

MAL PRAXIS EN TRABAJO SOCIAL Y MARCO INSTITUCIONAL

Dr. Luis A. Valverde Obando¹

La naturaleza misma del Trabajo Social permite discernir que una de las más grandes equivocaciones del profesional es contribuir, voluntaria o involuntariamente, a la muerte del espíritu de superación, a la desidia ante la lucha por el bienestar social, a la explotación del hombre por el hombre y a la degradación de la persona humana.

RESUMEN

El propósito de este artículo es destacar la influencia que tiene la organización institucional en la ocurrencia de actos de mal praxis en los que concurren los trabajadores sociales.

Un acto de mal praxis puede ser cometido por el profesional, pero muchas veces no se debe a su propia negligencia voluntaria o involuntaria, sino como corolario de situaciones multivariadas que se dan en el marco institucional, a partir de los diferentes intereses en juego.

INTRODUCCION

Las instituciones de Bienestar Social desarrollan su acción social a partir de dos grandes ejes: uno, los propósitos establecidos en las leyes que decretan su fundación, las cuales están enmarcadas en pro del bien común; y el otro, las directrices de la política social que orientan el quehacer general institucional durante un período temporal determinado.

A lo anterior, se asocia la burocracia institucional (en el buen sentido de la sociología weberina del término), la influencia político partidista, los intereses del clientelismo político, y los intereses personales de las autoridades jerárquicas de la organización.

¹ Licenciado en Trabajo Social (Universidad de Costa Rica). Doctor en Sociología y Economía (Universidad de París). Doctor Académico (Universidad Panamericana). Catedrático de la Universidad de Costa Rica y de la Universidad Autónoma de Centro América. Ex-Director de la Escuela de Trabajo Social de la UCR. Actual Director de la Escuela de Trabajo Social y Vice-Rector de la Universidad Libre de Costa Rica.

En toda institución de bienestar social se dan juegos de intereses y fuerzas de poder, que discurren como estructuras dominantes (super-estructuras); lo cual se traduce en directrices de acción social, que corresponden a un encuadre de concepciones de desarrollo institucional y por lo tanto, de conocimientos y técnicas.

En la actualidad, el problema para el ejercicio del profesional en las instituciones de bienestar, seguridad y desarrollo social es que, como producto de la nueva orientación macroeconómica mundial y sus efectos en las economías locales, las instituciones del Estado están siendo compelidas al logro de mayores estándares de eficacia y eficiencia, con el menor costo posible, la mejor utilización de la infraestructura material, técnico/científica y humana existente.

Para ello se promueve el desarrollo de una ágil y pronta reforma del Estado tendente a reducir el número de funcionarios para atender una población que cada día crece más, en virtud del mismo aumento vegetativo de la población, el deterioro de las condiciones económicas de los grupos mayoritarios de la sociedad, que experimentan una movilidad social de clase tipo descendente.

En el campo del bienestar, la seguridad y el desarrollo social, el problema institucional que se presenta es que; al ser la rentabilidad deseada el logro de un beneficio social-muchas veces intangible-, la reducción de presupuestos y del personal a cargo de la acción social, normalmente conlleva trastornos en la cantidad y calidad de la prestación de los servicios sociales, lo cual tiene efectos directos e inmediatos en el sistema-cliente objeto sujeto de su atención.

Por una parte se justifica que las reducciones practicadas se solventan con una alta dosis de innovación tecnológica sustitutiva del recurso humano y financiero; y por otra, que la realidad de la prestación de servicios sociales profesionales - como los del Trabajo Social- sólo se ven afectados en la medida en que la institución de bienestar social no puede trasladar sus servicios a la esfera privada con facilidad. De esta forma, la demanda social aumenta en los países tercer mundistas, en virtud del nuevo orden económico internacional.

Actualmente, en las instituciones de bienestar social se despiden a sus funcionarios mediante los mecanismos que implican las reformas macroestructurales del Estado; se reducen los presupuestos institucionales; toda vez que se trata de mejorar la calidad del servicio, tomando como base procesos de reingeniería conducentes a la reducción del gasto público y una argumentación focalizada en la sana pretensión de una "vuelta hacia lo humano de las instituciones".

