

**EL ROSTRO HUMANO DE LAS PROFESIONES: DESAFÍOS Y
PERSPECTIVAS ÉTICAS**

**THE HUMAN FACE OF TH PROFESSIONS: ETHICAL CHALLENGES
AND PROSPECTS**

Begoña García Álvarez.

Servicios Sociales de Base. Diputación de León. España

RESUMEN

Todo profesional ha de llevar la acción ética como sello de identificación. Los cambios habidos en el mundo occidental han visualizado nuevos rostros y nuevas formas de hacer y de relacionarse con los usuarios de los servicios. Así es que el rostro de los profesionales, tiene actualmente una imagen presidida por la tecnología, lo que en referencia mas específica a los trabajadores sociales redundo en un sobrepeso burocrático. Partiendo de la premisa que no hay trabajo bien hecho sin ética bien aplicada y teniendo presentes los avances y retrocesos de los últimos años la autora propone un decálogo de Buena Práctica Ética

ABSTRACT

Every professional must have ethical actions as their identification seal. The changes occurred in the western world have shown new faces and new ways of working and communicating with the users of services. So the faces of professionals now have an image presided over by technology, which, in a more specific reference to social workers, comes out as extra bureaucratic work. Starting out from the premise that there is not a well-done job without well-applied ethics and, bearing in mind the progress and retrocession over the last few years, the author proposes a decalogue of Good Practice Ethics.

PALABRAS CLAVE Ética, relación, burocracia, buenas prácticas, desafíos

KEYWORDS: Ethics, relationship, beaurocracy, good

Correspondencia: Begoña García Álvarez. C/ Ánforas, 7, 1º C. 24007 - León. Tfno: 616961610.
e-mail: begaral@gmail.com

Introducción.-

Todo profesional de la acción social desde el inicio de su actividad laboral ha de asumir una total responsabilidad con la sociedad en el ejercicio de sus funciones. Si además este profesional realiza su trabajo en contacto directo con las personas, siendo materia básica de dicho trabajo todo lo que concierne a sus necesidades y a la gestión de sus derechos y recursos sociales, es fundamental que todas sus acciones estén reguladas por directrices éticas.

Cualquier profesional sea trabajador/a social ó no debe de llevar intrínseco como característica y sello de identificación profesional la acción ética. Así como se le supone la independencia de sistemas de control ajenos a su disciplina, se le ha de suponer en similar medida el propio autocontrol en el ejercicio profesional, que no lo establece nadie más que la propia autorregulación ética de sus actividades.

El ejercicio profesional en la sociedad actual.-

La incorporación de los medios informáticos en los lugares de trabajo ha visualizado nuevos rostros y nuevas formas de hacer y relacionarse con los usuarios de los servicios. Es así como el rostro humano de los profesionales tiene actualmente una nueva imagen presidida por la tecnología.

La modificación que esto ha supuesto en la vida de las personas así como en el desarrollo de su trabajo se manifiesta igualmente en las nuevas formas de relación trabajador-usuario. Así, el quehacer cotidiano de los profesionales está impregnado de una mayor burocratización de los servicios, eliminando recursos y distanciando lo que debería ser de lo que realmente es y se lleva a cabo.

Las nuevas tecnologías están presentes en los diferentes ámbitos laborales, agilizando y dinamizando una información que en tiempos pasados se tornaba lenta y estática. Pero así como esta información se ha agilizado y dinamizado, también ha distanciado la relación con los informantes. De esta forma la

introducción de tecnología en los diferentes despachos, han separado al profesional de las personas *deshumanizando* su labor profesional.

Lo que los usuarios de cualquier servicio público demandan ó demandamos es ser escuchados, informados y atendidos con objetividad, neutralidad, responsabilidad, confidencialidad, empatía, transparencia, respeto y eficacia. Y por encima de todo que no se nos deje enredados en la telaraña de la burocracia.

Desde el momento que se inicia la relación laboral trabajador-usuario, se han de poner en marcha la fábrica de la responsabilidad ética a través de la maquinaria de la humanización activando los conductos de la eficiencia y utilidad. (Ya Chaplin a través de su película “Tiempos Modernos” nos llamaba la atención para no perder “ lo humano” ante la sociedad tecnológica). Es aquí donde se ha de acudir a la ética del compromiso intrínseco en la acción y relación profesional teniendo presentes los códigos deontológicos de las respectivas profesiones y profesionales, y partiendo de la concepción deontología más práctica que el profesor Jose Maria Borno enuncia al respecto considerando la práctica deontológica y ética como “*el buen hacer que produce resultados razonables*”

Es función también de todas las administraciones públicas y privadas el propiciar a sus empleados los medios adecuados para poder desarrollar su actividad identificando valores y conductas éticas y creando organismos independientes que fomenten la ética pública porque desde el entramado tecnológico y burocrático en el que hemos de desarrollar nuestras acciones se nos hace, a veces, difícil consensuar el compromiso ético con el cometido “productivo” de las instituciones para las que trabajamos.

