

▣ XV AIEJI ▣ **WORLD CONGRESS** ★ **CONGRÈS MONDIAL**

▣ III ESTATAL ▣ **CONGRÉS DE L'EDUCADOR SOCIAL** ★ **CONGRESO DEL EDUCADOR SOCIAL**

BARCELONA - 6-9 JUNIO 2001



MESA REDONDA B1. ETICA Y CALIDAD EN LA ACCION SOCIOEDUCATIVA

Jean-Philippe Cattin
Alfaset. La Chaux de Fonds. Suiza

CON EL APOYO DE:



PATROCINADO POR:



1. INTRODUCCIÓN

Antes de abordar el tema propiamente dicho, siento la necesidad de exponer una serie de cuestiones previas. A menudo, en nuestra profesión, nos encontramos ante las mismas dificultades, las mismas dudas, sin que, *a priori*, encontremos verdaderas respuestas. A ciencia cierta, podemos asegurar que no estamos aquí para renegar de los progresos indiscutibles de los actores sociales y, aún menos, de la seriedad y el rigor que se han ido instalando en nuestras profesiones durante los últimos veinte años. Actualmente, presiento que la reflexión de los trabajadores sociales se paraliza y permanece estancada en un punto muerto. Escudriñamos las patologías minuciosamente, inventamos un vocabulario especializado, otorgamos una especificidad a todo y, sin embargo, nada fundamental emerge. Nos envascamos en una inmensa "confusión". Este concepto constituirá el hilo conductor de mi intervención. Concedámonos los medios para librarnos de esta confusión, concedámonos los medios para distinguir el ver del diferenciar. Tan sólo cuando sepamos "distinguir", seremos capaces de "relacionarnos", de "establecer una relación", lo que constituye el sentido profundo de nuestra profesión. En mi opinión, nos encontramos aún demasiado anclados en la dualidad exterior (bien-mal) como para poder encontrar nuestras respuestas educativas. No podremos deshacernos de esta dualidad a menos que nos cuestionemos a nosotros mismos como actores sociales, como Hombres (con H mayúscula!), siendo capaces de distinguir entre lo exterior (saber hacer) y lo interior (saber ser). En lo que respecta al saber ser, podemos afirmar que tan sólo hemos descubierto los primeros niveles de comprensión y de consciencia.

Nunca encontraremos soluciones reales en lo cuantitativo. Actualmente, estoy plenamente convencido de que es lo cualitativo lo que nos ayudará a salir unidos de este punto muerto. La no confusión es "la claridad", y es en la claridad donde encontramos los cimientos de la "calidad" (¡he aquí la cuestión de este congreso!). Ética y calidad... "¿Cuál es la calidad de nuestra ética?" Es ésta una cuestión ineludible si ansiamos hallar algún día una respuesta para la calidad de nuestra deontología,... de nuestra profesión, de aquéllo en lo que empleamos nuestro tiempo en cada instante de nuestras vidas.

Adentrémonos, pues, en el tema de estas jornadas: la ética profesional. Bravo por su creador... pero no existe. Estas dos palabras nos sumirán de inmediato en la confusión más absoluta, su naturaleza no es la misma. ¿Por qué razón, en el año 2000, ya no nos basta con la deontología? Procuremos aportar una clarificación a este respecto (la mía, en el día de hoy, se centra en la búsqueda del "sentido").

- Por una parte, tenemos *la ética*: nuestra vinculación a la vida y la muerte. Es interior y personal (véase anexo 1). Es la cualidad intrínseca del saber ser.
- Por otra, tenemos *la moral*: contrariamente a nuestras creencias existenciales, la moral no procede del exterior. La Iglesia católica se ha

sobrerresponsabilizado y se ha apropiado de los textos para aleccionarnos. La crisis de la sociedad actual hará que, imperiosamente, revaloricemos y remoralicemos la moral como algo procedente del interior.

- Además, tenemos *la moral social*: dirigida a un colectivo, a una etnia, a un pueblo, a una cultura, y finalmente,
- *La deontología*: Conjunto de deberes impuestos a los profesionales en el ejercicio de su cometido. Constituye la cualidad del saber hacer (más adelante, nos remitiremos a ésta de nuevo).

