

M. Teresa Fuentes

Abordar el conflicte moral. De la intel·ligència ètica personal a la intel·ligència ètica compartida

Algunes reflexions preliminars sobre una qüestió controvertida: l'eficàcia del saber ètic

És massa habitual, tant en el món social com en la docència, trobar-se amb una concepció restrictiva i qui sap si impròpia d'allò que és l'ètica. Quantes vegades en referir-nos a *aquesta misteriosa desconeguda* ho fem per adornar el nostre discurs o afegir una mena de brillantor intel·lectual i de correcció als nostres judicis sobre la conducta aliena. La gent tendeix a desplaçar les responsabilitats cap a fora, com vulgarment es diu *tira pilotes a fora* allà on es posa en evidència que les coses no són com haurien de ser. No endebades parlem més de les males pràctiques (negligències i similars) referint-nos a altres i, no cal dir, critiquem les polítiques socials i les interferències de la classe política en la tasca dels professionals d'allò social. El sistema, sempre el sistema!, una bona excusa per a no fer-nos càrrec d'allò que ens pertoca, a saber, de la part de responsabilitat de la qual no podem desprendre'ns.

És per això que els docents encarregats de formar estudiants i professionals en aquest camp, fins ara poc valorat en els plans d'estudi i programes de formació continuada, hem d'incidir especialment en els aspectes més subjectius de la decisió moral. En altres paraules, les persones que estaran en contacte amb situacions de conflicte importants, han de passar per un tipus de formació que posi l'accent en la sensibilització envers el contingut moral d'aquestes situacions i la resposta que cal esperar d'un professional. Aquesta resposta, crec jo, no ha de ser la d'aquell que pren en les seves mans tota la responsabilitat, carregant sobre les seves espatlles amb totes les deficiències i insuficiències del context, però tampoc aquesta fàcil, i com ja he assenyalat, habitual actitud de fugida d'allò que ens passa pel cap pot suposar un risc per a la nostra tranquil·litat.

Canviar la nostra visió sobre la qüestió és quelcom fonamental sobretot quan ens dediquem a la formació de futurs professionals, en concret a l'ètica professional. Ja ho va dir el mestre José Luis L. Aranguren fa uns anys: la moral pensada no ha de substituir la moral viscuda, i aquesta (la moral viscuda) té a veure amb decisions voluntàries no sempre fàcils de prendre ni d'assumir. Per això és més adequat situar-nos en una perspectiva menys escàpola i maniquea per aproximar-nos a la pràctica com un terreny on es posen en joc multitud de valors, interessos i fins, que cal saber identificar i amb els quals cal intentar dialogar.



A ningú no se li escapa que preparar futurs professionals per a intervenir en àmbits com el social o el socioeducatiu, exigeix tant una bona dosi de realisme per a poder situar-se dins del context, reconeixent els condicionants socioculturals, institucionals i personals de tota decisió, com de certa capacitat d'imaginar o projectar móns que vagin més enllà d'allò purament fàctic. La realitat dels fets no pot enfosquir o esborrar una cosa tan humana com els somnis, el desig de quelcom diferent, allò que ens plauria que fossin les coses. Què seria de l'ètica sense aquest component d'utopia i idealisme?, que potser és pensable una humanitat que no es planteja ideals i metes capaçes d'il·lusionar i injectar l'optimisme necessari per avançar no sols materialment, sinó des del punt de vista moral? Estem parlant, aleshores, d'una combinació entre l'*és* i l'*ha de ser*, que és precisament el nucli del conflicte moral per excel·lència.

