterización social” para la aplicación de las políticas sociales.

se conocen las necesidades de la gente ni las potencialidades. Los planificadores están exclusivamente en la capital del país, no conocen el país que están gobernando y que planifican”(Puerto Montt.) “las políticas sociales dan respuesta a las necesidades de las personas para que se adecúen a un sistema neoliberal (La Serena). “las políticas sociales sometidas a licitación. Nuestras políticas sociales hay que chasconearlas.. hay que desmenuzarlas, analizarlas hasta el fondo porque están totalmente hechas en escritorios, sin conocer nuestra realidad” (Puerto Montt).

Otro problema planteado con frecuencia y relacionado también con las políticas sociales, se refiere a la **escasa dotación de recursos para atender necesidades crecientes y problemas sociales cada vez más extendidos.**

“escasez de recursos y alta demanda social” (Arica). “Hay una desigualdad terrible en la distribución del ingreso” (Santiago). “los recursos insuficientes impiden una atención adecuada”(Linares). “ser magos con los recursos para atender las necesidades de las personas” (Temuco). “la población se ha incrementado por la erradicación de campamentos y los recursos no alcanzan”. “los servicios de salud aparecen colapsados permanentemente.. las ayudas técnicas son insuficientes”. (Cordillera). “los recursos son insuficientes frente a la población en aumento, así los trabajadores sociales han debido asumir, la desesperanza, largas esperas y burocracia..” (Cordillera). “las expectativas que se generan en la gente y que no son tales o no se realizan” “se ofrecen beneficios que se socializan pero cuando la persona lo vive, es otro cuento” (Linares) “la privatización de la educación es un negocio...” (La Serena.)

Algo que se destaca con mucha fuerza es el modelo económico imperante en un contexto de globalización con su privilegio por el crecimiento económico sobre el desarrollo humano y social y por lo cuantitativo sobre lo cualitativo.

“Aplicación de una lógica económica con relación a las necesidades sociales” (Santiago).

” estamos inmersos en una lógica técnico racional administrativa que hemos terminado por aceptar, nos hemos convertido en neoliberales. Eso hace nuestro discurso súper contradictorio, seguimos sosteniendo que el fin último es la persona humana pero actuamos en un sistema donde el fin último no es la persona... y seguimos reproduciendo la lógica sin posibilidad de escaparnos” (Santiago), “el discurso instalado y la práctica de modernización del estado en que lo que importa es la gestión, el dato el presupuesto, evaluar impacto y no procesos. hay una tendencia a nivel mundial para que pase a la administración lo social” (Santiago). “priorización de la cantidad por sobre la calidad por una mirada ‘economicista’“(Linares) “los objetivos y las metas medidos sólo en términos cuantitativos lo que ignora los aspectos cualitativos de las situaciones y problemas” (Concepción),”individualismo” (Iquique).”Hablar de Ética hoy es soñar, ¿ cómo ser ético en una sociedad que no lo es?, en un sistema económico que empuja a no serlo (Iquique), “parece haber en la sociedad, dos tipos de ética, una para unos y otra para los otros”(Santiago),“el sistema no impulsa la reflexión sino la acción por la acción y nosotras somos parte de eso”, otras veces tenemos que dar la cara profesionalmente por un sistema con el cual no compartimos sus postulados” (San Antonio).“Con mis alumnos hemos tenido discusiones sobre acomodar a las

personas al sistema o criticar al sistema para que se adecuó a las personas” (La Serena), “con aquellas personas que logramos promover pero que después dejamos a merced del sistema neoliberal, es defiéndete solo” (La Serena).

También es relevante los problemas ligados a las condiciones de empleo y al clima laboral. Incluye desde ambientes físicos, a temas salariales, no reconocimiento de la labor profesional, disputa con otros profesionales por ciertos ámbitos laborales.

“ambientes laborales deficientes” (Iquique). “Diferente trato a profesionales que realizan la misma tarea” (Iquique). “bajos salarios, porque las profesiones que están mas cerca de la pobreza y la vulnerabilidad son las que ganan menos” (Santiago). “hay puestos de trabajo que impiden la crítica” (Santiago). “inestabilidad laboral que coloca a los profesionales al filo de la ética para no perder el trabajo” (Iquique) “conservar el trabajo puede, a veces, impedir o dificultar el tomar las decisiones adecuadas” (Linares), “mi rol y mi función en los cargos en que he estado es de mediador o nexo entre la autoridad y las organizaciones de la comunidad, capacitando, ayudando a organizar, a que planteen sus requerimientos, sus demandas y muchas veces se crea un problema con mi empleador...hace que para la institución yo constituya un profesional disociador, estoy como en la lista negra” (Concepción), “Hay maltrato en el trabajo. La forma de mitigar del jefe era no dándole trabajo y la tiene ahora sin ‘pega’, entonces en el fondo la están destruyendo.”(Puerto Montt). “sobrecarga laboral, escaso tiempo para resolver situaciones con calidad”, “desgaste personal y profesional y necesidad de auto cuidado” (San Antonio) “subvaloración social del trabajo profesional, nuestro trabajo no es valorado porque no tenemos cifras, entonces, ya para decirlo, entonces estamos dejando de lado también todo lo que es cualitativo” (La Serena), “tenemos falta de formación permanente y capacitación, nosotros que trabajamos en bienestar no tenemos los mismos conocimientos que los del Norte (del país) ya que nos mandan sólo una vez al año (a capacitarse) y estamos mas atrasadas respecto al resto en cuanto a información...” (Magallanes).

Finalmente aparecen como problemas, algunos ligados al propio ejercicio profesional, a la intervención social y por lo tanto de responsabilidad del profesional. Esto sale del marco de las conceptualizaciones realizadas por dos grupos de discusión y planteadas en el primer párrafo de esta sección, pero también son menos transversales a los discursos del colectivo.

“poco respeto a los compañeros de trabajo” (Iquique). “falta de sistematización, de reflexión y empoderamiento lo que trae como consecuencia que otros profesionales asumen tareas propias de los trabajadores sociales” (Santiago), “discriminación explicitada en pensar que los pobres sólo deben acceder a algunos bienes y no a todos” (Santiago). “abuso de poder, sobre accionar profesional” (Arica) “escasa rigurosidad en las intervenciones”(Arica) “no se reconoce el trabajo de otros colegas” , “ hay falsificación de antecedentes conscientemente o por falta de investigación” (Talca). “se tramita a la gente y se toman decisiones por los usuarios, hay falta de respeto a los usuarios”; “se abusa de la relación profesional”; “se usa la profesión para beneficio personal”; “hay uso inadecuado del poder profesional” (Talca). “miedo a la libertad, pensar da miedo, hay comodidad, falta de dignificación profesional” (Linares). “hay deficiencias de formación e ignorancia de

los estudiantes que se están formando” (Linares).”hay discriminación y falta de aceptación de la diversidad, tenemos individualidad, no hay respeto por la diversidad” (Linares).

Contradicciones entre el discurso y la práctica “si bien uno en teoría debería respetar mucho los derechos humanos, uno cae también en el no respeto, yo por lo menos lo asumo” (Puerto Montt) “deficiente calidad de los Informes Sociales ...las hojas que mandan con el nombre de informe social, donde no hay ninguna investigación sobre la situación de la persona”(San Antonio),“nos hemos ido quedando atrás en la formación de todo lo que significa nuevas miradas del neoliberalismo, tenemos la palabra globalización pero nos queda como poncho”(La Serena).

- Dilemas éticos

En relación a los dilemas que más se destacan se pueden mencionar los siguientes:

- La intolerancia y la discriminación respecto de los sujetos atendidos, aparecen como un dilema en varios discursos El dilema se plantearía respecto del principio de aceptación de la persona humana y del ‘otro’ como un otro válido y del principio de autodeterminación.

“discriminamos y estigmatizamos a personas que uno atiende”, “tenemos prejuicios”; “establecemos una difícil relación con el cliente y a veces hay maltrato” (Arica). “No se respeta al otro diferente y el no respeto tiene que ver con un desvalor” (Santiago); “ intolerancia al enfrentarnos a diferentes valores o formas de vida. Nosotros desde el discurso somos tolerantes...es re fácil decir, pero en lo cotidiano cuando nos toca enfrentar situaciones que atraviesan nuestras propias ideas y vivencias, entonces es algo sumamente difícil, eso nos cuesta mucho como personas y como profesionales” (Santiago). “los dilemas se plantean entre los propios principios y los de otros. Por ejemplo me tocó una señora que tenía que operarse de un tumor pero no aceptaba la transfusión de sangre y si no se operaba se moría. ¿Qué hacíamos yo y el médico?”(Concepción) “como ponerle a la persona la resolución y no el profesional; responsabilizar a las personas..., mirémoslo juntos pero uno no puede (debe) decir a las personas vaya a tal parte o haga tal cosa, eso no resulta” (Santiago). “vivimos entre la política subsidiaria y la autodeterminación de las personas, en el fondo, en toda política subsidiaria ¿Dónde está la autodeterminación de la persona?”(Puerto Montt)

- Dilema entre denunciar injusticias y defender la aplicación de determinado tipo de intervención social y el miedo a ser sancionado, incluso con la pérdida del empleo.