De este modo, podemos extraer una identificación muy interesante a partir de lo que, hasta este punto, hemos podido relacionar.(véase anexo 2).

Si el educador especializado trabaja con el espacio únicamente como soporte (1):

- Se limita a hacer respetar el reglamento,
- Se complace en la sanción social,
- Refuerza la noción de "modelo" y ha de ocultar sus errores,
- Sólo actúa siguiendo los "medios" y no existe como persona.

Si el educador especializado trabaja con el espacio (2):

- Se implica como portador de exigencias,
- Se convierte o puede convertirse en una "referencia",
- Existe como persona.

Si el educador especializado trabaja en el espacio (3):

- Es globalizador,
- Se refiere a lo esencial,
- Podrá convertirse en guía en el camino de otro, ya que ha realizado su trabajo.

La profesión de educador especializado (y/o de actor social) es muy exigente. Hoy en día, no podemos pretender desempeñar esta función si no buscamos las fuentes en las profundidades de nuestra personalidad. El vínculo entre la función y el cometido (¿quién soy yo?) es primordial para poder aspirar a estas prestaciones de calidad.

Fijemos ahora nuestra atención en los posibles indicadores de calidad en nuestras intervenciones educativas.

1.1. Dos incisos más para evitar caer de nuevo en la confusión

Actualmente (al menos en Suiza), el término calidad está presente en todas partes. Incluso nuestro gobierno nos impuso sistemas de calidad bajo la amenaza de dejar de recibir subvenciones si no pasábamos a formar parte de estos sistemas (ISO-TQM- etc.). Estos sistemas, procedentes del ámbito industrial, son portadores de escalas de medidas, de productos no conformes y, lo que es peor, de rentabilidad. El mundo social tiembla ante ellos, aterrado por el miedo ante el juicio cuantitativo. Bien es cierto que existen riesgos y que no debemos ignorarlos, no obstante, una cosa es segura (para mí al menos en el día de hoy): estos sistemas no son más que herramientas, medios y/o estrategias. La herramienta debe ser la prolongación de la mano (o del corazón en el caso del trabajador social). Con un martillo, podemos construir una catedral, pero también podemos asesinar a alguien. La persona que utiliza la herramienta es la que le da "sentido". Por tanto, dejemos de lamentarnos, de sentirnos víctimas y de pensar que nadie nos comprende. Regresemos a nuestro sendero, deshagámonos de nuestra torpeza y consagrémonos al trabajo para poder otorgar un "sentido" a nuestra profesión y a las herramientas que se nos proponen (demostramos gracias a la celebración de este congreso en el momento preciso).

2. EXPONGO UN POSTULADO: EL RECONOCIMIENTO DEL EDUCADOR NO PUEDE PROCEDER DEL EXTERIOR.

El verdadero trabajo del educador no se ve. Lo que vemos no es más que el sostén a su acción profunda y educativa. De hecho, si tuviéramos que confiar en un reconocimiento social (y, por tanto, un salario) únicamente a partir de los éxitos sociales duraderos de nuestro gremio, mucho me temo que poco sería lo que recibiríamos. Ejemplo: dos educadores salen de las habitaciones de dos residentes. Un residente grita y expresa su enojo, mientras que el otro agradece infinitamente al educador lo que acaba de suceder. ¿Cuál de los dos es mejor educador? Nunca podremos averiguarlo desde un punto de vista externo.

Una vez más, pues, vemos que debemos encontrar nuestro reconocimiento en nuestro interior. Y es muy probable que vosotros me digáis que esto no es suficiente para garantizar nuestra labor y para ser reconocidos como actores sociales de calidad por nuestros directores. Y estáis en lo cierto, así que profundizaremos en esta reflexión.

"Para ser reconocido... es preciso ser identificable": he aquí la clave de nuestra deontología. Hemos visto que debíamos resolver nuestra identidad personal, dediquémonos entonces ahora a indagar acerca de nuestra identidad profesional. ¿En qué registro queremos ser reconocidos como actores sociales de calidad?

Lo que sigue a continuación no es más que el testimonio del trabajo realizado con los equipos educativos y pluridisciplinarios en la institución para la cual trabajo.

Remarquemos 3 posibles niveles de clarificación:

- La institución
- El actor social
- El usuario

Yo desarrollaré principalmente los dos primeros registros por coherencia con el tema de esta mesa redonda y, también, evidentemente, por escasez de tiempo.