Sin embargo, en el campo social, cada vez es más claro que se está agotando la capacidad de atención y que, día con día, la demanda de servicios sociales aumenta. Al respecto, vale anotar que en este contexto discurren muchos de los actos de mal praxis de los funcionarios y, particularmente, de los trabajadores sociales en las instituciones de bienestar social; todo porque el punto de partida planteado es errático en el sentido de que:

“la vuelta a lo humano no debe servir como argumento para reducir los esfuerzos económicos de los Estados en materia de bienestar, mediante el expediente de endosar sus habituales cargas a las administraciones menores y al sector privado. Se ha de buscar, al contrario, la convergencia y el equilibrio de aportaciones para cubrir las necesidades de carácter universal y las de tipo local, grupal, particular. Se trata en fin de cuentas, de que la vuelta a la gente de acción pro bienestar no sea al precio de que se reduzca su paraguas social, sino que produzca el fruto de su crecimiento”. (Casado: 1986; 40-419.

El desarrollo de la actividad institucional, asociado al afán modernista, al avance científico tecnológico institucional y a los intereses en juegos de cada uno de los actores del colectivo humano de la organización, tiende (en forma intencional o no) a propiciar cambios tecnológicos, operativos y metodológicos, muchas veces sin probar anticipadamente las bondades del cambio, y sin prever los efectos negativos o impactos en todas las personas o sistemas clientes que utilizan los servicios.

A esta realidad -inegable en nuestras instituciones-, no escapa el gremio de los trabajadores sociales. Estos profesionales muchas veces se involucran en cambios para los que no están debidamente preparados, capacitados, motivados, identificados, o informados de las ventajas y desventajas. Así, el trabajador social puede fácilmente enrolarse en el desarrollo de acciones que podrían enfrentarlo con una actuación profesional que sería catalogada por otras personas (principalmente los usuarios de sus servicios) como negligente o mala. En otras palabras, acciones de una intervención social que podrían ser descritas como actos de mal praxis profesional.

De lo anterior se deduce que el contexto institucional y organizacional tiene gran importancia para el desarrollo de las funciones y actividades del trabajador social. Así establecido, el propósito de este artículo es tratar el problema de los actos de mal praxis originados en negligencias o actuaciones dudosas en cuanto a la bondad o maldad de los actos del profesional en Trabajo Social.

cimentadas en las particularidades del contexto institucional en que se ejecuta la intervención social.

EL ACTO ETICO Y LA MAL PRAXIS

El Trabajador Social es una profesión humanizante y dignificante de la persona humana, inscrita dentro de los postulados del humanismo cristiano. Desde su génesis, esta profesión surgió como una necesidad de atención de los seres humanos con dificultades para lograr el bienestar social y su auténtico desarrollo.

Esta profesión, enraizada en el concepto humanitario de amor y ayuda al prójimo, y la búsqueda del bien común, por su misma naturaleza exige a todos aquellos que la practican una conducta moral y ética encausada a procurar el bien de las personas con necesidades y dificultades; independientemente de aquellas características que contribuyen a particularizar o individualizar a cada uno de los seres humanos.

Un punto de partida de la acción social del profesional es que todo ser humano es naturalmente perfectible y bueno. Así, esta profesión puede prestar sus servicios a las personas con necesidades y problemas, independientemente del nivel de degradación humana en que se encuentre, y en un ámbito en que la "hominis dignitate" (dignidad del hombre) es un derrotero de la intervención social.

Establecido lo anterior, es esperable que el profesional en Trabajo Social transite por los corredores de un actuar justo, recto y responsable; sin embargo, algunas veces la ruta se desvía y se recorren caminos contrarios o antagónicos al bien común, presentándose acciones sociales profesionales catalogadas como actos de mal praxis.

Debe anotarse que la mal praxis no es un fenómeno particular para quienes ejercen la profesión del Trabajo Social; también se presenta con mucha regularidad en otras disciplinas. Más bien, en el Trabajo Social muchas veces se disimula, "porque al fin y al cabo los usuarios de los servicios sienten que el trabajador social hizo algo por ellos".

Es por ésto que, para catalogar una intervención profesional como mal praxis se debe profundizar en el acto y las circunstancias que mediaron en su ocurrencia. En este sentido apreciamos la expresión de Alvarez (1988:88) quien dice que "solo entrando en el fondo de algo llegamos a los límites de ese algo y comenzamos a vislumbrar otra cosa".