“la inestabilidad laborar hace a veces, estar al filo de la ética para conservar el empleo” (Iquique). “hay un dilema entre conservar el empleo y criticar el sistema, atendida la inserción profesional, existe un equilibrio precario entre los principios y la práctica profesional...servicio social ha tenido que tratar de ‘manejarse...nosotros estamos sujetos a trabajar, a tener un salario...” (Santiago) “el sistema neoliberal y el individualismo hace como que de repente vas contra la corriente, uno va navegando para acá y todo el proceso te dice que hay que ir para

otro lado, entonces te van diciendo que eres un 'idealista' (Santiago). "hay mucho miedo en la gente joven, el miedo a ser sancionado cuando se dan opiniones técnicas... yo veo muchísima gente joven que se calla o mantiene una postura como que a mi no me toca, yo no lo vi" "a las generaciones pasadas no nos pasó eso, había mucho trabajo en lo social, entonces hay una situación de descomposición del trabajo...de la flexibilidad laboral y de las condiciones de trabajo y todo eso hace que la gente no hable". (Santiago)

"El miedo, ¿Cómo perder el miedo para plantear desde la profesión, observaciones para mejorar la intervención y señalar los fracasos que se han dado, como en el programa Puente?" (Temuco). "¿denunciar las políticas sociales que en algunos casos mantienen las condiciones de precariedad, como en el programa Puente?" (Cordillera) "la no denuncia de la desigualdad, de las injusticias, o(ésta) hecha sin la suficiente fuerza, hay un tema ahí que esto no se está dando, lo que es denunciar las injusticias, la desigualdad...no somos capaces de darnos cuenta que nosotros somos empleados del sistema" (Santiago)."que las propias necesidades, por ejemplo de conservar el empleo puedan impedir o dificultar tomar las decisiones adecuadas" (Linares).

- **Dilema por tener que falsear a veces información para no perjudicar o beneficiar a personas que necesitan acceder o mantener un beneficio, un servicio o un bien.**

El discurso mas generalizado sostiene que el dilema se plantea pero defienden el que es la satisfacción de la necesidad del sujeto, usuario la que debe prevalecer, aun al precio de mentir. Sin embargo hay profesionales que no están de acuerdo con esta posición y sostienen que debe plantearse la verdad al usuario para que éste decida pero nunca falsear información.

"por ejemplo, en una empresa cuando se (el trabajador social) tiene conocimiento que un trabajador tienen un problema de epilepsia, alcoholismo o drogadicción, piensan (en la empresa) que se puede accidentar...y lo van a despedir, aquí se plantea un dilema ético entre que tú estás ejerciendo tu rol profesional y lo que te pide la empresa"(Concepción). "petición de falsear un informe social para favorecer a alguien se nos plantea un dilema" (Concepción). "complicidad con las personas que se expresa en omitir o extrapolar información en los informes sociales para que los usuarios obtengan algo" (Arica). "¿cómo proteger a los beneficiarios contra las exigencias institucionales, aquí debe imponerse el principio de honestidad, explicando la situación al usuario" (Iquique). "si se dice la verdad, entonces la persona no se beneficia con el servicio, por eso se cambia la información para que tenga derecho a su servicio" (Temuco) "cuando te encuentras con algunos asistentes sociales que inventan informes... la forma de enfrentarlo es que uno debe estar consciente de cual es su sujeto de acción y ahí uno tiene que tomar decisiones a veces dolorosas pero debe hacerlo" (Concepción).

- **Entre la comprensión del deber ser profesional, principios y valores y la aplicación de políticas sociales con las que discrepan.** En este tema específico se constata que lo que para algunos profesionales es un problema ético, en el sentido que se planteó en el apartado correspondiente, para otros es un dilema, entendido como una decisión del profesional entre valores de importancia relativamente similar.

“Hay políticas sociales inadecuadas como el PRAIS (programa que otorga atención médica gratuita a ex presos y torturados políticos) que ha reducido los beneficios de la gente maltratada” (Temuco). “hay distribución inadecuada de los recursos, es cierto que hay restricciones económicas, pero uno puede decir que la distribución de esos dineros pudo haber sido mejor” (Concepción). “hay deshumanización de las políticas sociales, en las políticas públicas y sociales se privilegia lo cuantitativo sobre lo cualitativo” (Arica e (Iquique).” Hay obligatoriedad de implementar políticas con las que uno no está de acuerdo”(Cordillera). “todos estamos de acuerdo en que hay que medir, hay que controlar, pero al final uno trata de conciliar las dos posiciones pero a ¿qué costo?” (Santiago). “en justicia tenemos el dilema que por ley somos asistentes sociales tratantes pero al mismo tiempo somos peritos, ¿Cómo resguardar el secreto profesional y la defensa del asistido entendiendo que el juez necesita información para decidir?” (Iquique). “en casos de niños abusados en la familia, como decidir entre sacarlo de la familia o dejarlo en ella, entendiendo que la alternativa de estar lejos de la familia tampoco es buena para el niño, ¿Cómo decidir?” (Linares).

Desafíos planteados por los profesionales.

Los desafíos surgen en los discursos, como parte de la necesidad de abordar los temas éticos con un mayor sustrato teórico y político pero también como constatación de una insuficiente, en los discursos se dice “deficiente”, formación profesional de las actuales generaciones de profesionales.

- **Mejorar la formación profesional** “hay deficiencias en la formación de los trabajadores sociales, ¿Cómo formar profesionales para las actuales circunstancias?,... las prácticas y la realidad no tienen nada que ver con el discurso. ¿Dónde está la identidad?”(Temuco). “hay incapacidad para asumir un rol analítico frente a las políticas sociales”, “no generamos conocimiento””hay insuficiencias en la formación profesional, lleva a la subjetividad en la toma de decisiones” (Arica). “necesidad de formación y capacitación para trabajar con pueblos indígenas””potenciar habilidades y destrezas en los estudiantes de trabajo social, para el trabajo profesional” (Temuco) “nosotras aún no estamos suficientemente preparadas y formadas como que no nos damos cuenta del papel que podemos realizar en la sociedad... pero también tenemos que estar involucradas en la política, sin política, sin poder, no podemos hacer nada”(Santiago). “tenemos que asumir la necesidad de una formación permanente, de un fortalecimiento general para enfrentar los problemas actuales” (Arica) “nos falta sistematización, la reflexión y el empoderamiento, lo que trae como consecuencia que otros profesionales asumen tareas propias de los trabajadores sociales” “tenemos carencias de una buena formación ética”, “en nuestra profesión no nos aterriza la ética, hay separación de lo metodológico de lo ético; Tenemos las técnicas pero ¿qué pasa con la ética? (Santiago). “hay deficiencias en la formación actual e ignorancia de los estudiantes que hoy se están formando; la privatización de las universidades y el que estén en el mercado de capitales, influyen en eso” (Linares). “hay debilidades en la formación de los trabajadores sociales en las escuelas y universidades de la región, a través de la supervisión de prácticas he podido ver que ni siquiera las personas que están dirigiendo (las escuelas), que son colegas, tienen claro donde quieren que haya un eje promocional o uno preventivo” (Puerto Montt). “ En la formación hay escasa prioridad al tema ético...el tema ético no ha

sido tratado como prioritario y debiera transformarse y mantenerse en primera línea, de acuerdo a la restitución de la capacidad a los colegios profesionales, de ser instancias de sanción y orientadores” (San Antonio). “hay demasiados centros de formación que imparten la carrera de trabajo social, en el país, lo que genera cesantes y esto sería un doble problema ético, para quienes participan en la docencia y también para los profesionales que se forman y enfrentan el problema de trabajar o no hacerlo, en la profesión en que se formaron” (Linares).

- Otro desafío planteado se relaciona con una cierta contradicción detectada por los profesionales entre su trabajo profesional dedicado de manera importante a la participación social, el fortalecimiento organizacional y de la ciudadanía y su no participación en la organización gremial de los trabajadores sociales chilenos, el Colegio de Asistentes Sociales.

“¿es ético promover participación social y agrupación si nosotros somos pasivos, aislados?, hay un cierto estancamiento en la participación, en la responsabilidad social”(Arica). “hay fragmentación y disminución de la actividad gremial y organizacional en general, y también la del Colegio de Asistentes Sociales y esto produce pérdida de autonomía” (Iquique), (Santiago). “somos profesionales que trabajamos con las organizaciones pero hemos sido incapaces de mantener una organización que aglutine a todos los asistentes sociales de la provincia y asumir que ésta es una realidad nacional” “En el tema de la participación existe una inconsistencia, hay colegas que vienen (al Colegio) solamente a las actividades certificadas” (San Antonio). “nosotros como gremio deberíamos presentar nuestras inquietudes a las autoridades pero por escrito...tenemos los medios de comunicación, podemos redactar buenos documentos y hacerlos llegar como Colegio a las autoridades de la Región. Aprovechemos que estamos en la capital de la Región” (Puerto Montt). “Hay una necesidad muy grande de la organización gremial” (Temuco).

Análisis conclusivo.

Respecto del problema ético planteado acerca de las políticas sociales y de la escasa dotación de recursos para aplicarlas, una primera reflexión que surge dice relación con el concepto y la aplicación de políticas públicas y sociales. En lo relativo al concepto, diremos siguiendo a Tamayo que “las políticas públicas son un conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar problemas que, en un momento determinado, los ciudadanos y el propio gobierno consideran como necesario”⁴⁴. También podríamos considerar que se trata de “cursos de acción y flujos de información en relación con un objetivo público que puede ser desarrollado por el propio sector público, la comunidad y/o el sector privado, que contiene orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos y definiciones o modificaciones institucionales”⁴⁵

⁴⁴ Tamayo en Lahera (2002) Introducción a las Políticas Públicas. Fondo de Cultura Económica. Santiago Chile

⁴⁵ op cit Lahera 2002

En tanto las políticas sociales que forman parte de las políticas públicas, están diseñadas para lograr objetivos compartidos relacionados con la provisión de bienes y servicios de interés social u orientados a resolver problemas. Se dirigen preferentemente a los grupos y sectores sociales que presentan mayores carencias, pobreza, vulnerabilidad y/o exclusión y a los que su propia situación les impide abordar por sí mismos y alcanzar el mejoramiento de sus condiciones de vida. En este sentido, las políticas sociales son compensatorias, en tanto buscan introducir acciones destinadas a revertir las desigualdades sociales que produce la estructura o el funcionamiento social.