Ha arribat l'hora que parlar d'ètica sigui parlar de presa de decisions intel·ligents, d'una acció de qualitat centrada en allò humà com a fi últim

En la realitat quotidiana aquesta dialèctica produeix força malestar en els professionals, molt més en la mesura en què no tenen les habilitats cognitives i procedimentals per a identificar el nucli o origen d'aquest malestar i la millor forma d'abordar-lo. Ha arribat l'hora que parlar d'ètica sigui parlar de presa de decisions intel·ligents, capaces d'ajudar les persones en els seus conflictes quotidians, potenciadora d'una acció de qualitat centrada en allò humà com a fi últim. Però sense perdre de vista quelcom tan necessari com l'eficàcia i el benestar concret que totes les intervencions professionals han de perseguir, sense la qual cosa tot el que s'ha dit en una mera declaració de bones intencions.

Buscant el rostre humà de l'ètica. El bagatge formatiu com aprenentatge vivencial i significatiu

Entenc que la forma més adequada per a dur a terme un aprenentatge que serveixi de bagatge formatiu eficaç per a la pràctica professional, exigeix posar l'estudiant en contacte directe amb el *conflicte* moral, tant en la vida quotidiana personal i social com en l'àmbit de la professió¹. Cal que en el procés de formació, s'insisteixi especialment en la idea de complexitat de l'experiència humana i la necessitat d'abandonar les perspectives simplistes amb les quals habitualment ens aproximem a la vida quotidiana de les persones. Una forma d'evitar els judicis precipitats, els prejudicis i tantes actituds fonamentades més en l'estereotip i la imatge falsejada de la realitat, és desvetllar si és possible la dificultat que implica la vida en societat quan s'han de conjuminar les necessitats i desigs propis amb les exigències i límits

que imposa la vida en comú i els interessos socials. Esperanza Guisán ho explica molt bé quan diu que, *allò moral es connecta així amb la dimensió tràgica del nostre existir. Com a individus del 'voldria que..., però no puc, perquè....'* ²En definitiva, estem parlant de la incertesa i el dubte, no solament com una dificultat, sinó com una possibilitat d'aprenentatge que no hem de desaproveitar.

No hi ha res
més allunyat de
la bona
empatia que la
pèrdua o
desconeixement
d'allò propi:
referents i
valors

La finalitat de connectar els estudiants amb la vida real i les seves tensions és doble. Per un costat desenvolupar al màxim l'actitud d'empatia, necessària per a saber posar-se en el lloc de l'altre i acompanyar-lo en el procés d'ajuda que requereixi. Per altre, possibilitar l'autoreflexió i l'autoconeixement; perquè, com ajudar els futurs professionals en aquest difícil camí que és saber posar-se al lloc de l'altre, però no confondre's amb ell? No hi ha res més allunyat de la bona empatia que la pèrdua o desconeixement d'allò propi: referents i valors. Estar obert a l'experiència i la relació no implica desaparèixer com a subjecte que sap quin és el seu espai i del que és capaç d'aportar a la relació. Posar-se al lloc de l'altre, saber penetrar en el món subjectiu de les persones per a poder participar de les seves experiències, els seus problemes i els seus conflictes, requereix un tipus de formació que va més enllà de l'exercici intel·lectual i ens connecta amb el món d'allò afectiu. Aquest món l'accés al qual costa tant als docents i al que algunes teories ètiques i mètodes educatius han considerat poc adequat, atesa la manca de distància o imparcialitat que implica. Tal vegada sigui la por a impregnar-se de l'experiència humana i sentir-se partícip del dol que implica el conflicte, cosa que ha permès que la formació acadèmica tingui tan poc de la vida i tant dels llibres.

Per això penso que el cinema i la literatura, per exemple, són fonts d'un valor extraordinari, perquè a través d'elles veiem encarnats els valors i contravalors. I en dir encarnats em refereixo, sobretot, a la forma com els personatges es condueixen, les actituds i els caràcters que expressen en les seves relacions, a les seves lluites internes quan han de dirimir un dilema, i fins la falta de sensibilitat, que també aquest tipus humà resulta de gran valor com aprenentatge.³ El bon cinema i la bona literatura no són *moralistes*, tot i que parlin de moralitat. Els personatges ben construïts ens retornen la imatge dels nostres propis conflictes i pors i ens fan emocionar o rebel·lar-nos, apreciar els gestos d'humanitat, o rebutjar tot el que ens sembla inhumà. Les bones històries, per tant tenen tant valor i eficàcia o potser més que molts tractats de moral i tants discursos magistrals en les aules.