Un acto de mal praxis por negligencia o equivocación técnico científica, con buena o mal voluntad hacia la comisión del acto, altera todo el planteamiento básico de la génesis humanitaria de la profesión. Por esta razón, todo profesional debe procurar ser consciente y responsable en la tarea social que desarrolla. El trabajador social debe tratar de evitar, con todo su esfuerzo, los actos de mal praxis; procurando ser, en todos sus actos profesionales, un ente responsablemente ético.

El punto de partida para el actuar responsable y ético está cimentado en los valores y principios de la profesión (V. Valverde: 1988). Estos valores y principios están determinados como derroteros del actual profesional y no pueden ser dejados de lado, bajo ninguna circunstancia, en función de actuaciones basadas en el sentimentalismo, la amistad, el compañerismo o el interés personal.

La mejor ayuda que se puede brindar a un usuario del servicio, un amigo, un compañero o a nosotros mismos, es tener siempre presente el marco de actuación profesional y personal responsable y ético. Si se actúa en esa forma, también se puede pedir a los otros una actuación similar y este hecho elimina los abusos que se cometen en función de lazos de amistad y afectivos que normalmente se desarrollan en una organización.

Respecto a la libertad del acto humano, dice Alvarez que, ceder ante los abusos de los demás es olvidar que:

“el poder del hombre reside en la razón; que es el juez ante el cual el hombre tiene que presentar cosas e institucionalizar sus cartas de legitimidad, para tener derecho a subsistir, a seguir siendo. . . “ (Alvarez: 1988:85).

Es decir, al ceder en la comisión u omisión de un acto en beneficio de un tercero, a sabiendas de que el acto engendrado transita por senderos de la insatisfacción de su propia consciencia, que es la que dicta que ese acto nos resta o restringe nuestra propia libertad de acción o nuestra paz interna (conciencia).

Los valores y principios de la profesión se encuentran por encima del marco institucional y de la gestión administrativa o de servicio; porque simplemente están enraizados en el marco suprasocial de los valores de la sociedad en general. De tal forma que, al actual ético responsable del trabajador social no corresponde a un acto individual-personal del profesional; sino al de un profesional que se articula indisolublemente a los valores de la sociedad general. Valores que en toda sociedad estarán irrestrictamente dirigidos a la búsqueda natural de lo mejor y lo bueno para todos y cada uno de los seres humanos; es decir orientados hacia

el logro del bien común.

En otras palabras, el acto ético profesional no es posible concebirlo como parte de una ética particular o personalista desvinculada de los valores de la sociedad general. Estos valores están cubiertos por el gran paraguas de una moral universal. Lo anterior quiere decir que la ética es de amplia cobertura: individual, colectiva, social y global. Así planteado, el acto ético profesional adquiere un valor operativo por sí mismo en el ámbito nacional; pero también en el de la confraternidad de naciones de la humanidad.

Para finalizar este apartado conviene anotar que para prevenir situaciones de mal praxis profesional, Loewenberg y Dolgoff (1985: 114), citado en Sheafor et al. 1988: 176) proveen un listado de obligaciones que involucran importantes principios éticos. Este listado de obligaciones se expone en forma secuencial, implicando que la obligación anterior tiene supremacía sobre la siguiente veamos:

Obligación 1. Un trabajador social debe tomar decisiones profesionales que garanticen la satisfacción de las necesidades de sobrevivencia básica de los individuos y/o de la sociedad. La protección de la vida humana toma preferencia sobre cualquier otra obligación.

Obligación 2. Un trabajador social debe tomar decisiones prácticas que garanticen autonomía personal, independencia y libertad. . . . Una persona no tiene derecho a decidir sobre un daño para él mismo o para los demás, en el contexto del derecho a tomar sus propias decisiones, o de su derecho de autonomía. Cuando una persona está a punto de tomar una decisión equivocada, el trabajador social está obligado a intervenir. En este sentido es prioritario recorrer la primera obligación citada.

Obligación 3. Un trabajador social debe tomar decisiones prácticas que garanticen igualdad de oportunidades y equidad para todas las personas.

Obligación 4. Un trabajador social debe tomar decisiones prácticas que promuevan una mejor calidad de vida para todas las personas.