Si al mismo tiempo aceptamos que los trabajadores sociales y el trabajo social histórica y tradicionalmente han tenido como finalidad contribuir a mejorar las condiciones y calidad de vida de las personas y los colectivos, siendo el bienestar social y la 'vida buena', la finalidad última de la profesión. La conciencia ética se constituye en un componente necesario de la práctica profesional de los trabajadores sociales, siendo la habilidad y compromiso para actuar éticamente un aspecto esencial de la calidad del servicio ofrecido a aquellos que utilizan los servicios del trabajo social (IASSW).(IFSW)⁴⁶.

No podemos sino aceptar que esa 'vida buena' a la que hacemos alusión requiere para alcanzarse de 'instituciones justas' como sostiene Paul Ricoeur y una de éstas es que las políticas sociales cumplan sus propósitos. Para eso requieren ser diseñadas y aplicadas contando con una suficiente provisión de recursos y considerando las particularidades de cada grupo, región o localidad, escuchando las demandas, opiniones y 'formas de sentir' de las poblaciones afectadas y de quienes trabajan con ellas, entre otros, los trabajadores sociales. Deben incluir también mecanismos de evaluación sistemáticos y con amplia participación de expertos, profesionales y técnicos, políticos y representantes de la población objetivo a las que se dirigen las políticas.

En la medida que la mayor parte de los criterios antes enunciados no se cumplen en las actuales políticas sociales, no es extraño que los profesionales perciban como problema ético, la carencia de integralidad de las políticas sociales, su diseño centralizado, la precariedad de los recursos destinados y la no inclusión de las opiniones, los juicios y los planteamientos de los profesionales de trabajo social y de quienes se beneficiarían con ellas.

En esa misma línea, la búsqueda de los trabajadores sociales de una mejor vida para todos, sin exclusiones ni excluidos, parece poner en evidencia con fuerza, la paradoja entre la nunca abandonada búsqueda de lo posible y la esperanza cuestionada de su logro.

Otro problema ético relevante, señalado en los discursos se refiere al modelo económico imperante en un contexto de globalización, con su privilegio por

⁴⁶ Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2004). *"Propuesta para un nuevo documento de ética y de estándares globales para la educación y capacitación del trabajo social"* Adelaida, Australia. Documento de Trabajo.

el crecimiento económico sobre el desarrollo humano y social y por lo cuantitativo sobre lo cualitativo para medir éxito o logro.

Los trabajadores sociales perciben que el funcionamiento del sistema económico social tanto en el ámbito nacional como mundial impide aplicar “el principio ético de promoción de la justicia social con relación a la sociedad en general como en relación con la gente con la que trabajan”⁴⁷ (IASSW).

La dificultad o el problema se manifiesta tanto en el ámbito cultural entendido como el desarrollo de ciertos patrones de conducta, entre estos el individualismo, la cosificación de los seres humanos, el consumismo. Expresándose también a nivel económico ya que el desarrollo, entendido preferentemente como crecimiento económico valora más lo que se tiene, lo que se produce y las ‘ganancias’ que se logran, que a las personas sus necesidades y potencialidades y su derecho a gozar sin exclusiones de los beneficios del desarrollo.

Esta ‘mirada’ parece coincidir con lo planteado entre otros por Touraine⁴⁸ “lo individual parece sustituir a lo colectivo, los referentes sociales se difuminan “ y el autor se pregunta, en las actuales condiciones ¿podremos vivir juntos?

También parece acercarse a Rawls⁴⁹ cuando plantea que “toda diferencia de ingreso, riqueza, autoridad o jerarquía sólo tendrá justificación en la medida en que beneficie al grupo de personas que estén en una posición menos aventajada en la sociedad”. , es decir, cuando este autor enfatiza en el principio de justicia distributiva e igualdad de oportunidades de los ciudadanos.

Al respecto, algunos estudiosos y teóricos del trabajo social que abordan el tema de la ética, sostienen que “la acción ética implica por definición tomar en cuenta al otro y a la sociedad(...)la moralidad se vuelve acción ética en el momento en que nace una convergencia entre el yo y la alteridad”⁵⁰ (Tertulian, en: Barroco: 2003). “La reflexión ética hace posible la crítica a la moral dominante, puesto que permite desvelar sus significados socio históricos, habilitando la desmitificación del prejuicio, del individualismo y del egoísmo”. “El contenido de la ética profesional se construye en la práctica cotidiana, espacio de confrontación ante situaciones de conflicto que requieren un posicionamiento de valor”⁵¹.

Cabe recordar aquí algunas afirmaciones de Adela Cortina ⁵² que contribuye a explicar y fundamentar el razonamiento expresado por los trabajadores sociales en sus discursos, “La razón humana nunca es una razón carente de sentimientos, siempre está cargada de sentimientos (...) Es preciso hablar de una razón que es a la vez ‘sentiente’, una razón que va acompañada de sentimiento (...), porque hay personas que sí les preocupa la injusticia y personas a las que no les preocupa”

⁴⁷ (IASSW) Op. Cit.

⁴⁸ Touraine, Alain.(1997): *Pourrons-nous vivre ensemble?*, Fayard Editeur, París.

⁴⁹ Rawls, John (1997): *Teoría de la justicia*, Fondo de Cultura Económica, México.

⁵⁰ Tertulian en Barroco, María Lucía. (2003) “Los fundamentos socio históricos de la ética” en: *Servicio Social crítico*, Cortez Editora Sao Paulo.

⁵¹ Barroco, María Lucía. (2003).

⁵² Cortina, Adela. (2003). *Ética mínima*, Universidad de Valencia.

Estas afirmaciones y particularmente la última, dada a modo de ejemplificación, parece calzar perfectamente con lo que sostienen los trabajadores sociales, como también lo hace la siguiente afirmación de la autora refiriéndose, a la relación entre ética y poder, “No sé qué pasa, parece que hay cierta repugnancia entre el poder y los comportamientos éticos. Creo que sería importante que la ética orientara las conductas de la gente...” Esto lo expresan los trabajadores sociales al decir “¿cómo ser éticos en una sociedad que no lo es?, ¿en un sistema económico que empuja a no serlo?” (Iquique). “nos estamos pidiendo valores cuando los que están dirigiendo una empresa, una institución, el país, no tienen valores, no tienen ética”: (Santiago).

Respecto de un enfoque instrumental y cuantitativo predominante en el sistema, lo primero que destaca transversalmente en los discursos es un pensamiento dicotómico respecto de ambos enfoques que podría sintetizarse en que lo cuantitativo es ‘malo’, lo cualitativo es ‘bueno’, porque si se privilegia la cantidad, necesariamente se abandona la preocupación por el proceso y los cambios no medibles producidos por las intervenciones. Por esto aparece un rechazo a la obligatoriedad de entregar estadísticas, resultados, etc.

Sin embargo, si se analiza con mayor profundidad, se puede descubrir que lo más importante es la preocupación por conseguir que se valoricen los cambios producidos en las situaciones y en los sujetos por sobre la cantidad de gestiones realizadas o de instrumentos aplicados. Al respecto, sólo uno de los grupos de discusión explica esto al sostener que “no se trata de no rendir cuentas o que no se deba evaluar sino que en la evaluación se incluya todo y no sólo lo que se cuantifica”.

Al respecto, un estudio realizado por el Consejo Superior de trabajo social de Francia⁵³ apunta precisamente hacia esta segunda comprensión de las afirmaciones de los trabajadores sociales chilenos, proponiendo incluso algunas recomendaciones que permitan superar la aparente dicotomía, que al parecer también se experimenta en ese país. La evaluación de la intervención social, debe centrarse en las relaciones entre las dimensiones que se proponen, pero en todas ellas y no sólo en algunas: la pertinencia, es decir la relación finalidades/objetivos; la coherencia, es decir objetivos/medios; la eficacia, es decir objetivos/resultados, la eficiencia, es decir medios/resultados.

Junto a lo anterior, el Consejo Superior plantea que en la intervención debe buscarse lo que denominan ‘calidad total’, es decir “la satisfacción permanente del conjunto de las partes (sujetos) involucrados, entre quienes destacan a los usuarios, los administradores, pero también los profesionales”.

Los problemas éticos ligados a las condiciones de empleo y al clima laboral, refieren básicamente a temas salariales, jornadas laborales, relaciones laborales y condiciones de infraestructura para la realización del trabajo.

⁵³ Paul Ricoeur en: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (2001). *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*. Editeur ENSP, Rennes.

Entre los temas destacados, encontramos unos ya señalados por algunos autores. En los discursos se encuentran frecuentes referencias a las exigencias establecidas para que realicen además de la intervención social, trabajo administrativo, lo que ellos denominan la 'doble función' que obliga a los profesionales a realizar extensas jornadas laborales, excesivamente agotadoras y que van en algunas oportunidades en desmedro de la eficiencia, de la posibilidad de sistematizar sus intervenciones y de la vida familiar de los profesionales.