Els dilemes morals constitueixen també un bon instrument didàctic per a una pedagogia que prepari per a la decisió moral. Ara bé, des del meu punt de vista



el treball amb dilemes hauria de superar l'esquema del desenvolupament moral de Kholberg⁴. Massa sovint els processos educatius accentuen gairebé exclusivament la dimensió racional abandonant tot allò relatiu a la dimensió sentimental⁵. En la meua pròpia pràctica utilitzo l'anàlisi de dilemes en un sentit menys restrictiu del que Kholberg proposa. És precisament el caràcter abstracte i excessivament racionalista d'aquest model, cosa que el fa poc adequat per a la presa de decisions en el camp professional, però sobretot per a les professions que estan en contacte amb realitats en les quals és fonamental sentir-se afectat pel patiment aliè. Aquesta dimensió sentimental de les decisions morals ho considero un element decisiu del mètode, tot i que és evident la dificultat que implica des del punt de vista didàctic. Per aquest motiu l'assignatura d'Ètica, com a tal, penso que ha de formar part de l'últim curs de la diplomatura, moment en el qual els estudiants es posen en contacte a través de les seves pràctiques amb els problemes reals de la professió. No és el mateix analitzar una situació des de la distància que dóna una història aliena, que sentir en la pròpia pell el conflicte i la tensió moral⁶.

La presa de decisions en l'acció social⁷. Ajudar i controlar, una tensió inevitable

La posició que ocupen els professionals de l'acció social dins l'Estat del Benestar és summament delicada. La naturalesa complexa dels problemes i situacions amb els quals s'han d'enfrontar en la seva pràctica quotidiana, els confereix un paper especialment difícil i ple de contradiccions. Ja des del seu origen, i com la mateixa Mary E. Richmond s'encarregà d'aclarir (Richmond, 1982), la professió va haver d'enfrontar-se al repte d'intervenir en molts dels problemes socials generats per la industrialització i el desenvolupament del capitalisme, no solament a EUA, sinó en part d'Europa: la crisi de la família professional, l'atur, el desarrelament migratori, entre altres factors, van alertar l'Estat i algunes organitzacions de caritat o filantròpiques del perill que representava una massa de població pobre i sense lligams socials ni familiars capaços de proporcionar algun tipus de suport material i/o moral.

Les primeres treballadores socials van complir un paper fonamental en aquest context, en el qual, la desprotecció social dels individus i de les famílies era total. Ara bé, es tractava d'un tipus d'intervenció que, alhora que proporcionava a la societat una certa seguretat a través del control dels *asocials*, *desarrelats* o *conflictius*, havia de respectar alguns dels drets individuals bàsics conquerits

per les revolucions liberals europea i americana. De totes maneres, la filosofia del treball social en el seu origen deixava clars alguns principis d'acció que tenien en compte no solament aquests drets de tipus polític, sinó la necessitat que el tractament professional es fes de conformitat amb els coneixements que la psicologia, la sociologia, la pedagogia i altres disciplines afins proporcionaven sobre la conducta d'individus i grups. De manera que des del seu origen, l'acció social va tenir la necessitat d'arribar a una mena d'acord entre coerció i ajuda, que permetés als col·lectius necessitats reorientar les seves vides, aprofitant les capacitats, recursos i valors existents dins de les famílies i dels individus, molts dels quals provenien de cultures molt diferents a la dominant anglosaxona⁸.

En aquest sentit podem parlar d'una deontologia professional que es construeix a partir de dos principis clau que en si mateixos són contradictoris o almenys serà molt difícil conjugar-los en la pràctica.