Obligación 5. Un trabajador social debe tomar decisiones prácticas que garanticen el derecho a la privacidad de cada persona. Mantener inviolable la información confidencial es una consecuencia directa de esta obligación.

Obligación 6. Un trabajador social debe tomar decisiones prácticas que le permitan hablar con la verdad y la mayor apertura de toda la

información relevante.

Obligación 7. Un trabajador social debe hacer decisiones prácticas que sean acorde con las reglas y regulaciones que él ha aceptado voluntariamente.

LA DEMANDA INSTITUCIONAL PARA LOS TRABAJADORES SOCIALES

Toda institución de bienestar social -aunque esté dirigida por políticos- siempre tenderá a desarrollar su actividad dentro de los linderos de los fines y objetivos institucionales, ya que de eso depende la legitimidad operativa y existencial en la sociedad. Sin embargo, también se atiende en esas instituciones los lineamientos políticos superiores, que giran instrucciones generales, independientemente de las particularidades estructurales, organizativas de la misma institución y los cuadros técnicos que la conforman.

De esa forma, la institución se presenta como un todo en el cual sobresalen dos polos: uno, las bondades fundamentales y objetivos de creación de la institución que tienden al logro del bien común y el otro, los intereses políticos. En el plano intermedio del accionar de esos dos polos se encuentran: los intereses de los pequeños y medianos políticos, (en aras del clientilismo que le beneficia y de la escalada de poder político partidista), la burocracia emergente que puja por la obtención de puestos de jerarquía institucional y los grupos que pugnan por interés en favor de la sociedad civil o del sistema-cliente.

En el contexto profesional, la tendencia a inclinarse hacia algunos de los polos puede llevar a generar actos mal praxis institucional. Esto sucede cuando se desvirtúan erráticamente los fines, objetivos y propósitos para lo que fue creada la institución de bienestar social, se realiza un trabajo profesional negligente que atiende a medias o en forma nula la demanda social, o se abusa irresponsablemente del nivel científico tecnológico y de los recursos humanos o financieros que se disponen para la atención de la población usuaria de los servicios. Ejemplo de ello es otorgar funciones y puestos a personas sin preparación, capacidad, o requisitos para su desempeño. También lo es desatender demandas sociales pertinentes en virtud de justificaciones racionales como la falta de presupuesto o de personal. Obligar a funcionarios idóneos a asumir funciones más allá de sus capacidades de trabajo. Hacer caso omiso de la negligencia o abandono de deberes de sus funcionarios. El favoritismo hacia el jerarca superior o el subalterno en virtud del color o militancia político-partidista de aquel.

Una institución de bienestar social que quiera trabajar con eficacia y eficiencia, sin incurrir en problemas de mal praxis, debe partir de los postulados

que la originaron, sus posibilidades de recursos financieros, materiales, técnico/científicos, valorar cuál es el límite de sus posibilidades de expansión a nivel de programas, proyectos y servicios, conocer irrestrictamente la capacidad de desempeño de sus funcionarios, tener claro lo que pueden o no pueden hacer profesionalmente sus funcionarios, determinar la capacidad real de trabajo del profesional según tipo y características de la demanda social. Y, finalmente, interiorizar que el quehacer profesional del funcionario es una labor en la que la institución social y sus jerarcas son corresponsables; toda vez que ese mismo quehacer es una parte importante de una imagen pública institucional, que no necesariamente es representada por la imagen pública de cada uno de los funcionarios por separado, sino que -más bien- corresponde a una imagen pública holística que involucra al conjunto de todos los funcionarios.

MAL PRAXIS DEL FUNCIONARIO CAUSADA POR LA INSTITUCION

Como funcionario institucional, el trabajador social forma parte de un engranaje burocrático; y por ello en su acción social puede comprometerse con el desarrollo de tres tipos de mal praxis:

1. La ocurrida como consecuencia de actos negligentes o de impericia técnico científica de carácter estrictamente personal del profesional.
2. La ocurrida como resultado del encuadre institucional que impone directrices (reglamentos, normas disciplinarias, desarrollo de procesos, programas y proyectos y actividades) conductuales, o comportamientos profesionales (clima y cultura) en la organización, que comprometen la adecuada y racional prestación de los servicios institucionales y la actuación ética del profesional y su libertad.
3. Una combinación de los anteriores, donde hay una conducta negligente o de impericia del profesional, asociada a un encuadre institucional provocante de una mal praxis.