Cumplimiento de dobles funciones profesionales que son contradictorias entre sí. Esto no aparece muy generalizado en los discursos, sino más bien focalizado en algunas instituciones como los Juzgados y en algunas empresas, en que los profesionales, deben cumplir la doble función de apoyo, educación y acompañamiento social con la de control es decir de informante sobre aspectos específicos de la vida de las personas, las que al ser informadas quiebran las confianzas y la relación profesional y el no informarlas puede generar problemas laborales a los profesionales, incluso la pérdida del empleo, según sostienen algunos discursos. Esta situación ha sido documentada y al respecto Bermejo plantea "la dificultad que supone que el trabajador social actúe a la vez para ayudar y controlar, lo que exige de éste una especial atención a sus propias decisiones, particularmente cuando se ve obligado a tomar decisiones de carácter coercitivo, lo que exige un análisis ético mas detallado..."⁵⁴

De lo que se trataría es que el profesional ejerce con el mismo sujeto la función de control social y la de educación y asistencia., pero además le genera conflicto respecto de la confidencialidad de la información que le proporciona el sujeto atendido versus las necesidades de otro, el juez por ejemplo, de disponer de ella para decidir la aplicación de una medida. Al respecto (Bermejo: 2002)⁵⁵ plantea que "una buena práctica requiere que las decisiones profesionales estén basadas en el consentimiento informado del usuario", y "un profesional debe respetar la relación confidencial con el usuario y no debe revelar información reservada, pero hay situaciones en que el trabajador social es requerido para compartir con otros información recibida confidencialmente" El autor plantea el problema en ambos casos pero no aventura soluciones, las que tampoco han resuelto los trabajadores sociales y es sin duda en cada situación particular que deberá aplicarse el criterio ético más pertinente.

En el texto –ya citado- del Consejo superior de trabajo social de Francia, se plantea a este respecto que "frecuentemente los trabajadores sociales se encuentran afectados por problemas de falta de medios, de descalificación, de formación y de la arbitrariedad de los empleadores y de las autoridades". Todo lo cual es sostenido también por los profesionales chilenos.

Consideración especial merece el tema de los bajos salarios, reconocido en la mayor parte de los discursos en los que se argumenta que los profesionales que están más cerca de las necesidades y problemas sociales son los más mal pagados. Con esta afirmación recurrente ellos establecen la relación entre el trabajo que realizan los trabajadores sociales, la mínima valoración de lo social que

⁵⁴ Bermejo, Francisco J. (2002): *La Ética del trabajo social*, Desclée De Brouwer, Bilbao.

⁵⁵ Id.

hace el sistema económico imperante y su anterior crítica al diseño de las políticas sociales y a su aplicación. Respecto del tema salarial, estudios realizados por diferentes organismos muestran que los salarios promedio de los trabajadores sociales, se sitúan efectivamente en los lugares inferiores de las escalas salariales de profesionales en la administración pública y frecuentemente también en los organismos privados.

Otro aspecto señalado con frecuencia en los discursos es el relativo a las deficientes condiciones de los lugares de trabajo. Recurrentemente se plantea que los lugares destinados para atender personas son inadecuados, mal dotados de infraestructura y no permiten la privacidad necesaria. Para el trabajo con colectivos, se señala similar precariedad, dificultades para los traslados, locales poco adaptados para el trabajo con grupos o asambleas, etc. Algunos profesionales incluso sostienen que esto haría parte de una “cultura del mal trato” existente en el país.

Un último tipo de problemas éticos refieren al propio ejercicio profesional y, por lo tanto, serían de responsabilidad de los profesionales.

Entre estos destacan como relevantes, la escasa rigurosidad en las intervenciones, justificadas a veces, por exceso de trabajo. El abuso de poder con los usuarios, expresado en un trato poco empático o claramente arbitrario y en la no aplicación del principio de autodeterminación de los usuarios.

La rutina y por lo tanto la escasa innovación y adecuación de la intervención a la complejidad de la realidad social actual, es otro problema señalado recurrentemente. Se le relaciona directamente con dos factores diferentes, por una parte, lo que se califica como ‘miedo a la libertad’⁵⁶ (utilizando a E.Fromm en su libro *El Miedo a la libertad*), se dice que “pensar da miedo” porque supone nuevos desafíos y autocuestionamientos y sería más cómodo continuar haciendo lo que ya se sabe. También se puede reconocer en esta afirmación, lo señalado por Donald Schön⁵⁷ respecto de cómo la falta de reflexión lleva a la rutina y al estancamiento de la creatividad.

El segundo factor con el que se relaciona el problema ético señalado serían deficiencias en la formación profesional y carencias respecto de la adscripción a procesos de formación permanente. Para explicar o justificar esto último, se apela a los bajos salarios.

En relación con los dilemas éticos.

Necesidad de optar entre dos decisiones o actuaciones de un valor similar, los autores coinciden en pensar que no siempre se encuentra la solución mas adecuada al dilema y que el enfrentarse a dilemas éticos sería un elemento

⁵⁶ Fromm, E. (1996): *El miedo a la libertad*, Paidós, Bs. As..

⁵⁷ Cfr. Schön, D. (1983). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*, Paidós, Barcelona.

inherente al ejercicio profesional y a la distancia entre los principios siempre generales y la aplicación de éstos a sujetos específicos y particulares. Frente a esto el juicio ético es fundamental pero teniendo en consideración que no debe razonarse linealmente sino buscando caminos que ayuden a resolver la contradicción en la complejidad de cada situación y apelando a los principios y valores como una guía pero no como una 'receta' a aplicar.

Dos, aparecen como los dilemas más relevantes, la dificultad de respetar la autonomía del otro cuando la decisión de éste podría hacerle más daño que la decisión del profesional. Lo que estaría en cuestión en este dilema es básicamente que en la comprensión profesional el trabajador social debe beneficiar al usuario, por lo tanto elegir en la medida de lo posible el bien mayor y no el mal menor, pero precisamente, es esta elección la que no siempre es clara, ni simple de asumir.

Otro dilema planteado transversalmente es el de los prejuicios personales o valores personales y su desencuentro con los de los sujetos de atención. Lo que se señala como dilema específico es la discriminación, como resultado de un choque de valores. En este caso, la mayoría de los autores se inclinan a pensar que la aceptación y el bienestar del otro, deben primar y por lo tanto, el profesional debería buscar 'suspender' transitoriamente su valoración personal para referirse y aplicar el principio y valor de la profesión en esa situación.

Finalmente, el otro dilema fuertemente planteado es el dilema entre la autoprotección y los deberes profesionales con los sujetos de atención. Se argumenta con frecuencia respecto al miedo a ser sancionado por determinadas conductas o decisiones e incluso el miedo a perder el empleo.

Este también es un dilema suficientemente documentado y respecto de él, la tendencia mayoritaria entre los autores pareciera ser que dentro de límites posibles, es necesario tener claro, lo ya planteado anteriormente, que es el contexto específico el que debería contribuir a la toma la decisión Y por lo tanto, "quizás es necesario no llevar demasiado lejos nuestros planteamientos, mas allá de lo que el contexto donde hemos de actuar lo permita. No obstante, este planteamiento exige del profesional algún tipo de compromiso que contribuya a la modificación de las condiciones políticas y sociales que dificultan mantener una cierta integridad moral, a la que como personas y como profesionales no debemos renunciar"⁵⁸ La autora plantea mas adelante, algo reiteradamente señalado por Adela Cortina y otros autores, que la ética no da soluciones sino que ofrece métodos sistemáticos de análisis para orientarnos en la acción.

Los desafíos planteados por los profesionales refieren específicamente a dos temas, el de la deficiente formación profesional, al que ya nos hemos referido antes a propósito de los problemas y dilemas éticos y que al plantearlo como desafío profesional, aparece fuertemente orientado al conjunto de la profesión y no sólo a los profesionales que se desempeñan en el ejercicio profesional directo.

⁵⁸ Fuentes C., María Teresa (2001): "Dilemas Éticos en el trabajo social". Conferencia dictada en la *Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana* de Santiago de Chile.

El llamado aparece en dos direcciones: por una parte, mejorar la formación profesional de pregrado y por otra, acercar la formación de especialización y de grados académicos, al conjunto de los trabajadores sociales.

En este punto específico es necesario explicitar que al plantear la crítica a la formación profesional, se refieren al conjunto de la formación, incluyendo la formación en ética.

El segundo desafío que incluye una crítica y también una autocrítica se refiere a la no participación de los trabajadores sociales en actividades del Colegio de Asistentes Sociales. En este sentido se señala por una parte una contradicción entre el discurso y llamado a la participación, la organización y el ejercicio de la ciudadanía que hacen habitualmente los trabajadores sociales y su no participación en organizaciones, pese a visualizar que algunos de los problemas éticos que señalan podrían tener un mejor abordaje y eventualmente solución, si los planteamientos vinieran desde la organización gremial y no desde cada profesional en particular. Esto se incluye en muchos discursos cuando se aborda el tema del poder.

La crítica está referida a la actuación del Colegio de Asistentes Sociales que sería 'poco visible' en el espacio social y político. Al respecto, aparece con fuerza una cierta linealidad de pensamiento, dado que no se relaciona la escasa participación en el Colegio con la crítica a éste. Cabría plantearse, a lo menos como hipótesis, que un Colegio con mayor participación de Colegiados no sólo aumentaría sus recursos financieros, tan necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas sino que mejoraría y diversificaría la reflexión, el análisis y las propuestas de acción.

Una reflexión conclusiva nos focaliza sobre la tensión entre cumplir con la institución o cumplir con la calidad de vida de los usuarios.⁵⁹

Los/las profesionales entienden esta tensión como una contradicción, de la que sólo se puede salir si se anula alguno de los términos del conflicto: o se elige a la gente hasta el punto de arriesgar el cargo; o se opta por la institución, entonces, dando la espalda a la vocación profesional de compromiso con los excluidos.

Así se entiende, esto lo confirma la revisión de las columnas tituladas "dilemas" y "formas de resolver los dilemas" en los cuadros que sintetizan los testimonios recogidos por la investigación.