1. El respecte a la dignitat de la persona i el seu dret a ser considerada única i irrepetible. S'entén, per tant, que cadascú és amo de la seva pròpia existència, i lliure d'elegir els seus valors i projectes vitals.

2. El dret de la societat a mantenir un cert ordre a través de lleis i normes que possibiliten una convivència pacífica dins d'un sistema de llibertats convingut de manera democràtica.

Així, doncs, si els drets de l'individu i de la societat han de ser defensats alhora, els deures professionals ens mouen en aquesta dialèctica de fer-los compatibles. No hi ha dubte que la professió s'ha vist abocada a exercir un paper difícil i molt compromès. El *conflicte* ha estat i penso que segueix essent una cosa amb la qual aquest col·lectiu professional ha de comptar. Molt més quan el lloc més habitual en què s'exerceix la professió és una institució depenent de l'Estat, municipi o província. Aquest conflicte resulta molt més evident quan es tracta del treball en àmbits com el de justícia, la psiquiatria o la protecció de menors. En la major part d'ocasions, dins d'aquests àmbits d'intervenció, els professionals han d'actuar per manament legal, essent aquests els representants de l'autoritat judicial enfront dels assistits.

Malgrat que ha passat més d'un segle des d'aquests primers passos del Treball Social professionalitzat, la situació actual no és massa diferent. Per desgràcia, i malgrat els avenços que s'han produït en la protecció social, sobretot en alguns països del capitalisme avançat, les professions socials segueixen tenint el seu paper en situacions com : desarrelament personal o social; de discriminació



per raons de tot tipus, però fonamentalment economicosocials; de crisis derivades de conjuntures desfavorables o relacionades amb el cicle vital; de manca de xarxes socials de suport en situacions de vulnerabilitat personal o familiar; de manca de recursos emocionals i culturals per a poder fer front a l'educació dels fills o a la cura de persones disminuïdes. En definitiva, tot un ventall de problemàtiques que requereixen coneixements teòrics i tècnics de distintes disciplines i, per tant, la necessitat de comptar amb equips capaços d'aportacions complementàries adreçades a la mateixa finalitat: proporcionar ajut a les persones, famílies i grups.

Cooperació, diàleg i responsabilitat compartida: Quan el conflicte ètic pot comunicar-se

José Antonio Marina diu en el seu últim llibre⁹ que “la inteligencia personal se acrecienta cuando forma parte de un grupo inteligente de una sociedad inteligente”. I és que per a millorar personalment necessitem els altres. la capacitat de cadascun de nosaltres per a resoldre problemes, és molt més limitada quan no disposem d'una xarxa de relacions on recolzar-nos. Aquesta afirmació que serveix per a la vida corrent, té el seu correlat en l'activitat professional i més encara si, com he assenyalat abans, el context d'aquesta activitat és tan complex. L'individualisme en aquest cas és un mal, no solament per ineficàcia, sinó pel sentiment de solitud, aïllament i indefensió que produeix en els professionals haver de prendre decisions sense comptar amb el suport d'un grup. Jo mateixa he pogut comprovar l'alleujament que produeix en els equips de professionals poder compartir d'una manera sincera i respectuosa els conflictes de tipus moral que tan desassossec els crea fins a convertir-se a vegades en immobilitzadors¹⁰. Per això Marina advoca per la “inteligencia compartida”, que no és altra cosa que la capacitat d'establir lligams de comunicació fluids i eficaços entre les persones. la unió entre els membres del grup que posseeix aquesta capacitat, permet articular motivacions que semblen oposades o conflictives i que, tanmateix, poden superar-se integrant-les¹¹.

Tanmateix, com assenyalava Burguet¹², l'acció comunicacional requereix una acció reflexiva des del silenci amb un mateix”; per això és tan important que cada professional porti a la seva pràctica aquest hàbit de pensar per si mateix, quelcom necessari i fonamental en un món en el qual la inèrcia del fer i la mal entesa eficàcia és el que preval.