A nivel operativo, en la práctica del día a día , *la contradicción entre las creencias personales, determinados aspectos del código deontológico y los propios valores y principios de las administraciones y organizaciones para las que trabajamos, propician situaciones de malestar profesional.: se cuestiona muchas veces la validez ética de las intervenciones, sobre todo cuando éstas entran en contradicción con los criterios, referentes éticos y las valoraciones personales de*

los usuarios y de las entidades e instituciones desde desarrollamos nuestro trabajo¹.

La imagen ética en la Administración Pública.-

Los emplead@s de las diferentes administraciones en el ejercicio de sus respectivas profesiones “no se sujeta solo a sus principios éticos y deontológicos, sino que ha de regirse y tomar también como referentes de su acción, las normas , principios y códigos de las instituciones para las que trabajan. Ello ha motivado que más allá de las normas que se establecen a través de los derechos y deberes de l@s emplead@s públic@s, se hayan incluido en las legislaciones vigentes “códigos de conducta” o “códigos y principios éticos”.

A este respecto podemos comprobar como algunas administraciones han regulado marcos jurídicos éticos para sus empleados públicos. Acudiendo a la máxima categoría legislativa comprobamos como algunos países de la OCDE ya cuentan con una ley específica de contenidos éticos. Sirvan como ejemplo:

EE.UU : Ley Ética en la Administración.

Filandia: Ley Filandesa de funcionariso del Estado.

Australia: Ley del Servicio Público.

Noruega: Ley de la Función Pública.

Dinamarca: Ley de Personal de la Administración Central y Local.

En nuestro país son varios los códigos, órdenes ó estatutos legislados al respecto en las diferentes administraciones. Nuestra comunidad de Castilla y León a través de su propia Ley de la Función Pública del 2005, establece los valores éticos que deben presidir las actuaciones de los empleados públicos. El pasado año 2010 publica la orden 62/2010 del 19 de febrero que regula el Código Ético de los Empleados Públicos de la Administración de Castilla y León.

¹ García Álvarez Begoña, “Los profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales” en *Humanismo y Trabajo Social* nº 6, 2007.

Se enmarca el “hacer” del emplead@ público desde la modernización que se quiere dar a las Administraciones Públicas sustentada por los criterios de competencia, productividad, desburocratización, eficacia y eficiencia y humanización. Para ello sustenta el referido Código Ético bajo el cumplimiento del Ordenamiento Jurídico exigido por la Constitución vigente, propugnando como valores a tener en cuenta en el ejercicio profesional: integridad, neutralidad, transparencia, dedicación, iniciativa, innovación, creatividad, receptividad, cooperación, responsabilidad, orientación a los ciudadanos, lealtad y uso racional y eficiente de los recursos y la ejemplaridad.

La imagen que esta administración quiere transmitir a la ciudadanía difiere en poco de la de otras, que también han regulado las actuaciones y los valores éticos que han de estar presentes en el trabajo de sus empleados.

Sabemos lo que nos demanda nuestros usuarios, la imagen que quieren dar las administraciones y los códigos éticos por los que los diferentes profesionales se han de regir, pero, ¿cual es la imagen real que tienen de los profesionales los ciudadanos?

En lo que más coinciden es en el *exceso de burocracia* a la que les sometemos cuando acuden a nosotros. Paradójicamente aquello en lo que se ha basado el avance del trabajo, introduciendo las nuevas tecnologías en los lugares de trabajo en pro de el mejor servicio al ciudadano, se ha convertido en el mayor obstáculo para una relación más cercana, personalizada y mejor informada.

No hemos de olvidar que el uso de las nuevas tecnologías es realizado por y para los personas llevando implícita también la práctica de la ética. Y es aquí donde nos adentramos en el uso adecuado de la información y la comunicación con nuestros usuarios. La rapidez y la agilidad de dicha información no ha de provocar celeridad en la atención y mucho menos su despersonalización y deshumanización.