Queremos agregar, para subrayar la relación de esta situación con la pregunta central sobre la cual estamos reflexionando, que esta percepción parece tornar irrelevante o ilusoria la pregunta por la ética y el ejercicio profesional.

⁵⁹ El concepto de "calidad de vida"; tal como se propone hoy a la discusión, incorpora tanto la satisfacción de necesidades básicas (mediante satisfactores objetivos) como el desarrollo en las personas de las capacidades (subjetivas) que les permiten construir esas satisfacciones. O sea que "calidad de vida" engloba las dos a formas de conflicto entre trabajadores sociales e institución: Cfr. Nussbaum, Marta y Amartya Sen (comp.) (1996): *Calidad de Vida*, FCE, México.

Es que si los trabajadores sociales están así de condicionados por su estatuto funcionario (y la gran mayoría de estos / as profesionales operan como funcionarios / as, ya del Estado, ya del capital privado), entonces están encajonados a responder, según la expresión de Adela Cortina, de “manera ajustada”, hay poca espacio a la decisión, no es pertinente la pregunta acerca de la ética, solo importa la pregunta de cómo lidiar con la angustia.⁶⁰

Es nuestra opinión que esta contradicción se ha generado y se agudiza desde la particular manera que en el ámbito del trabajo social, hemos venido construyendo cada uno de los términos que entran en el conflicto.

Nos parece que la pregunta (y las exigencias) de la ética referida al ejercicio profesional, sólo se podrá proponer seriamente si se conceptualizan las políticas y programas sociales de manera distinta a la hoy dominante en el medio profesional.

Para mostrar esta otra mirada, que puede abrir camino a una reflexión y análisis nuevo sobre el hacer profesional, recurrimos a la presentación de dos tesis, que ya han desplegado un relativo desarrollo y que dicen a la no – linealidad mecánica entre una pretendida voluntad política (estatal o privada) y el ejercicio práctico de los/las trabajadores/as sociales.

Como acabamos de insinuar, las tesis a las que recurrimos aquí, han sido desarrolladas por otras reflexiones, lo cual nos excusa de intentar ahora discursos acabados y largos y nos permite destacar en éstas lo que dice más directamente al tema que aquí nos ocupa.

La primera afirmación se despliega en contra de ese “sentido común” que entiende a las políticas y programas sociales⁶¹, sólo como acciones oficiales que buscan entregar algún bien o servicio para satisfacer (en algún grado) carencias materiales de grupos excluidos que la mirada de la autoridad considera “merecedoras” de esta atención.

Decimos aquí que, ciertamente, los programas sociales orientan recursos para ese propósito, pero, agregamos que, al mismo tiempo y en el mismo esfuerzo, estas iniciativas siempre generan efectos en otros campos, que Cecilia Zaffaroni denomina “intangibles”.⁶²

Junto con entregar casas, subsidios, atenciones en salud o contenidos educativos, los programas sociales son portadores de efectos políticos (refuerzan o debilitan -

⁶⁰ Trabajador social entrevistado señala: *Yo quiero seguir siendo trabajador social que es la vocación que elegí, pero los/as trabajadores/as sociales son funcionarios asalariados, ya del Estado, ya del capital y, por último, ser funcionario ejecutor de esos programas sociales me impide cumplir con el compromiso con la suerte de los excluidos. ¿cómo salgo de ese laberinto, sin soluciones simplistas y superficiales?*

⁶¹ Aquí y para efectos de esta reflexión, estamos usando indistintamente los términos “políticas” y “programas”.

⁶² Zaffaroni, Cecilia (1997): *El marco de desarrollo de base: la construcción de un sistema participativo para analizar resultados de procesos sociales*. Ed. Trilce-Fundación Interamericana-SADES, Montevideo.

no causan – determinadas relaciones entre el Estado y los ciudadanos beneficiarios) de efectos sociales (favorecen o dificultan relaciones de los usuarios entre sí) y de efectos culturales (cooperar a promover o limitar cuestiones como la autoestima y la constitución de sujetos entre quienes reciben beneficios tangibles).

Sin intentar presentar aquí un desarrollo, ni completo, ni profundo, de esta percepción, conviene subrayar que los efectos que estamos señalando (“intangibles”) se posibilitan por la propia dinámica de la acción social y se activan, incluso, cuando no son expresamente perseguidos por quienes diseñan y ejecutan políticas sociales.

Queremos decir que, siempre que se ejecuta un programa social, en el sentido estrecho de entregar bienes o servicios materiales para la solución de carencias, está presente la oportunidad de trabajar, al mismo tiempo, en el desarrollo de lo socio cultural.

La donación de “soluciones” depende del monto y aplicación de los recursos, requiere de destrezas técnicas de parte de los funcionarios encargados y es acerca de esto que, normalmente se ocupa la evaluación institucional.⁶³

El desarrollo socio-político-cultural, en cambio, depende de las formas como se ejecutan los programas: así, será diferente un programa que opera a través de asignaciones individuales, de, el mismo programa, pero que funciona con recurso a formas de participación colectiva.

Esta mirada resulta muy importante frente a la pregunta de la ética. Si bien hay responsabilidades éticas que se juegan en el campo de los “efectos tangibles”, que dicen al uso adecuado de recursos públicos y a la responsabilidad técnica de asignar respuestas adecuadas para necesidades diversas y esto es lo que, directamente, preocupa a la institución, hay otros desafíos éticos que son distintos cuando atendemos a los campos de efectos intangibles, ya que, ahora, las oportunidades de decisión para el profesional de ejecución pueden ser más amplios.

El error de construcción de conceptos estaría en entender que los efectos tangibles y los intangibles se opondrían mutuamente de modo excluyente (un programa debería optar por perseguir uno u otro propósito) y, así, la preocupación institucional por los resultados materiales y las evaluaciones cuantitativas daría la espalda a toda preocupación por el desarrollo de las personas. Aquí estamos postulando que, si la atención institucional se focaliza sobre los efectos tangibles, esta preocupación deja espacios abiertos en distinto grado, en unos casos más amplios y, en otros, muy estrechos para ensayar alianzas de educación social con los usuarios.

El segundo postulado que nos interesa indicar, apunta a encontrar en la percepción – muy difundida - de que los programas sociales no sólo expresan la voluntad de dominación (del Estado, del capital, de los países centrales) sino que traducen

⁶³ Cfr. un trabajo pionero de Vicente de Paula Faleiros, *Trabajo Social e Instituciones*, ed. Humanitas, Buenos Aires, 1992.

esos propósitos de manera lineal y homogénea, sin fisuras y sin tensiones. En esta mirada, los programas sociales (en diseño y ejecución) son para la reproducción de la dominación e importa muy poco las preocupaciones y las pequeñas rebeldías de los funcionarios menores.

Esta forma de construir la concepción de la acción social vuelve intrascendente el plantear a los/las trabajadores/as sociales la pregunta acerca de la ética en el ejercicio profesional. Es que si la práctica se entiende sólo como una pieza de engranaje que asegura la transmisión lineal del sentido a lo largo de todo el mecanismo, entonces, en ese ejercicio no hay decisión, no hay responsabilidad y tiene poca cabida la ética.

Tanto Gramsci como Foucault, cada uno según su particular enfoque (el primero a través de la re-construcción del concepto Estado; el segundo analizando la diseminación del poder en las múltiples relaciones sociales) han planteado el tema del poder de manera menos simplificada, con lo cual han abierto espacios para la emergencia de análisis más dialécticos de las acciones de la autoridad y, en particular, de los programas sociales.

Más recientemente se ha propuesto el denominado “análisis de la interfaz”.⁶⁴

Norman Long señala que, en mayor o menor medida según los casos, ningún programa que ha sido diseñado en una oficina central (según una lógica general y homogeneizadora) se aplica, en las circunstancias particulares y diversas propias de cada caso, exactamente según diseño.

Esta contradicción “lo general” y “lo particular”, que es lo que esta mirada identifica como “la interfaz”, aparece como el espacio de una traducción necesaria que sólo puede ser impulsada por los sujetos que impulsan el programa en el terreno.

Lo que hay que subrayar es que la “interfaz” (la exigencia de traducción a las condiciones particulares) está inscrita en la naturaleza del proceso que lleva a la ejecución de las políticas sociales y no surge desde la opción oportunista de un/a funcionario/a.

Es cierto que las instituciones normalmente, buscarán controlar la posibilidad de cambios en el momento del interfaz, a través de la imposición de tiempos, requisitos y metas, que se recogen en las evaluaciones. Por eso habría programas que permitan más iniciativa a los funcionarios de terreno, mientras en otros, las oportunidades de la interfaz serán más estrechas, hasta casi inexistentes. Pero, lo importante es, en cada caso, saber reconocer la gama de esta posibilidad; una capacidad diagnóstica en la cual los/las trabajadores/as sociales no han sido formados sistemáticamente.

⁶⁴ Cfr Long. N., (1999) The Multiple optice of Interface análisis UNESCO Background Paper on interface análisis, www.utexas.edu/cola/insts/lilas/contente/claspo.

La simplificación de los conceptos a los que los/las trabajadores/as sociales recurren para entender su práctica, no es casual.

Esta profesión debe tratar con situaciones de extrema complejidad y en condiciones, también, muy complicadas. Mucho más que otras disciplinas del área social que han recortado sus propósitos hasta volverlos manejables.

No debería extrañar que los/las trabajadores/as sociales ingresen al desempeño profesional mal equipados – en lo técnico y en metodológico – para modelar adecuadamente las situaciones que les corresponde enfrentar.

De ahí que, todos los que -de distintas maneras- nos relacionamos con la Universidad y con la formación de estos profesionales, tendríamos que prestar atención a las demandas que levantan los/las profesionales por más formación y, sobre todo, por una formación adecuada para iluminar y decidir sobre la intervención social.