Respecto a la primera situación debe anotarse que, institucionalmente, el trabajador social no sólo tiene una serie de responsabilidades como encargo, sino que, aunque la expresión es vaga, se espera que el profesional sea "buena gente": es decir, honrado, humilde, honesto, de buen trato interpersonal, considerado en sus honorarios, discreto, sensible, etc, etc.

La bondadosa acepción de "buena gente" con que se califica a este profesional, también lo compromete a asumir la plena y total responsabilidad de sus actos y evitar la mal praxis.

Ahora bien, alrededor del concepto de “buena gente” se tiene que algunas veces terceras personas extreman dicho concepto para sacar alguna ventaja. Así se usa el concepto de “buena gente” para decir que el trabajador social es pasivo o de limitada intervención en el asunto (práctica del *laissez faire*), y hasta desinteresado, permitiendo el logro fácil de un objetivo personal para un tercero. En esta última concepción, la búsqueda del bien común se ve erosionada por el interés individual de los demás, en menosprecio de la dignidad humana y libertad del mismo trabajador social. Como contraparte de lo anterior debe mencionarse que:

“La dignidad de la profesión exige que un titular no se convierta en un burócrata, trabajando rutinariamente para ganarse unos pesos; sino como cosa propia, mejorando eficiencia, servicios, productos, y ganancias”. (Alvarez: 1988; 83)

En la segunda situación, en la institución, sus directores y jefaturas son co-responsables del acto: sin embargo, es normal esperar que la etiqueta causante de una mal praxis recaiga sobre el funcionario antes que sobre las jefaturas y sus directores.

Así planteado, el funcionario, -que no se exime de la responsabilidad ética de lo actuado-, debe basar su defensa en el hecho de que sus acciones y comportamiento está tipificado y circunscrito a una voluntad superior dirigida a través de reglamentos, disposiciones superiores y estándares de conductas exigidos por la institución. Por ejemplo, el trabajador social concurre en una mal praxis cuando recopila información por órdenes superiores indicando al usuario que lo hace para un propósito determinado, a sabiendas que dicha información será utilizada para fines distintos, que podrían afectar los intereses del cliente. En este caso el usuario -con todo derecho- podría interponer una causa jurídica o ética profesional de mal praxis.

En una demanda de mal praxis como la planteada, el trabajador social no se exime de la responsabilidad ética; pero la circunstancia de atención a una orden superior sirve como atenuante al mal acto; y además el hecho de mal praxis se extiende también a los superiores jerárquicos debido a su corresponsabilidad en la ocurrencia de los hechos.

En la tercera situación, el funcionario, los superiores jerárquicos y la institución, todos son responsables de manera plena e indistinta por el acto de mal praxis; y por lo tanto, todos deben de asumir las responsabilidades que les corresponde en conjunto y por separado.

ERRORES INSTITUCIONALES INCIDENTES EN LA MAL PRAXIS DEL FUNCIONARIO.

Dos errores (hay muchos más) que corrientemente se cometen en las instituciones de bienestar social por parte de las autoridades y quienes tienen puestos de dirección, los cuales inciden en la ocurrencia de una mal praxis profesional son:

- 1- La falta de un proceso de inducción para el nuevo funcionario en relación con la institución, división, departamento, sección, programa o proyecto en que laborará.

Normalmente el funcionario requiere disponer de conocimientos relativos a la institución en general, sus fines, objetivos naturaleza, las particularidades del quehacer institucional-profesional, identificación con los procesos laborales, deberes, responsabilidades, posibilidades y alcances de la actuación profesional, características de la prestación del servicio, facilidades otorgadas para la prestación del servicio, funciones profesionales esperadas, etc.

Respecto a todo lo anterior, éticamente las autoridades de la institución deben estar conscientes de que siempre existe una diferencia entre lo ideal y lo real; y que dentro de esos dos polos interactivos existen condicionantes fundamentales como son la política, la sociedad, la cultura institucional, las condiciones financieras, una ética del desarrollo profesional y personal entremezcladas.