Però, com portar a la pràctica concreta de l'acció social les idees que he esbossat fins aquí? Com promoure una cultura de la cooperació i el diàleg dirigit a solucionar conflictes de valor en els equips de treball? Quins serien els mètodes més adequats per tal que els mateixos professionals poguessin establir vies de comunicació i suport en situacions conflictives? Certament no existeixen les receptes, i menys per a la complexitat del camp social en què ens movem. El disseny de procediments és sens dubte necessari, tot i que certament hi ha alguns models d'anàlisi de gran ajuda¹³ que els mateixos professionals haurien d'anar completant a partir de l'experiència extreta de la seva pràctica.

El que per la meua part vull plantejar és la necessitat de què els professionals dels equips dissenyen uns criteris ètics mínims d'actuació, per tal que l'experiència de compartir problemes sigui veritablement el que ha de ser: un espai de cooperació i ajuda mútua i no una ocasió per a l'escarni i les lluites personals. Així doncs, la proposta que aquí presento podria ser entesa com una mena de codi deontològic aplicable als espais de supervisió professional, sigui aquesta formal o informal¹⁴.

Abans que res m'agradaria assenyalar el que considero condició de possibilitat d'un treball cooperatiu i responsable.

1. Naturalment, en la mesura que el bagatge formatiu dels professionals sigui pròxim al que he presentat al principi, ja hi ha un camí recorregut, puix que l'actitud enfront de la tasca quotidiana tindrà com a referent la incertesa i el conflicte, no com una limitació o incapacitat personal que cal amagar, sinó com l'oportunitat d'enriquiment.

2. Per altra banda, la condició de possibilitat de qualsevol procés comunicatiu és la capacitat d'escolta i atenció dels qui es comuniquen, un altre element assenyalat més amunt, sobre el qual no considero necessari estendre'm¹⁵

Criteris ètico-deontològics que han de presidir els espais de treball conjunt de les diverses disciplines en el camp socioeducatiu¹⁶

- **Crear el clima adequat:** De la mateixa manera que quan es parla en el món acadèmic de la necessitat d'un clima específic per tal que els alumnes puguin expressar-se i treure rendiment d'una sessió de discussió sobre un



tema controvertit. No sembla probable que en els equips de treball es puguin abordar qüestions d'índole moral, si el context no ho potencia i ho permet, o si existeixen dificultats de relació entre els professionals. Així doncs, hem de considerar que el clima és l'adequat i crec que hi han de contribuir els mateixos professionals donant la importància que té a les pràctiques reflexives dins de les seves tasques quotidianes, i exigint a les entitats els mitjans per a dur-ho a terme. Dins d'aquest clima, la *simetria* entre els diferents components de l'equip constitueix un valor per a potenciar i practicar. El pluralisme, que significa col·laborar entre els diferents camps de coneixement, ha de ser *complementarietat* i no superioritat d'uns enfront dels altres. Només des d'aquest plantejament crec que podem parlar de confiança, sinceritat o franquesa, principis bàsics que han de presidir les relacions interprofessionals.

- **Confiança mútua:** Junt amb la creació del clima institucional, establir les bases per a la confiança entre els membres de l'equip, són condicions fonamentals abans de poder parlar de deures o criteris ètico-deontològics. A ningú li agrada ser objecte de crítica o descrèdit pel fet d'expressar públicament els seus dubtes, errors o dificultats per a resoldre situacions. Per això és tan necessari sentir que pots confiar en les persones amb les quals treballes. Els professionals, per tant, han de contribuir amb la seva actitud perquè això sigui possible. mentrestant, transmetre a l'altre una imatge positiva de si mateix possibilita que això pugui succeir. la pròpia acceptació no brolla per si sola, sinó pel contacte i l'acceptació incondicional dels altres. Així doncs, una forma de possibilitar una relació de confiança mútua passa per reforçar amb comentaris positius (però realistes), les idees, les actuacions i les actituds dels companys, sobretot quan sabem que l'autoconcepte de l'altre no és molt elevat i pot dificultar la comunicació de les seves dificultats¹⁷.