Más allá de la valoración de la ‘competencia’, a la que nos ha acostumbrado el sistema, juntemos fuerza las Universidades, el Colegio, los y las profesionales para decidir e impulsar sistemas de capacitación continua de calidad y útil a las decisiones profesionales de los/las trabajadores/as sociales.

V Referencias bibliográficas

Aguayo C., (2004): "La profesión y profesionalización: hacia una perspectiva ética de las competencias". En Revista Cuadernos de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. UTEM Santiago.pp 4-13.

Aranguren, (1997): Ética, Ed Biblioteca Nueva, S.L. Madrid.

Aristóteles. (1994): Ética de Nicomaco. Centros de estudios constitucionales. Madrid.

Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) (1996)

Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2004): "Propuesta para un nuevo documento de ética y de estándares globales para la educación y capacitación del trabajo social" Adelaida, Australia. Documento de Trabajo.

Autès M. (1999) : Les paradoxes du travail social, Ed.Dunod, Paris.

Aylwin N. (1997): Trabajo Social y ética profesional, Revista de Trabajo Social, N°69 Santiago de Chile.

Barroco, María Lucía (2003): "Los fundamentos socio históricos de la ética" en: Servicio Social crítico, Cortez Editora, Sao Paulo.

Bermejo, Francisco J. (2002): La Ética del trabajo social, Desclée De Brouwer, Bilbao.

Cortina, Adela. (2003): Ética mínima, Universidad de Valencia.

Faleiros, Vicente de Paula (1992): Trabajo social e instituciones, Editorial Humanitas, Buenos Aires.

Fromm, E.(1996): El miedo a la libertad, Paidós, Bs. As.

Fuentes C., María Teresa (2001). "Dilemas Éticos en el trabajo social". Conferencia dictada en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Santiago de Chile.

Kant I. (2002): La metafísica de las costumbres, Tecnos, Madrid

Lahera, E. (2002): Introducción a las políticas públicas, Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile

Long. N., (1999) The Múltiple optice of Interface análisis UNESCO Background Paper on interface análisis, www.utexas.edu/cola/insts/ilas/contente/claspo

Nussbaum, Marta y Amartya Sen (comp.) (1996): Calidad de Vida, Fondo de Cultura Económica, México.

Rawls, John (1997): Teoría de la justicia, Fondo de Cultura Económica, México.

Ricoeur, Paul en Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (2001): "Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux". Editeur ENSP, Rennes.

Schön, D. (1983). El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan, Paidós, Barcelona.

Touraine, Alain.(1997): Pourrons-nous vivre ensemble? , Fayard Editeur, Paris.

Zaffaroni, Cecilia (1997): El marco de desarrollo de base: la construcción de un sistema participativo para analizar resultados de procesos sociales, Ed. Trilce-Fundación Interamericana-SADES, Montevideo.

Algunos hallazgos y reflexiones finales

Los Trabajadores sociales que participaron en la Investigación: Valencia-España : 130 **colegiados** a través de una encuesta. Chile: 97 trabajadores sociales pertenecientes a 12 consejos provinciales del Colegio de asistentes sociales participaron en los grupos de discusión. Barcelona-España: 21 entrevistas. El total de participantes de esta investigación en red fueron 148 asistentes sociales.

La elaboración del Código de Ética para el ejercicio profesional del Trabajo Social y la formación académica que se ha divulgado para los profesionales de esta disciplina, ha ido perfilando a través de la historia la construcción de una ética muy ligada a lo que se ha llamado una vocación profesional.

El ethos de esta ética vinculada a la vocación profesional se ha centrado en los principios universales de igualdad, libertad y fraternidad que históricamente se ha desarrollado sobre la base de la declaración de los derechos humanos.

Si bien el Código de Ética ha servido como un instrumento para orientar el comportamiento profesional, la formación académica y ha entregado criterios y contenidos para vincular la ética con la vocación profesional, en este momento – tanto en el espacio gremial como académico- se visualiza la necesidad de revisar y profundizar estos contenidos a la luz del contexto de la sociedad contemporánea.

Este contexto nos muestra que vivimos en una etapa del desarrollo capitalista post industrial-globalizante, con un Estado que se ha ido jibarizando en lo social y donde se presentan fuertes desgarros en la distribución de bienes y servicios que produce la sociedad, generando nuevas formas de concentración de la riqueza y una mayor profundización de la pobreza, lo que se ha denominado la “Nueva Cuestión Social”⁶⁵

Junto a estos fenómenos sociales que contienen dimensiones económicas-culturales y políticas, se destacan también tensiones relevantes entre los grupos capitalistas liderados por el sector financiero y los nuevos movimientos sociales, que han tomado un importante giro en la búsqueda de un nuevo modelo de sociedad que supere las limitaciones estructurales del modelo neo-liberal y que avance en la construcción de una sociedad más humana.

Estas tensiones se han manifestado en el ejercicio profesional en múltiples formas:

- Una formación académica que no siempre es coherente con los actuales desafíos presentes en el ejercicio profesional donde se enfrentan fenómenos sociales complejos en condiciones precarias y, por otro lado, un profesional de trabajo social que se percibe altamente responsable de solucionar los problemas con los que cotidianamente se enfrenta.
- A su vez, las instituciones públicas y privadas exigen eficiencia en el cumplimiento de metas y priorizan una estrategia dirigida más a la

⁶⁵ Castel, Robert, *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica de salariado*, Paidós, Buenos Aires, Barcelona, México 1997, Capítulo 8 pagina 389 a 440.

administración y gestión de programas sociales, que a los procesos de fortalecimiento y construcción de los sujetos a los cuales van dirigidos estos programas.

Esta situación descrita deja un estrecho campo para el desarrollo de los principios y valores que marcan nuestra ética profesional.

Una primera reflexión que aparece en las investigaciones que se llevaron a cabo, es la necesidad de estudiar y debatir acerca de cómo son las condiciones en que ejercemos nuestra profesión.

Tomar conciencia que mayoritariamente no pertenecemos a una profesión liberal con autonomía para ejercer nuestro trabajo. En este sentido se ve la necesidad de visualizarnos y ubicarnos como trabajadores asalariados que establecen una relación de trabajo con las instituciones públicas o privadas que nos contratan. Estas instituciones, a su vez, enmarcan nuestro quehacer profesional dentro de un rayado de cancha que responde fundamentalmente a sus intereses, los cuales deben ser considerados en el ejercicio profesional.

Esto significa que actuamos en condiciones de subordinación y que nuestra relación con los diversos actores va a estar situada dentro de estas circunstancias.

Nos parece importante mostrar la particular manera en que se percibe esta situación en las investigaciones que se llevaron a cabo en España: Barcelona- Cataluña, Valencia y la que se realizó en Chile.

José Manuel Barbero y Montserrat Feu Barcelona-Cataluña en el marco de una investigación descriptiva-interpretativa, de carácter cualitativo⁶⁶, recogen las representaciones discursivas de 21 profesionales entrevistados, que son estudiadas, sobre la base del análisis de contenido.

Se destaca en ese trabajo lo siguiente:

En primer lugar que los profesionales tienen dificultades para definir cuáles son las fuentes de los dilemas o dudas éticos de la profesión.

Sin embargo, existen criterios prácticos respecto a cuáles serían los comportamientos éticos: respeto a la persona, a sus derechos, a su opinión, autonomía (incluso cuando se está en desacuerdo con las propuestas del trabajador social) y asimismo a su dolor, su necesidad y sus posibilidades de integración social.

La eticidad se manifiesta en forma de condiciones que debe cumplir la intervención, por lo tanto, no sería algo abstracto, sino concreto y lo concreto significaría un comportamiento profesional comprometido.

⁶⁶ Esta investigación fue hecha en conjunto con el profesor Alain Vilbord del Laboratorio de Sociología de la Universidad de Bretaña Occidental.

En cuanto a la posición singular del trabajador social y las dudas éticas, aparece como problema con relación a la ética, la conciliación de los diversos intereses y perspectivas presentes en el Trabajo Social. La multiplicidad de puntos de vista vinculados a la diversidad de roles y agentes:

- Los trabajadores sociales como personas
- Los trabajadores sociales como profesionales

- Los del usuario, los de la institución, los de la sociedad, los políticos, etc.

Esto genera una complejidad que hace difícil situarse respecto a los valores.

Los trabajadores sociales se sienten atrapados entre las exigencias institucionales y el compromiso con los usuarios, entre la proximidad emocional y la objetividad, entre el derecho a la intimidad del usuario y la necesidad de información para tomar decisiones, entre la presión institucional, organizativa, política y la construcción disciplinada de las decisiones. Todo esto genera dilemas o dudas éticas que, a menudo, deben recurrir a resolver mediante “el mal menor”.

Entre los dilemas éticos concretos se presentan:

- Decisiones que afectan a los lazos familiares, afectivos o vínculos sociales versus protección de la infancia o ancianidad.
- Decisiones que se oponen a opciones de los usuarios: a manera de ejemplo, los deseos de formar familia entre los disminuidos.
- Realizar actividades que pueden contravenir valores personales del trabajador social, por ejemplo, hacer trámites en meta a realizar un aborto, cuando el trabajador social no ha resuelto su aceptación personal a ese derecho o lo rechaza.
- Respetar la privacidad de la información -“secreto profesional”- y la exigencia de entregar a la institución o al equipo multidisciplinario con que se trabaja.

Estos son algunos de los aspectos que muestran las particularidades de la forma como los trabajadores sociales entienden la ética profesional y los dilemas concretos que se presentan en el desempeño profesional.