Al respecto, conviene evitar la tentación de la polimatía, que es creer que todo lo bueno y mejor que idealmente se puede plantear y que podría traducirse en acciones beneficiosas para el bien común, necesariamente todo tiene que llevarse a la práctica. Cuántos ideales existen en el mundo y en las instituciones que difícilmente se pueden alcanzar por más buenos y nobles que sean.

Así las cosas, debemos perseguir objetivos alcanzables; aquellos que con nuestras acciones y recursos podemos lograr. Esto no implica de ninguna manera abandonar los ideales o la pretensión de lo bueno y lo mejor para los sistemas clientes, sino tenerlos presentes como una utopía que en cualquier momento puede concretarse en acciones transformadoras y benéficas para los usuarios del servicio y para la sociedad en general.

- 2- La asignación de labores a funcionarios sin idoneidad profesional para el desarrollo de labores específicas; es decir, funcionarios que tienen poca o ninguna preparación técnico-científica para cumplir con sus deberes que, tienen dudosa capacidad personal, solvencia moral y ética indispensable para la ejecución de una labor. Un ejemplo de esto es colocar en puestos de Trabajo Social a personas sin preparación en este campo profesional, aunque sí podrían tenerlo en otra.

Lógicamente que una persona en la situación anterior cometerá hechos de mal praxis, -unos más graves que otros-, bajo la premisa de que “echando a perder se aprende”.

Éticamente esa premisa no identifica un acto bondadoso o noble; porque precisamente el trabajador social es un trabajador de lo social; y la mal praxis significa más que un error, ya que puede concurrir a degradar, alienar, socavar la dignidad humana, el espíritu de lucha y deseo de sobrevivencia entre otros aspectos. Así planteado, la dimensión de ese “echar a perder se aprende”, en lo social es éticamente grave, llegando algunas veces a conducir a la muerte espiritual, física o humana y consecuentemente, impidiendo la finalidad última profesional que es el logro del bien común.

Otro ejemplo de errores institucionales que inciden en la mal praxis profesional es asignar (y en el mayor de los casos atiborrar) funciones o labores a un trabajador social, -más allá de las posibilidades reales o de la capacidad humana de trabajo del funcionario-, en virtud de las justificaciones de la falta de personal, o de que la cobertura geográfica institucional los obliga a hacerlo. Al respecto, raramente en las instituciones se hace un estudio de costo/beneficio, o de tiempos y movimientos, que permitan establecer cuál es la cantidad de casos o servicios que un trabajador social puede desarrollar semanal o mensualmente en el marco de una prestación de servicios sociales responsables, racionales y efectivos.

REACCIONES DEL PROFESIONAL ANTE LA EXIGENCIA INSTITUCIONAL

Lógicamente que el trabajador social consciente y responsable de su ejercicio profesional se compromete con la institución desde el momento en que se establece el contrato laboral. Sin embargo, este compromiso se da alrededor de los fines y objetivos institucionales; los cuales deben ser consecuentes con la búsqueda del bien común, que se perfila como el principio y fin de la existencia

institucional; y consecuente con la finalidad misma de la profesión contratada.

Mediante el contrato laboral, el trabajador social se compromete con la prestación de un servicio profesional para el que está debidamente capacitado. también se compromete a ejercer ciertas funciones y, adicionalmente, a cumplir con una serie de obligaciones adicionales, tales como las establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo Social.

El profesional no se compromete mediante el contrato laboral a servir a los intereses y fuerzas en juego matizadas de intereses personales. Así planteado, de ninguna forma debe equivocarse el entendimiento de que el contrato laboral es un compromiso esclavizante de venta del espíritu profesional; porque el contrato de trabajo es tan sólo un acto de compra/venta de servicios entre dos partes interesadas que tienen una misma finalidad: la búsqueda del bien común.

A la vez, la institución se compromete con una paga salarial, a otorgar ciertas garantías laborales más allá de las establecidas en el Código de Trabajo, y a la asignación de determinadas funciones.