Establir criteris consensuats, amb vista a aquesta finalitat, podria ser una bona pràctica. Per exemple:

- **No es poden fer judicis negatius.** Al seu lloc, llançar preguntes o interrogants que ajuden l'altre a reflexionar i a veure el dubte i la incertesa com una potencialitat.
- **Assenyalar els encerts del cas.** Es tracta de donar confiança a la persona i fer-la conscient de les seves capacitats.
- **Fer propostes creatives i positives per a resoldre la situació.** Aquí seria desitjable no descartar totalment allò realitzat, sinó intentar integrar-ho d'alguna manera.

S'entén que aquests criteris no suposen manca de sentit crític, sinó més aviat crítica constructiva, és a dir, tendint a l'ajuda i la resolució de problemes alhora que fomenta la *mútua confiança* entre els professionals.

Quelcom no gens menyspreable quan es tracta de relacions interpersonals dins d'una institució, és el respecte a la *intimitat*. Els professionals parlem molt de *confidencialitat* pel que fa als usuaris; doncs bé, un dels criteris a establir en els equips de treball i que està íntimament relacionat amb la *confiança* és aquest:

- **No s'ha d'utilitzar la informació fora de l'espai de treball.** Com podem expressar lliurement les nostres dificultats, idees o errors sense saber que poden ser objecte de mala utilització fora de l'àmbit on s'està produint la comunicació?

Per últim voldria introduir alguna referència a la necessària *sinceritat* i franquesa que hi hauria d'haver en les relacions cooperatives. De la mateixa manera que he parlat de la importància d'afavorir l'autoconcepte o autoestima de l'altre perquè es pugui donar la confiança mútua, no voldria deixar d'assenyalar un element fonamental de la maduresa professional i personal: la consciència dels propis límits. Practicar la *sinceritat* i la *franquesa* en els espais de treball grupal possibilita que, a través del *tacte* necessari, l'altre pugui posar-se en condicions d'autocrítica realista, res més antipedagògic que aquesta actitud paternalista que vol evitar el malestar i la frustració de les persones i l'únic que fa és impossibilitar la presa de *consciència* necessària per a l'aprenentatge i l'autoconeixement. En aquest sentit caldria pensar en quin tipus d'habilitats comunicatives afavoreixen que el missatge sigui assertiu i proposar alguns criteris per a la pràctica.

Conclusió

Per acabar, podem resumir tot el que hem dit anteriorment en els següents punts:

- Cal que en el bagatge formatiu dels professionals l'ètica no sigui únicament una assignatura aïllada, sinó que sigui present de forma transversal en cada matèria i cada pràctica educativa i institucional.



- Transmetre als futurs professionals de la temàtica social, la idea de que la realitat on van a exercir el seu treball ha de ser observada des d'una perspectiva *complexa*, això és, allunyada d'esquemes simples de causa-efecte. Assumir la incertesa i saber gestionar-la implica acceptar el *conflicte* com a quelcom inherent a la pròpia naturalesa de a professió.

- Recordar que hi ha mètodes molt variats per a l'abordatge del conflicte i concretament del conflicte ètic, però un apareix especialment adequat per als professionals de l'acció social: la connexió directa amb les tensions i els dilemes propis i aliens, a través de l'aprenentatge vivencial i significatiu.

- Deixar clar que la història de les professions socials ha condicionat un tipus de conflicte que és propi de l'experiència específica d'aquestes: ser part dels diferents mecanismes polítics que l'estat utilitza per a resoldre les deficiències i desigualtats del sistema econòmic-social.