José Antonio Manuel Navarro, Eva Ortiz Forcadell y Pilar Rueda Requena de la Comisión de Ética del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Valencia, realizan el estudio de investigación con un enfoque cuantitativo y buscan describir y explicar el grado de conocimiento de los valores, principios y criterios éticos entre los trabajadores sociales, intentando medirlos, describiéndolos en términos estadísticos.

En este sentido les interesa disponer de un nivel descriptivo de la realidad social para obtener una primera aproximación sobre las cuestiones éticas entre los colegiados, y así constituir una base para desarrollar estrategias de actuación.

La técnica utilizada fue la encuesta por correo, dirigida al universo de trabajadores sociales que están colegiados (977) de los cuales la responden 130 en la provincia de Valencia durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 2005.

Los bloques temáticos que se abordaron fueron:

- Conocimiento del código Deontológico.
- Difusión del código Deontológico.
- La ética en los planes de estudio.
- Actividad de la Comisión de ética.
- Relación laboral y ética profesional.

El objetivo general de la investigación fue identificar el origen y las causas de los impedimentos de la aplicación en la praxis del código Deontológico y sensibilizar a los profesionales en la necesidad de formación en materia de ética.

Los resultados obtenidos de la investigación demostraron, en primer lugar, un alto interés en los temas relacionados con cuestiones éticas y valores, ya que 69 % señaló estar muy interesado. Junto a esta primera afirmación un 82 % señala que tiene conocimiento del Código Deontológico y un 52 % utiliza el Código en la práctica profesional.

Complementario a lo anteriormente expuesto, el 98% de las personas encuestadas consideran necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación.

Con relación a los campos en que se deben aplicar los principios se destacaron:

- a) La relación del trabajador social con los usuarios/clientes con una valoración de 80 %
- b) La relación del trabajador social con la entidad en que presta sus servicios con un 69% a favor.

Con porcentajes significativamente menores se mencionan:

- a) La relación del trabajador social con otras entidades y organizaciones.
- b) La relación entre trabajadores sociales y otros profesionales.

En todos estos ámbitos se considera muy importante recibir formación para mejorar estas relaciones en el mismo orden antes señalado y con las mismas ponderaciones.

En cuanto a las áreas problemáticas donde se plantean conflictos o problemas en el ejercicio profesional se señala:

- a) Entre los intereses propios del trabajador social y el usuario, marca un 69 % entre alta y muy alta.
- b) Entre los intereses de sistema o institución o empleador y trabajador social con un 76 % de respuestas entre alta y muy alta.
- c) Entre los intereses de distintos grupos de profesionales la valoración mayoritariamente es media alta en un 65 %
- d) El hecho en que el trabajador social actúa a la vez para ayudar y controlar tiene una valoración alta muy alta con un 44 %

- e) El deber de proteger los intereses del cliente entra en conflicto con demandas de eficiencia y utilidad con una ponderación entre muy alta con un 69 %

Cabe destacar en estas respuestas que los campos de conflictos marcados como prioritarios son los que refieren a:

- Los propios intereses del trabajador social y los del sistema/instituciones con un 76 %.
- Proteger los intereses del usuario enfrentado a las demandas de eficiencia por parte de la institución con un 69 %.

Este resultado coincide con los hallazgos encontrados en los otros dos estudios, el de Chile y Barcelona, aunque están expresados en distintas formas debido a las diferencias metodológicas. Esto puede presentarse como una tendencia a nivel del conjunto por las reglas que instala el modelo neo-liberal y que penetran las instituciones o sistemas dentro de los cuales se lleva a cabo el ejercicio profesional.

En este estudio -al igual que en el presentado por Barcelona-Cataluña- la vulneración del secreto profesional es un tema relevante que genera problemas y conflicto en el ejercicio profesional.

En el caso de Valencia se explicitan las circunstancias en que se vulnera o no el secreto profesional, las cuales se desglosan de la siguiente manera.

- a) Acceso de partidos políticos con representación municipal a los expedientes sociales, un 94,60% responde afirmativamente que se vulnera.
- b) Por el trabajo en equipo necesario para la intervención profesional, responde negativamente un 90%.
- c) Cuando la Administración Pública o Justicia solicita el informe social la respuesta es negativa en un 88,50%.

El estudio junto con levantar un perfil de lo que sucede con los valores, principios, problemas y conflictos de la ética, en el ejercicio profesional, procura también dar algunas pistas sobre el nivel de aceptación que tienen las personas que contestan el cuestionario con los conocimientos que han recibido en su formación académica. En este aspecto un 77% considera que estos conocimientos han sido escasos y un 88% valora positivamente la posibilidad de recibir formación.

En síntesis, este estudio va levantando una clara posición sobre las necesidades de tener principios éticos y morales en la práctica profesional y sobre la importancia de estudiar y conocer el Código Deontológico del trabajo social, pero sobretodo, obtener conocimiento ético sobre nuestra profesión facilitará y reforzará el desarrollo de estrategias más apropiadas para enfrentar los conflictos y dilemas que destacan los 130 trabajadores sociales de la provincia de Valencia que contestaron la encuesta.

Sin lugar a duda queda verificada la hipótesis de la investigación.

La investigación realizada por Cecilia Aguayo, Teresa López y Teresa Quiroz de la Comisión de Ética del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, presenta las siguientes características:

Es una investigación exploratoria-interpretativa con un enfoque comprensivo y una metodología cualitativa, recoge información a través del diálogo de los trabajadores sociales sobre sus percepciones, sentidos, significados, valores y principios éticos que ellos/ellas identifican y/o aplican en su ejercicio profesional y los principales problemas y dilemas que deben enfrentar.

La técnica utilizada para recoger esta información fue mediante grupos de discusión de 12 consejos provinciales y a un total de 97 personas, constituidas en grupos.

Entre los resultados que presenta la investigación aparece en el ámbito de los principios algunos aspectos que cabe destacar.

1. Principio de la justicia social y beneficios: se refiere a la “promoción y desarrollo de la democracia”, “justicia distributiva”, “distribución económica”, “mejorar la calidad de vida de todas las personas que viven en la sociedad”, “acceso igualitario a los servicios”, “justicia como cambio social, pero de las personas”.
2. Con relación a las políticas sociales: ser actores influyentes de las políticas sociales, como representantes de aquellos que no tienen voz, hacedores de las políticas públicas. “ser la voz de los que no llegan a influir en las políticas sociales”, “orientar los recursos al servicio de las personas”.
3. Con relación a sí mismo: poseer conciencia social y tener una visión integral de los problemas, ser activistas del cambio social, convicción de que el cambio se produce por la acción de las personas, la ética va más allá de lo moral, tiene que ver con el compromiso.
4. Se destacan también los principios de autonomía, respeto a la dignidad de las personas, señalando como algo relevante el respeto a las personas más frágiles o débiles.

En cuanto a los valores del trabajo social son mencionados:

1. Participación social. El trabajador social se percibe como un actor social y político, la necesidad de actuar en forma colectiva.

Se insiste en la necesidad social y política de trabajar, no en forma individual, sino en redes, organizaciones colegiadas, como “actores políticos” y no como actores políticos partidarios.

2. Conocer y comprender la realidad: investigar la realidad, el poder inmenso del Trabajador Social, en función de los antecedentes e información que maneja.

3. Solidaridad: Entendida como la integración del otro, poder trabajar con el otro en el mejoramiento de calidad de vida.
4. Aparecen valores como respeto a sí mismo, relación con los otros profesionales y el trabajo en equipo. Evitar que otros abusen del poder.

Respecto a los problemas y dilemas:

Se plantea la tensión entre la posibilidad de trabajar sobre la base de principios y valores y arriesgar la pérdida del trabajo o someterse a las reglas y/o intereses de las instituciones sacrificando principios y valores.

Uso de recursos en las instituciones sobre la base de criterios clientelísticos o políticos partidarios, o en relación directa con las necesidades de la gente.

Los problemas éticos que se visualizan fundamentalmente son:

La dificultad para participar en el diseño de las políticas sociales e introducir una mirada más integradora de las situaciones que se presentan.

Revisar los instrumentos de trabajo de manera que recoja adecuadamente las necesidades de la gente.

En el diseño y ejecución de los programas se debe trabajar con las potencialidades de la gente y sus verdaderas demandas.

La tensión se presenta porque las políticas son diseñadas a nivel central sin considerar la cultura e historia de las comunidades.

También hay tensiones entre la mirada clientelística que tiene las autoridades políticas en la toma de decisiones con respecto a la entrega de bienes y servicios a los usuarios y los criterios técnicos que se deberían utilizar con los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Otro problema que se presentan como relevante, se refiere al modelo económico imperante en un contexto de globalización que privilegia el crecimiento económico sobre el desarrollo humano y social, y lo cuantitativo versus lo cualitativo para medir éxitos o logros.

En esta breve síntesis que se presenta de los elementos centrales que están expresados en los resultados de esta investigación, podemos arriesgar las siguientes hipótesis:

1. En los tres casos estudiados existen ciertos elementos comunes que parecen centrar las tensiones entre las exigencias que pone la institución (respecto a procedimientos, propósitos, criterios, metas...) y los derechos, necesidades de los usuarios.

Esta problemática reiterada señala el lugar que - en las tres situaciones investigadas - ocupa el profesional del trabajo social, que aparece siempre como un/una mediador/mediadora entre las dos partes. Por un lado está extendiendo las propuestas profesionales hacia los usuarios con que trabaja y por otra parte, esta representando las necesidades de la gente frente a la institución.

Sin embargo, en los tres casos, este esfuerzo de mediación está marcado porque las/los profesionales son asalariados de la institución (con mayor o menor grado de libertad) pero siempre deben actuar como un funcionario o funcionaria de una de las partes en cuestión.