Ahora bien, es clara la premisa que se cumple para los trabajadores sociales, de que si alguien trabaja es porque necesita hacerlo en virtud de una necesidad personal. Esta necesidad (hay muchas) puede ser principalmente de tipo: económico y de subsistencia, vocacional/profesional, reconocimiento/autoestima, motivacional, etc. Sin embargo, todo trabajador social, cuando se compromete a la prestación de un servicio con una institución, debe valorar algunos otros aspectos tales como:

- si el campo del quehacer profesional en que prestará los servicios le interesa: si es armónico con su propia experiencia de vida, de socialización, y con sus nobles intereses personales.
- si lo que se pide hacer es congruente con la formación profesional que posee. El trabajador social debe valorar sus propios conocimientos y potencialidades de trabajo para con la población meta con que laborará.
- si lo que se pide hacer es justo y racional en el campo de lo social.

Valorando todo lo anterior, el profesional podrá tener una expectativa que le garantice, a futuro, que el trabajo por desempeñar podría tener el éxito indispensable para la búsqueda del bien común. Esto es una misión posible, siempre y cuando se cumpla con algunas de las exigencias del valor humano del trabajo, que según Alvarez (1988: 88-89) se puede establecer así:

1. El trabajo debe hacerse bien, buscando su perfección.
2. El trabajo debe hacerse con alegría y entusiasmo, sin el enfadoso desabrimiento que exaspera o desespera.
3. El trabajo debe hacerse con tranquilidad, que asegure confianza y elimine turbulencia y aturdimiento.
4. El trabajo debe hacerse con valor y resolución, que descarte cobardías, bastardías e interrupciones inútiles.

No es extraño que en el devenir de la acción profesional institucional todo o parte de esos planteamientos de un deber ser de la competencia calificada del trabajo entre un conflicto. Por ello, el profesional siempre debe estar alerta y proteger su integridad moral y ética, desarrollando las acciones correctivas y demandas indispensables.

Los abusos de los cuadros dirigentes pueden incidir en hechos de mal praxis profesional en el medio institucional; pero generalmente también tienen una dimensión globalizante a nivel del gremio profesional. Es decir, la mal praxis de un trabajador no representa el mal acto de un profesional en forma aislada, sino que como una ola expansiva absorbente involucra también a los otros colegas que poseen el mismo título profesional.

Los trabajadores sociales no sólo debe procurar no cometer hechos de mal praxis sino prevenir la misma. Una posibilidad de prevención se gesta cuando se denuncia ante los superiores (que deben y tienen derecho a conocer) la realidad en la que operan sus subalternos; situación que los puede inducir a una mal praxis. En su defecto otra posibilidad es la denuncia gremial para que el órgano colegiado profesional medie para puntualizar las cosas y prevenir una mal praxis.

La prevención de la mal praxis es imperativa, puesto que el hecho de mal praxis no sólo afecta al profesional, sino que el principal afectado es el usuario de sus servicios profesionales. Así por ejemplo, el trabajador social debe estudiar cada situación que lo afecta, observando la causalidad en el quehacer profesional, y planteando soluciones alternativas ante los órganos correspondientes.

Ante el cúmulo de trabajo y lluvia de situaciones, expedientes de trabajo o problemas comunales asignados para su atención institucional, el trabajador social debe hacer planteamientos serios y concretos a los superiores jerárquicos, respecto a la situación que está viviendo, las limitaciones para realizar un trabajo serio y responsable, lo mismo que las posibles soluciones que puede preveer el

profesional para no incurrir en una mal praxis.

Buscar una solución tiempo en beneficio de los usuarios de los servicios, le sirve al trabajador social para que, frente a una situación de mal praxis constatada, poder disponer de un atenuante en una demanda gremial o jurídica. Adicionalmente esto permitiría también trasladar la responsabilidad del acto de mal praxis a los autores intelectuales, que son sobre los que debe recaer la mayor responsabilidad del hecho.

En caso de confrontación, el profesional en trabajo social debe recordar que muchas luchas es más fácil darlas a nivel profesional institucional, o a nivel gremial de los trabajadores sociales que enfrentar individualmente los efectos de una mal praxis. En todo caso, éticamente la denuncia debe tratarse en primera instancia en los niveles internos de la institución; y luego externamente en el organismo gremial, jurídico, o de opinión pública, si a lo interno no se obtuvo el resultado esperado.

COMENTARIOS FINALES

El trabajador social debe aprender a negociar no sólo un empleo, sino a negociar las condiciones laborales y características del trabajo por desempeñar.

El profesional no debe dejarse ir o hacer el vaivén del quehacer de la institución o de las autoridades jerárquicas: sino convertirse en pieza clave del desarrollo institucional.