2.1. La institución

- Debe su imagen a aquellos que trabajan en ella.
- Tiene una responsabilidad social.
- Ha de estar al servicio de todas las personas a las que emplea.
- Ha de ser clara en sus expectativas profesionales y exigencias.
- Ha de ser portadora de reglas.

Como estructura, si quiere ser reconocida, también ha de ser identificable. La labor de la identidad institucional no ha de depender exclusivamente de la producción de los directores. Todos nosotros estamos implicados en la constitución de la imagen y la identidad de una institución. Una institución ha de definir con claridad y por escrito:

- *Su finalidad*: la única finalidad posible para una institución social es: la "persona acogida". Toda las lógicas, todas las herramientas, todas las reglas aplicadas, han de converger obligatoriamente hacia este objetivo... si no es así, se produce una "pérdida de sentido" y, en ese caso, ya no sabremos por qué razón ocupamos el lugar que ocupamos.
- *Su misión*
- *Sus objetivos*
- *Sus especificidades*

Con la ayuda de todos los profesionales, hemos definido un "Código ético" (Véase anexo 3).

A pesar de que haya algo idealista en él, incluso utópico, éste es el código hacia el cual nos hemos de encaminar. Este código es nuestra meta (no importa si a veces no la alcanzamos). El hecho de que hayamos apuntado mal no significa que debemos cambiar de meta.

Y he aquí otra definición de la "Política de calidad" (véase anexo 4) (¡gracias, ISO!) que emerge de la dirección como un hilo conductor hacia todos los miembros del personal.

Finalmente, hemos creado un Principio institucional que hemos bautizado con el nombre de "La doble exigencia de Alfaset", (véase anexo 5.).

Y, con la finalidad de definir de la manera más precisa posible las expectativas institucionales, cada colaborador recibe su "descripción de funciones, que define su ámbito de responsabilidad y algunas de las tareas ineludible"s y necesarias en un "pliego de condiciones".

Si una institución, una dirección, exige ciertas prestaciones de calidad a sus colaboradores, debe definir "con claridad los indicadores" (de calidad) que actuarán como puntos de referencia en la colaboración profesional, en un espíritu de respeto mutuo.

2.2. El actor social... pero, principalmente, el educador especializado

Hasta ahora, hemos percibido al educador desde el punto de vista de sus intenciones, de aquello a lo que aspira, de aquello por lo que establece su trayectoria de cometido, de su deseo de hacer el trabajo bien hecho, de su afán por ayudar a los demás, etc. Hasta este punto, los educadores están de acuerdo y coinciden en más del 90% de los casos. Aparte de los problemas latentes, todo está en orden.

Pero, apreciados colegas, ¿qué ocurre con nuestra realidad? ¿Qué es lo que puede interpretar una persona externa a partir de nuestros comportamientos?

- *Un modo de relación execrable.*
- *Agresividad verbal o mutismo* (al considerar que nada conduce a nada) en el transcurso de los coloquios.
- *Guerra de clanes* dentro de los propios equipos.
- *Falta de respeto* hacia las personas jerárquicamente superiores.
- *Juicios de valor* respecto a los monitores, docentes, conserjes, cocineros u otros.
- *Existencia permanente de "lo que no se ha dicho"* (los pasillos se convierten en el lugar clave para la toma de decisiones o la organización de estrategias).
- *Presentación de argumentación "límite"* con la finalidad de obtener privilegios (a menudo personales).
- *Falta de respeto en cuanto a los horarios*, llegadas tardías y tasas de absentismo elevadas.y, finalmente:
- *"Aceptaciones"*—por miedo a confesar desviaciones— como por ejemplo el alcoholismo o la perversidad sexual.

Seamos honestos: muy frecuentemente, ésta es la realidad institucional de hoy en día (puedo afirmar que así es en Suiza, no sé en el resto de países). Es a partir de estas actitudes como se forja la imagen de nuestra corporación profesional, y yo comprendo a la perfección a todas aquellas personas que temen los sistemas de calidad.

Además, si nuestra imagen se construye a partir de estos comportamientos, ¿cómo podemos pretender ser creíbles justificándonos en nuestra buena relación con los usuarios? Nadie nos cree... ¡y a Dios gracias!