A esta situación se le agrega un grado de complejidad en la medida en que las/los profesionales, en los tres casos estudiados, parecieran que no cuentan con la formación apropiada para enfrentar adecuadamente esta condición que se les impone.

2. Cuando atendemos a las situaciones concretas en las que se expresa esta tensión (dilemas y problemas) las situaciones a que se refieren los estudios parecen ser diferentes.

En el caso de los españoles ellos se enfrentan prioritariamente a situaciones individuales, esto en la medida en que sus prácticas se encaminan más a través del método de caso social individual; en cambio en el caso chileno, se refiere a una práctica de comunidad vinculada a políticas públicas y las tensiones aparecen en mayor medida entre el orden social existente y las respuestas que se presentan -a través de las políticas sociales- a las demandas de las/los ciudadanos.

Muy ligado a lo anterior, en los profesionales chilenos persiste un horizonte deseable de cambio social con un enfoque más político. En cambio, el horizonte que domina en el estudio español parece ser más de "integración al sistema"

Estas diferencias también se ven atrevasadas por problemas de formación que dificultan el manejo en cada caso. En el caso de los Trabajadores Sociales chilenos la pregunta que podría hacerse es ¿Cómo es que el Trabajador Social puede influir en el cambio social?

Las/los entrevistados responden con una aspiración de adquirir más poder en la institución (para influir mas en el diseño de los programas) pero no hay sugerencias respecto de cómo se puede acceder a esa nueva situación.

En los dos casos españoles, el problema no resuelto parece surgir cuando se está integrando un sistema que se mira con actitud crítica, porque sería el propio funcionamiento de ese sistema el que provoca la exclusión.

En los tres casos se estaría apuntando a cuestiones centrales que deberían marcar la reflexión y decisión sobre las prácticas sociales y que, podemos suponer, no son analizadas en el proceso de formación profesional.

Bibliografía general

Aguayo C., (2004): "La profesión y profesionalización: hacia una perspectiva ética de las competencias". En Revista Cuadernos de Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. UTEM Santiago.pp 4-13.

Aguayo C., (2006) Las profesiones modernas: dilemas del conocimiento y del poder. Ed Universidad tecnológica metropolitana santiago 2006.

Aranguren José Luis L. (1997): Ética, Ed Biblioteca Nueva S.L., Madrid.

Aristóteles (1994): Ética de Nicomaco. Centros de estudios constitucionales. Madrid.

Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) (1996).

Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2004): "Propuesta para un nuevo documento de ética y de estándares globales para la educación y capacitación del trabajo social" Adelaida, Australia. Documento de Trabajo.

Autès M. (1999) : Les paradoxes du travail social, Paris, Ed.Dunod.

Aylwin N. (1997): Trabajo Social y ética profesional, Revista de Trabajo Social, N°69 Santiago de Chile.

BANKS, Sarah (1997) Ética y valores en el trabajo social, Paidós, Barcelona-México

BARBERO, J. M. (2002): El Trabajo Social en España, Zaragoza, Mira Editores.

BARBERO, José Manuel; FEU, Montserrat; VILBROD, Alain (2005) Trabajadores sociales: representaciones y ejercicio profesional, Barcelona-Brest, (pendiente de publicación).

Barroco, María Lucía (2003): "Los fundamentos socio históricos de la ética" en: Servicio Social crítico, Cortez Editora Sao Paulo.

Bermejo Escobar, Francisco J. (2002). Ética de las profesiones. Trabajo Social, Ed. Desclée De Brouwer, Bilbao.

Bermejo, Francisco J. (2002): La Ética del trabajo social, Desclée De Brouwer, Bilbao.

Cano, Cecilia (2005). "Calidad total o calidad de vida" Gestipolis.com, 5 paginas.

Castel Robert (1998) Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica de salariado, Paidós, Buenos Aires, Barcelona, México (1997).

COL.LEGI DE D.T.S I AA.SS..DE CATALUNYA/PROGESS S.L (1997): Diplomats

en treball social i assistents socials de Catalunya: perfil i expectatives professionals, Barcelona, Editorial Hacer.

COL.LEGI OFICIAL DE D.T.S. I AA.SS. DE CATALUNYA (2000) La Confidencialitat i el Secret Professional. Monogràfic 1. Barcelona

COL.LEGI OFICIAL DE D.T.S. I AA.SS. DE CATALUNYA (2001) Código de Ética y Deontológico de los Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales_de Cataluña, Barcelona.

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (1999). Código Deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo Social, Madrid.

Consejo General de Diplomados en Trabajo Social (2003/2004). Guía Jurídica de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid.

Cortina A. & Conill, J.(1994): 10 palabras claves en ética de las profesiones, Ed. Verbo Divino, Navarra.

Cortina, Adela (1998). "Ética de las profesiones", en El País. Opinión. (20/2/1998).

Cortina, Adela (1999). "Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía". Alianza Editorial. Madrid

Cortina, Adela (2002): Ética de la empresa, Universidad de Valencia, Valencia.

Cortina, Adela. (2003): Ética mínima , Universidad de Valencia, Valencia.

De la Red Vega, Natividad (1984): " Trabajo Social y lucha contra la exclusión a través de la integración social y el trabajo en red" Revista Servicios Sociales y Política Social (Pág.14-44)

Faleiros, Vicente de Paula (1992): Trabajo social e instituciones, Editorial Humanitas, Buenos Aires.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (1994). La ética del Trabajo Social. Principios y criterios. Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.

FEU, M. (2001): "Formation et valeurs identitaires des assistantes sociales en Espagne" en VILBROD, A. (sous la direction de) (2003): L'identité incertaine des travailleurs sociaux, , l'Harmattan, Paris.

Fromm, E.(1996): El miedo a la libertad, Paidós, Bs. As.

FUENTES C., María Teresa (1998): "La formación en ética profesional: reflexión y diálogo. Relato de una experiencia compartida" en Cuadernos de Trabajo Social, num. 11, Universidad Complutense de Madrid.

Fuentes C., María Teresa (2001). "Dilemas Éticos en el trabajo social". Conferencia dictada en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Santiago de Chile.

FUENTES C., María Teresa (2001): "Abordar el conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia compartida" en Revista de Educación Social, num. 17.

Hobsbawn, E. (1988). "La Era del Imperio". Ed. Crítica. Buenos Aires.
Hospital La Fe (2003). "I Jornadas de Encuentros de Comités de Bioética asistencial de hospitales de la Comunidad Valenciana". Valencia. Hospital La Fe.

Kant (2002): *Metafísica de las costumbres*, Tecnos, Madrid

Long. N., (1999) *The Multiple optice of Interface análisis UNESCO Background Paper on interface análisis*, www.utexas.edu/cola/insts/ilas/contente/claspo.

Messu, M. (1993): *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Privat, Toulouse.

Moral García, Antonio (1997): *Ética, profesión y virtud*, Grupo de Estudios Jurídicos. *Deontología Jurídica*. (Pág. 1-16).

Mucchielli, A. (direc.) (1996): *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Armand Colin, Paris.

Nussbaum, Marta y Amartya Sen (comp.) (1996): *Calidad de Vida*, FCE, México.

Palma, Diego. (2002). "Las Políticas Sociales en la coyuntura de Chile hoy", en : León Javier (comp.) "Políticas Sociales para un nuevo siglo, ¿la nueva cuestión social?" Ediciones Universidad del Bío Bío . Concepción.

Palma, Diego.(2002). " Un puente para dejar atrás la pobreza", en Cuadernos de Prácticas Sociales N°2 *Pobreza en Chile y Estrategias de intervención*. Ed. ARCIS-LOM. Santiago de Chile

Palma, D. Y Quiroz, T. (2002). " Las Políticas Sociales de la democracia" en Cuadernos de Prácticas Sociales N° 7 *Democracia y Políticas Sociales*. Ed. ARCIS – LOM. Santiago de Chile

Raczinski, D, Serrano, Cecilia (editoras) (2001) "Descentralización. Nudos críticos". CIEPLAN – Asesorías para el desarrollo. Santiago

Rawls, John (1997): *Teoría de la justicia*, Fondo de Cultura Económica, México.

Ricoeur, Paul en Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (2001): "Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux". Editeur ENSP, Rennes.

Rosser Limiña, Ana (1984): "Repercusiones en la infancia de los efectos de la globalización" en *Rev. Servicios Sociales y Política Social* (Pág.69-71).

Rubio, M^a José y Varas, Jesús (2004). El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación, Ed. CCS, Madrid.

Salcedo Megales, Damián (1997). "Código de ética de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales estadounidenses (NASW)". Los valores en la práctica del Trabajo Social, Ed. Narcea S.A. (Pág. 165-200), Madrid.

Salcedo Megales, Damián (1997). Los valores en la práctica del Trabajo Social, Ed. Narcea S.A., Madrid.

Salcedo Megales, Damián (2001): Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social, Ed. Comares, Granada.

Schön, D. (1983). El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan, Paidós, Barcelona.

Touraine, Alain.(1997): Pourrons-nous vivre ensemble? , Fayard Editeur, Paris.

VILBROD, A. (1999): "Les métiers du social. Un espace de travail traditionnellement dévolu aux femmes", en GUILLOU A, PENNEC, S. (dir): Les parcours de vie des femmes, travail, familles et représentations publiques, L'Harmattan, Paris.

VILBROD, A. (sous la direction de) (2003): L'identité incertaine des travailleurs sociaux, , l'Harmattan, Paris.

Zaffaroni, Cecilia (1997): El marco de desarrollo de base: la construcción de un sistema participativo para analizar resultados de procesos sociales, Ed. Trilce-Fundación Interamericana-SADES, Montevideo.