- Plantejar que en pràctica professional, els conflictes o dilemes ètics ja no s'han d'abordar de forma individual, sinó que l'ètica de la cooperació i responsabilitat compartida han de potenciar-se des de les institucions de formació i dins de les organitzacions on s'exerceix¹⁸.

Assumir la incertesa i saber gestionar-la implica acceptar el *conflicte* com a quelcom inherent a la pròpia naturalesa de a professió

M. Teresa Fuentes Caballero
 Professora d'Ètica i Treball Social a l'EUTS
 ICESB – Universitat Ramon Llull

- 1 Independentment que els programes formatius en ètica aplicada incloguin un bloc dedicat als continguts de tipus conceptual, necessaris per altra part, si no volem caure en la casuística deslligada de fonaments teòrics on recolzar les decisions.
- 2 GUISAN, E. (1986), *Razón y pasión en la ética. Los dilemas en la ética contemporánea*. Barcelona, Anthropos, pp. 29-30.
- 3 Les pel·lícules amb personatges psicopàtics o amb conductes poc exemplars ajuden a refusar certs comportaments i defensar models més positius de relació. De la mateix forma els models humans positius tenen un gran efecte com a referents educatius. En els dos o tres últims anys s'han estrenat algunes obres com *Solas* o *La buena estrella*.
- 4 Els estadis de desenvolupament moral de Kohlberg suposen la valoració del raonament abstracte i la imparcialitat, com el nivell superior d'evolució de la moralitat del subjecte. Carol Gilligan ha tingut molta influència en el qüestionament d'aquesta perspectiva, ja que els seus estudis sobre el desenvolupament moral han mostrat com les dones plantegen i solucionen de forma molt diferent els dilemes de la vida quotidiana. GILLIGAN, C. (1995), *La moral i la teoria. Psicología del desarrollo femenino*. México, F.C.E.
- 5 Ortega y Gasset ja va advertir del desequilibri de l'home occidental entre "el progreso de la inteligencia y su retraso en la educación sentimentakl". ORTEGA Y GASSET, J. (1973),