Una vez más, recordemos que antes se ve paja en ojo ajeno que viga en el propio.

2.2.1 Los indicadores de calidad centrados en un equipo pueden declinarse de la manera siguiente:

- *Aceptación de la regla de oro* (por unanimidad). "No se habla de las personas que no están presentes" o, dicho de otro modo, "no criticaré a nadie que no esté presente." Esto es una bajeza, que molesta a quien escucha y no aporta ninguna utilidad para el que no está. Se trata de una perversión de nuestro raciocinio y una tentación de dividir el grupo mediante la formación de clanes. "Si resbalo, si tropiezo, o si mi indignación es tan fuerte que no me permite mostrarme de acuerdo, (cuando el daño ya está hecho) siempre puedo volver atrás, comportarme de manera responsable y adulta y arreglar las cosas con la persona implicada."
- *Garantizar una calidad relacional hacia todos los miembros de la institución*. Se nos ha formado con este propósito, nosotros somos los únicos que contamos con las herramientas necesarias y, si no somos nosotros quienes lo hacemos, nadie más lo hará.
- *Precisar una definición* (del adulto). Decir, osar decir las cosas con la máxima claridad posible a las personas adecuadas, en el lugar y momento adecuados.
- *Instituir coloquios de funcionamiento*. Aceptar el hecho de que hemos de dejar a un lado al usuario para cuestionarnos nosotros mismos acerca de nuestras respuestas y prestaciones.
- *Aprender juntos a distinguir*. Ayudarnos los unos a los otros a discernir lo que pertenece al ser o al hacer. Cuando sepamos distinguir, seremos capaces de relacionarnos. Si no, continuaremos viviendo y actuando ofuscados por la confusión (véase anexo 6).

He aquí ciertos indicadores que permitirán a un equipo educativo plantear un funcionamiento de calidad. Cuando yo os decía que nuestra profesión es exigente... Seguramente, será difícil para algunos, incluso muy difícil, lo reconozco, pero ésta no es razón suficiente para no disponernos para el trabajo. Ánimo...

2.3. El usuario

Ciertamente, es en este ámbito donde se realiza un uso más correcto de las competencias de los actores sociales. Me contento, pues, con resaltar los indicadores más relevantes para garantizar un acompañamiento de calidad.

- *La acogida:* Garantizar una acogida esmerada, mostrar claramente nuestra identidad de grupo y de institución para ofrecer al acogido una clara ubicación.
- *El contrato:* Buscar conjuntamente el sentido de la colocación. ¿Qué haremos y qué viviremos juntos?
- *Metodología de observación:* Definir los indicadores que nos permitirán interpretar la realidad social y el emplazamiento del usuario. Esta tarea se realiza conjuntamente con el acogido.
- *Dominio de la concepción:* Es la garantía del seguimiento del acompañamiento en el tiempo.
- *Trazabilidad:* Determinar las formas escritas (informe, nota personal, situación, proyecto de vida, etc.) con la finalidad de no perder la "memoria" del trabajo realizado (no olvidemos que los equipos cambian...).

Para concluir con esta presentación, recordaré brevemente los tres ejes que en la actualidad aguardan todavía un gran perfeccionamiento y desarrollo:

- *Aumentar nuestras competencias* para trabajar en equipo, concediéndonos exigencias relacionales que nos podrán permitir el ser reconocidos como actores sociales de calidad.
- *Definir mejor y clarificar las estructuras institucionales* con el fin de aumentar el sentimiento de pertenencia de los actores sociales. Los usuarios serán también beneficiarios de ello, finalmente, esto ya es muy personal,
- *Reconocer* que los dos primeros puntos jamás podrán ser alcanzados si el actor social no se interroga acerca de su propia Persona, si no desarrolla su interioridad, su profundidad en el cuestionamiento del "¿quién soy yo?"