Desafíos y perspectivas éticas.-

Partiendo de la premisa de que **no existe trabajo bien hecho sin ética bien aplicada** y desde los desafíos a los que nos enfrentamos actualmente ante los avances sociales de los últimos años y los retrocesos amenazantes derivados de la crisis no solo económica sino también social, propongo la formulación de un decálogo de la **Buena Práctica Ética**:

1. Frente a una ética de mínimos que se aplica para salir del paso sin implicarse más de lo necesario aunque sea necesario, poner en marcha el formulario de la ética de máximos.
2. No convertir en “normalizadas” acciones que por su naturaleza y características no lo son, justificando así actuaciones profesionales injustas
3. Romper con la tecnología que promulga todo para los humanos pero sin los humanos.
4. Rechazar la ética del “no poder” (aplicarse) porque la ética bien aplicada supone poder. La que no se aplica implica no querer este poder.
5. Reivindicar la imagen del servidor público ético y eficaz frente al empleado burócrata distante e ineficaz.
6. Salir del inmovilismo y la individualidad, incorporando a la intervención profesional más solidez y sentido crítico
7. Evitar que las fortalezas de los entramados burocráticos de las administraciones en las que trabajamos supongan nuestras debilidades en la acción ética igualitaria, responsable y justa.
8. Apostar por un ejercicio profesional guiado de acciones transformadoras y reivindicativas en la consecución y permanencia de los derechos sociales.
9. Propiciar que nuestras acciones produzcan reflexiones y reacciones de una ciudadanía cada vez más activa e informada.
10. Frente a los desafíos del complejo contexto socio-económico actual ser visibles con una acción ética cada vez más estética

Permitirme finalmente que añada aquí, el “*Vademecum Social*” que teniendo como referente mi practica profesional relaté en un artículo publicado recientemente, prescribiendo “*terapias alternativas, no invasivas ni abrasivas ni tampoco homeopáticas que eternicen el tratamiento*”.

- *Todas las mañanas antes de salir a trabajar una toma del complejo vitamínico de principios de trabajo social y código deontológico actualizada.*
- *Una toma diaria de responsabilidad profesional, ante los intentos de asepsismo, comodidad e inmovilismo.*
- *Para los excels y cruce de variables cualitativas un envase de sistematización cualitativa.*
- *Para las malas digestiones y “malos estares” de nuestros bienestares sociales, tisanas de relajación, reflexión y autoevaluación.*
- *Hierro para las anemias sociales.*
- *Mantener el nivel de leucocitos y glóbulos rojos en los mínimos establecidos, con un nuevo complejo vitamínico: trabajo- social-calidad-ético.*
- *Prevención de subidas de colesterol, tratando de no ingerir prácticas grasas adaptativas.*
- *Para los ataques del inmovilismo e individualidad terapias de trabajo coordinado, integrado y unificado.*
- *Para los procesos inflamatorios que provoquen las ineludibles gestiones, parches de agilidad, eficacia y prácticas reflexivas y transformadoras.*
- *Finalmente ante los continuos sarpullidos de burocracia gris, ennegrecida y rancia, proporcionar a la intervención profesional dosis de solidez, sentido crítica y reivindicativa en la consecución de derechos sociales².*

² García Álvarez, Begoña, “ Como trabajar en un centro de acción social y no morir en el intento” en *Revista Servicios Sociales y Política Social*, nº 91, 2010

Mi desafío: a modo de anexo.-

Cuando estamos celebrando el 50 Aniversario de la creación de la Escuela de Trabajo Social y haciendo un ejercicio retrospectivo de lo que ha sido nuestra profesión y la imagen que la misma ha ido mostrando a lo largo de todos estos años, quiero realizar el *desafío de propiciar reencuentros intergeneracionales entre los profesionales más antiguos, pioneros y reivindicativos de la dignificación de la profesión de trabajo social y los que con diferentes motivaciones y compromisos profesionales se están incorporando a la actividad profesional actualmente*. A este respecto quiero relataros mi experiencia personal al encontrarme con una profesional, ya jubilada, de la segunda promoción de esta escuela.

M^a Victoria Miranda Fernández, Trabajadora Social a la que me refiero, finaliza sus estudios aquí y junto con otra compañera de promoción son contratadas por una empresa minera de Palencia para ejercer sus funciones en aquella época, año 1966, como “asistentes sociales”: una buena imagen para la empresa y un reto para esas profesionales.

Los directivos de la empresa dan contenido a sus funciones desarrollando gestión de ayudas económicas que la propia empresa proporcionaba a sus trabajadores, para arreglos de la vivienda u otras que necesitaban en el desarrollo de sus necesidades básicas, pidiéndoles que realizaran además valoraciones ante la demanda de anticipos de nóminas de los empleados que lo solicitaban. Organizaban también las colonias de verano para los hijos de los empleados. Hasta aquí, en poco o nada nos diferencia de muchas de las actuaciones que se nos encomiendan actualmente.