Trabajar por el bienestar social de la persona humana no sólo significa ayudar a los demás por amor al prójimo y el bien común, sino que significa construir una calidad de vida que disfrutarán los usuarios de los servicios, pero que él mismo también disfrutará por el sólo hecho de formar parte de la misma sociedad en que presta sus servicios.

Trabajar por el bien común, es una labor ardua pero gratificante. Es contruir surcos de esperanza de una vida mejor para el individuo, la familia, los hijos y los conciudadanos.

Trabajar por el bienestar social debe tener para el trabajador una dualidad de conceptos que deben lograrse: el bien y el fin.

Ambos conceptos fueron identificados hace mucho tiempo por Aristóteles (ilustre filósofo griego), quien decía que el hombre busca como fin último su propio bien; es decir, su felicidad; o en otras palabras, su propia perfección, la realización

de sus propias potencialidades. La "Eudaimonía" (felicidad) para Aristóteles "es el fin último del hombre que no consiste en el placer, ni en la fama, ni en las riquezas, sino en la actuación de sus potencias, entre las cuales el entendimiento o la razón ocupan el lugar privilegiado". (Citado en Gutiérrez: 1993: 137).

Así planteado, la acción humana no siempre conduce a la felicidad, pues aquello que en su deber ser se determina como bueno, no siempre depara felicidad a quien las ejecuta o a quienes reciben el impacto. Por ejemplo, una declaratoria de abandono infantil muchas veces no depara felicidad a los menores involucrados o a sus familiares.

Trabajar por el bienestar social con una postura ética y responsable significa entre otros aspectos:

- Identificar situaciones y prever deficiencias en la prestación del servicio social que podrían ser catalogadas como actos de mal praxis.
- Determinar problemas propios del ejercicio profesional en el marco institucional, que podrían desembocar con facilidad y en determinadas circunstancias a una mal praxis.
- Establecer un cuadro de debilidades institucionales a nivel de la profesión que fácilmente podrían conducir a problemas de ética y mal praxis.
- Visionar posibles cambios que proporcionen soluciones a posibles malas praxis y negociar con la jerarquía para que dichos cambios se den.
- Reconocer los alcances éticos de la denuncia de mal praxis o su prevención ante otros entes, más allá de la institución, tal como entes gremiales, con el fin de salvaguardar la imagen profesional a nivel de la opinión pública.

Es necesario considerar que vale más la pena luchar por los derechos profesionales para realizar un buen trabajo, que ceder ante situaciones conducentes a la comisión de actos de mal praxis contra la voluntad del profesional; ya que la intervención del trabajador social, invariablemente, tiene gran importancia en las vidas humanas y en su transformación.

Para finalizar, cabe una instancia de reflexión: el filósofo francés, Jean Paul Sartre (1966), llamó "salaud" a quien cobardemente, de mala fe se autoengaña y se refugia en normas hechas; y de esta forma, elude su propia responsabilidad. Esperamos que los trabajadores sociales no caigan en la cruda y difícil situación de formar parte de una especie institucional de "salauds".

BIBLIOGRAFIA

- Alvarez González, Francisco. (1988). Cinco lecciones sobre humanismo. EUNED. Costa Rica.
- Casado, Demetrio. (1986). El bienestar social acorralado. Editorial Humanitas. Buenos Aires, Argentina.
- De Finance, J. (1967). Ethique generale. Presses de l' Université Gregorienne. Roma.
- Ferrater Mora, J. ; y Cohn, P. (1982). Etica aplicada. Alianza Editorial. Madrid España.
- Gutiérrez Sáenz, Raúl. (1993). Introducción a la ética. Quinta edición. Editorial Esfinge S. A. México.
- Menéndez, Aquiles. (1972). Etica profesional. Editorial Herrero Hermanos Sucesores. México.
- Sartre, Jean Paul. (1966). El ser y la nada. Losada. Buenos Aires, Argentina.
- Sheafor, Bradford W.; Horejsi, Charles R.; y Horejsi, Gloria. Techniques and Guidelines for Social Work Practice. Allyn and Bacon Editors Inc. USA.
- Valverde Obando, Luis A. (1996). Etica profesional en Trabajo Social y mal praxis. Revista de Trabajo Social. CCSS. (En prensa).