Sencillamente,

J.-Ph. Cattin

ANEXO 1

ÉTICA

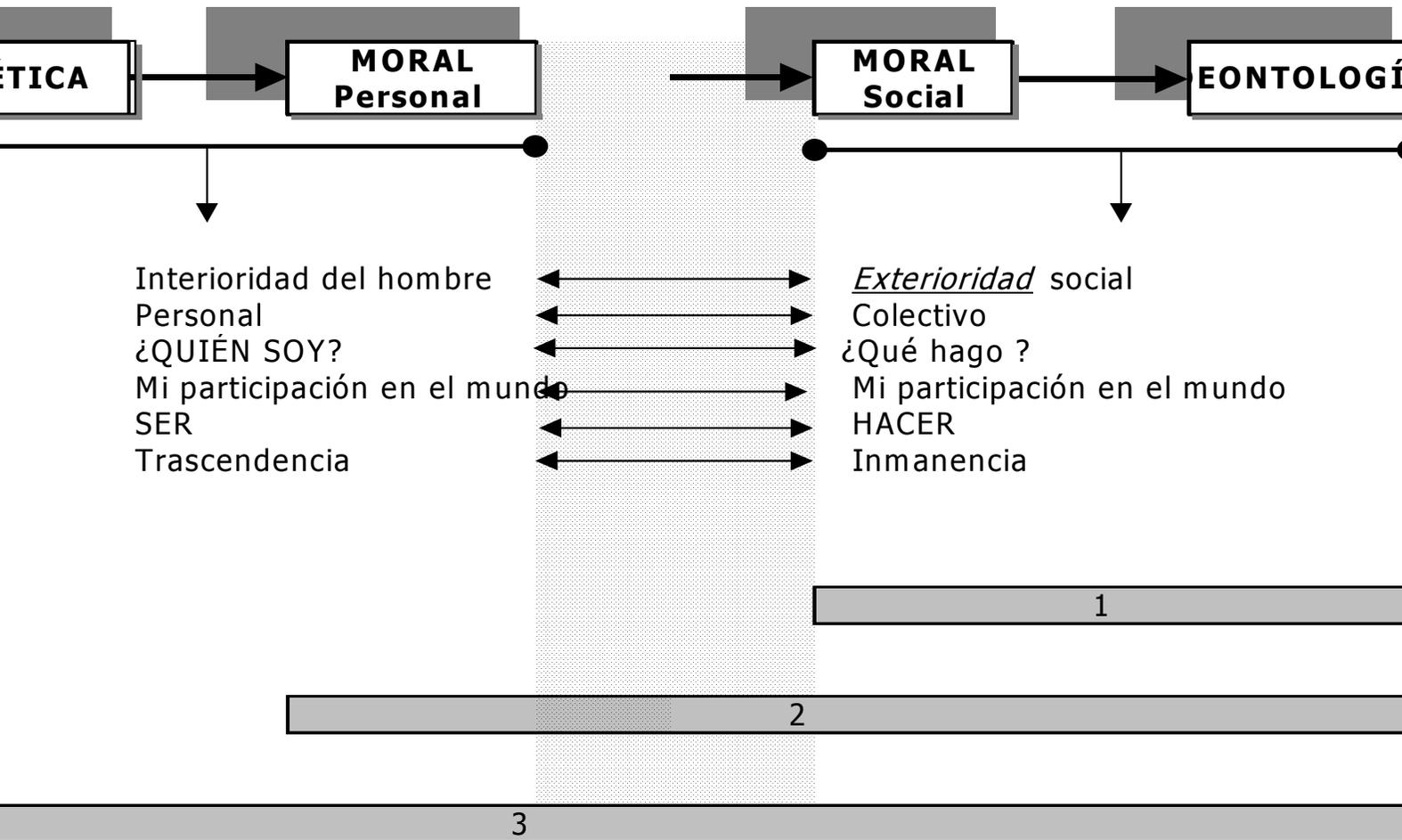
- Metafísica
- Espiritualidad – esoterismo
- Leyes ontológicas
- Lo divino, lo sagrado, el espíritu
- La no-dualidad
- Verbo y espíritu
- Los mitos (fundadores, Noé, griegos, Edipo, la Torre de Babel, Teseo, etc.)
- Los distintos niveles de conciencia
- El silencio
- La escalera de Jacob
- La Cábala (Marc-Alain Ouaknin)
- Los textos sagrados
- El simbolismo
- El Principio, lo absoluto
- El hombre interior
- El conocimiento del Sí
- Los Misterios de las grandes profundidades
- El Conocimiento (fuente de la Libertad)
- La verticalización del Ser
- La diferenciación (Jung)
- Lo femenino del Ser (Annick de Souzenelle)
- El iris y el loto (Henri Hartung)
- Ejercicios iniciáticos (Karlfried Graf Durckheim)

Todas estas líneas son puertas.