- Obras completas*. Madrid, revista de Occidente. Cit. dins BURGUET, M. (2000), *El educador como gestor de conflictos*. Madrid, Desclee de Brower. Avui dia es parla d'intel·ligència emocional precisament com la superació d'aquesta deficiència. GOLEMAN, D. (1997), *La inteligencia emocional*. Barcelona, Kairós..
- 6 L'ètica, sens dubte, no és solament una assignatura aïllada, sinó que ha d'estar present de forma transversal en cada matèria i cada pràctica educativa i institucional. Per altra part, els mateixos codis deontològics assenyalen fonts del conflicte: usuaris, professió, entitat contractant, societat i grup de col·legues professionals.
 - 7 M'identifico plenament amb la definició que fa Jesús Vilar del terme acció social. Vegeu VILAR, J. (2000), "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos", dins *Ars Brevis. Anuari de la Càtedra Ramon Llull*. Barcelona, Universitat Ramon Llull.
 - 8 En el cas americà és clara la varietat cultural que proporciona la immigració europea, però també la cultura africana tradicional resultava aliena en molts valors i actituds a l'anglosaxona. Potser no és tan diferent aquesta situació a la que estem vivint en aquest moment els europeus amb la gran immigració africana, asiàtica, llatinoamericana i caribenya.
 - 9 MARINA, J.A. (2000), *Crónicas de la Ultramodernidad*. Barcelona, Anagrama.
 - 10 Durant un any he treballat aquestes problemàtiques amb un equip de treballadors socials de l'àmbit sociosanitari.
 - 11 No m'estendré en la capacitat o incapacitat d'ajuda dels codis deontològics per a situacions conflictives. Vegeu sobre això VILAR, J. (2000), *o. cit.*
 - 12 BURGUET, M. (2000), *o. cit.*, p. 126.
 - 13 Entre aquests especialment l'esquema de treball d'anàlisi de casos que proposa Alipio Sánchez en el seu últim llibre. SÁNCHEZ, A. (1999), *Ética de la intervención social*. Barcelona, Paidós. Així mateix resulta útil el model extret del professor Gracia per a la bioètica i que presenta Francisco Bermejo amb algunes modificacions. BERMEJO, F. (coord.) (1996), *Ética y Trabajo Social*. Madrid, Universidad Pontificia de Comillas. Alguns autors ofereixen pistes interessants per a l'anàlisi de situacions conflictives. Vegeu LÓPEZ, M.L. (1992), "Concepto de Ética y su aplicación en el Trabajo Social". *Jornadas de Trabajo Social, Hospital de S. Rafael*, Madrid, junio, BURGUET, M. (2000), *o. cit.* Per a l'estudi de casos té interès STAKE, R.E. (1998), *Investigación con estudio de casos*. Madrid, Morata.
 - 14 Es parla també de supervisió asimètrica (conduïda per un professional contractat amb aquesta finalitat per la institució) i supervisió simètrica (el grup es responsabilitza de la seva organització i conducció).
 - 15 Algunes habilitats per a l'escolta activa es troben dins: CORNELIUS, H., SHOSHANA, F. (1995), *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid, Gaia.
 - 16 Es tracta únicament d'un petit esbós que ha de ser completat per la pròpia experiència dels equips.
 - 17 Sobre les habilitats de competència en les relacions interpersonals, vegeu BURGUET, M. (2000), *o. cit.*
 - 18 Ni que sigui només de pas, vull apuntar la necessitat de crear xarxes de comunicació interprofessional i interinstitucional, a través dels quals es pugui donar publicitat a les "bones pràctiques". Avui dia és possible, no solament això, sinó la utilització de la tecnologia per als fòrums de discussió i la creació de lligams professionals que serveixin de suport i aprenentatge en un món en canvi continuat.



Bibliografia

- Aranguren, J.L.L. de** (1997), *Ética*. Biblioteca Nueva, Madrid.
- Bermejo, F.** (coord.) (1996), *Ética y Trabajo Social*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
- Burguet, M.** (2000), *El educador como gestor de conflictos*. Desclee de Brouwer, Madrid.
- Cornelius, H., Shoshana, F.** (1995), *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Gaia, Madrid.
- Gilligan, C.** (1985), *La moral y la teoría. psicología del desarrollo femenino*. F.C.E., México.
- Goleman, D.** (1997), *La inteligencia emocional*. Kairós, Barcelona.
- Guisan, E.** (1986), *Razón y pasión en la ética. Los dilemas en la ética contemporánea*. Anthropos, Barcelona, pp. 29-30.
- López, M.L.** (1992), "Concepto de Ética y su aplicación en el Trabajo Social". *Jornadas de Trabajo Social, Hospital de S.Rafael*. Madrid, junio.
- Marina, J.A.**, (2000), *Crónicas de la Ultramodernidad*. Anagrama, Barcelona.
- Ortega y Gasset, J.** (1973), *Obras completas*. Revista de Occidente, Madrid.
- Richmond, M.** (1984), *Caso social individual*. Humanitas, Buenos Aires.
- Sánchez, A.** (1999), *Ética de la intervención social*. Paidós, Barcelona.
- Stake, R.E.** (1998), *Investigación con estudio de casos*. Morata, Madrid.
- Vilar, J.** (2000), "Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos". *Dins Ars Brevis. Anuari de la Càtedra Ramon Llull*. Universitat Ramon Llull, Barcelona.

Abordar el conflicte moral. De la intel·ligència ètica personal a la intel·ligència ètica compartida

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

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

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

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

Autor: Teresa Fuentes

Article: Abordar el conflicte moral. De la intel·ligència ètica personal a la intel·ligència ètica compartida

Referència: Educació Social núm. 17 pp. 74-86

Adreça professional:

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