Además la Empresa crea su propio Patronato para propiciar el paso a la escuela pública de los niños que estaban formando en las escuelas privadas, puestas en funcionamiento para el servicio de sus empleados. Y son a estas asistentes sociales a las que se les demanda que realicen este trabajo. Gran diferencia con los acontecimientos actuales: en aquellos años lo privado se entrega a lo público y actualmente lo público se cede a lo privado. Pero, tanto en una época

como en otra, aparece por el medio la figura del profesional de la acción social para valorar.

En su afán divulgativo, la dirección de la empresa promociona la publicación de una Revista propia, Estaya, que ellas redactan y editan contando las noticias del Patronato y de todo lo que acontecía en la empresa: se publicaban informes técnicos , convocatorias de ayudas, información de las colonias, etc. . Podían contribuir con sus aportaciones todos aquellos que lo desearan. Esto, nos recuerda la cantidad de iniciativas que desde el Desarrollo Comunitarios se han realizado posteriormente para divulgar acciones sociales realizadas desde los diferentes marcos de actuación.

Su labor fue más allá y sin los programadores ni las subvenciones europeas actuales, ponen en marcha un centro social, ubicado en una vivienda particular cedida por un directivo para tal cometido. Habilitan un bar, sala de reuniones en las que se organizan charlas y cursos abiertos a toda la población y a las que acuden sobre todo mujeres (en esto hemos cambiado poco). Ante tal iniciativa estas dos profesionales son llamadas al orden por el gobernador civil, para preguntarles que era aquello que organizaban, para que se reunían y que objetivo tenían. No olvidemos que estamos en el año 1968 y el derecho de asociación y reunión no existía: ¿que pretendían pues estas dos infiltradas en movimientos “raros” reuniendo a la población y dándole charlas? Estas asistentes sociales no hacían otra cosa que llevar a la práctica aquello que habían aprendido en la asignatura de trabajo social de grupo: ¡Que gran paradoja!: estudiar T.S de grupo y no poder trabajar en grupo. Sin embargo, en este caso se les permitió seguir con su proyecto, después de haber comprobado que nuestras colegas no eran peligrosas.

A finales de 1968, ven como la empresa cierra y realiza lo que hoy llamamos el ERE, sin regulación alguna en aquella época .Cierran las minas y se abre el desencanto de ellas que sin haber sido avisadas previamente se les rescinde el contrato. Ven como sus iniciativas, su entusiasmo y sus ganas de hacer son truncados. En esto también hay alguna que otra coincidencia con algunas iniciativas y ERES actuales.

Todo este desencanto las lleva a iniciar una nueva aventura en Inglaterra donde acuden a trabajar como “au pairs” Y llegados aquí, la que no entiende nada fue la abuela de una de ellas cuestionándose como “cambiaban un trabajo de asistentes en España por el de niñeras en Inglaterra”.

Ya jubiladas de sus respectivas actividades como docentes y de trabajo social, no han olvidado esta etapa de su acción social en la que el trabajo suponía para ellas un gran reto para divulgar conocimiento y reconocimiento de esta profesión en aquella época desconocida.

Con este relato quiero rendir homenaje a estas Trabajadoras Sociales y otras muchas que nos han abierto el camino de iniciativas pioneras como estas y que algunos actualmente consideran que le son propias, por no haber escuchado y revisado la historia del trabajo social y de l@s profesionales que la han protagonizado.

Historias como estas nos ayudan a entender más nuestra profesión: su pasado, presente y sus perspectivas y desafíos para el futuro.

BIBLIOGRAFIA:

- Cordero Pando, Jesús (1988), “Bases éticas de la profesión de Trabajo Social” en Cuadernos de Trabajo Social, nº 1. pp 15-35. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
- Diego Bautista, Oscar(2002) “La ética en el marco de las administraciones públicas. Medidas para fomentar la ética en los servicios públicos”.Panel de ética. VII Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública. Lisboa. Portugal 8-11, Oct 2002.
- La ética del Trabajo social. Principios y criterios”: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
- Orden ADM/62/2010 de 19 de febrero por la que se aprueba el Código ético de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- GARCÍA ALVAREZ, Begoña (2007) “Los Profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales” En *Humanismo y Trabajo Social*; nº 6; pp173-188. Universidad de León.
- GARCÍA ALVAREZ, Begoña (2010) “Como trabajar en un Centro de Acción Social y no morir en el intento” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* nº 91,pp 119-123. Consejo General de Trabajo Social.