Son las que para mí han sido más importantes, se las presento.

Si les apetece abrirlas.

Si sienten la necesidad de profundizar.



ANEXO 3

EXIGENCIAS PEDAGÓGICAS

Diariamente, el equipo pluridisciplinario de los Hogares de acogida y los monitores de talleres se codean con personas "diferentes" que no pueden vivir o inscribirse en un concepto social calificado de "normal".

Diariamente, ponemos más atención para ofrecer un acompañamiento de calidad a estas personas.

"La calidad es la satisfacción de las necesidades explícitas e implícitas de los empleados minusválidos y de los residentes"

Este principio, que es nuestra finalidad institucional y nuestro código ético implica, entonces:

- Garantizar una actitud respetuosa de la persona.
- Dar muestra de una capacidad de escuchar, que permita establecer una verdadera relación y que tenga en cuenta a las personas de forma global.
- Comprender gracias a la calidad de esta relación las causas de la minusvalía, a fin de identificar completamente las necesidades y darles respuesta con gran rigor.

Alfaset, La Chaux-de-Fonds

ANEXO 4

MISIÓN

La Fundación Alfaset tiene como misión acoger y dar apoyo a personas minusválidas adultas que padecen invalidez de tipo físico, psíquico y mental, y ofrecerles puestos de trabajo y sitios adaptados donde vivir, con el objetivo de facilitar su integración en la sociedad.

ANEXO 5

POLÍTICA DE CALIDAD

La dirección y los empleados de alfaset se comprometen a respetar el "principio de doble exigencia", es decir:

- Todos respetan las exigencias inherentes a su función y a sus tareas profesionales.
- Todos respetan ineludiblemente a las personas minusválidas.

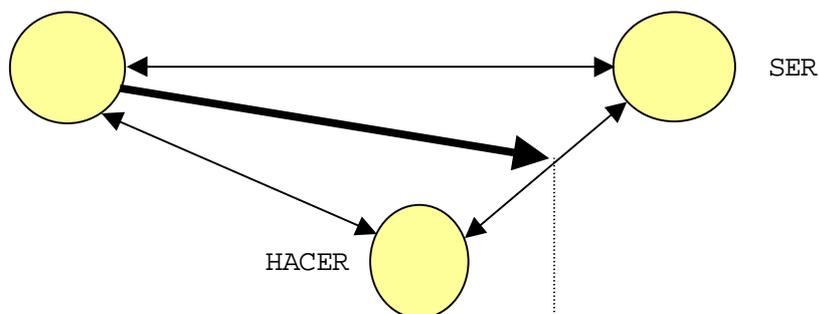
La dirección de Alfaset se compromete a:

- Establecer, poner en marcha y aplicar un sistema de calidad. Todos los empleados de la Fundación forman parte retribuida del sistema de calidad, así como de la mejora de la calidad.
- Con la implicación de todos los colaboradores válidos y minusválidos, emplear para garantizar y mejorar la calidad, el precio y el plazo de entrega de sus productos, y ello a fin de satisfacer y obtener una fiel clientela industrial.
- Garantizar y desarrollar una calidad y una capacidad de escuchar que permita establecer una verdadera relación con las personas minusválidas, teniéndolas en cuenta de forma global.
- Garantizar y desarrollar una gestión eficaz de los recursos de la función.
- Mantener y desarrollar un entorno y un clima de trabajo favorable a la comunicación, transparencia, respeto mutuo y motivación de los colaboradores.

Alfaset, La Chaux-de-Fonds

ANEXO 6

Aprender a **DETINGUR** para saber **ENLAZAR**



HACER	SER
Deontología	Ética
Moral social	Moral personal
Medios (¿cómo?)	SENTIDO (¿Porqué?)
Funciones	Papel
Limitaciones	Exigencias
Deseos	Necesidades
Cuestiones	Demandas
Poder	Autoridad

Este proyecto se ha llevado a cabo con el apoyo de la Comunidad Europea

El contenido de este proyecto no refleja necesariamente las opiniones de la Comunidad Europea, ni implica ninguna responsabilidad de su parte