

Asertividad y ética profesional

LUIS A. VALVERDE OBANDO

"No tengo ni puedo tener apoyo en ningún valor contra el hecho de que soy yo quien mantengo los valores en el ser; nada puede asegurarse contra mí mismo; aislado del mundo y de mi esencia por esa nada que soy, tengo que realizar el sentido del mundo y de mi esencia: soy yo quien lo decide, solo, injustificable y sin excusa. Es eso lo que provoca mi <angustia ética>".

(Sartre: El ser y la nada).

Palabras descriptoras: Ética profesional - Asertividad - Intervención ética.

Introducción

Una de las principales características del Trabajo Social es el ejercicio de un liderazgo profesional (1) que requiere, evidentemente, de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas necesarias en materia de negociación, conciliación y toma de decisiones para la intervención social.

El profesional del Trabajo Social participa en la atención de numerosas necesidades, problemas, conflictos y situaciones individuales, familiares, comunales u organizacionales en su práctica cotidiana y, en ello, requiere de la mejor sabiduría e inteligencia emocional para prestar la orientación y los servicios más adecuados que necesitan los usuarios de sus servicios. Por ello, los trabajadores sociales deben desarrollar su liderazgo en forma exitosa; de esta forma se requiere de asertividad en cuanto a la toma de decisiones y en todas las acciones sociales que efectúa el profesional.

El problema que enfrentan los trabajadores sociales en la actividad profesional es que su alta sensibilidad y bondad humana muchas veces se convierte en un obstáculo para la toma de decisiones asertivas; es decir, aquellas disposiciones que oportunamente necesitan de un sí o un no para poder ayudar exitosamente a quienes necesitan de nuestros servicios profesionales.

Querer ayudar no basta para hacer el bien a los demás. Tampoco ayuda mucho asumir el mito de que los profesionales del Trabajo Social "somos buena gente" y que por eso tenemos que aprobar o corresponder a todo lo que se nos solicita. Tomemos el ejemplo de un niño abusado en un medio familiar. Sus padres en el momento del conflicto juraban que están arrepentidos, que no volverían a violentar a sus hijos, y hasta suplicaban llorosamente que les dejaran al niño con ellos. Aunque los estudios técnicos indicaban, conmovedoramente pero con alguna duda, que podría repetirse el cuadro de agresión, se decide dejarlos en el mismo hogar por falta de un sitio alternativo de ubicación para dejar al menor, "por ayudar a los padres" y "para que no piensen que soy mala gente". La posibilidad futura en esta situación es que se tenga éxito en la decisión, puesto que los padres realmente estaban arrepentidos; o al contrario, que la decisión se convierta en un rotundo fracaso y se repita una nueva situación de abuso del menor. En el fondo, lo que faltó en esta intervención social fue asertividad para tomar la decisión y la intervención correcta, o éticamente buena.

Ejemplos como estos podríamos dar en muchos otros campos del quehacer profesional, es por ello que en este artículo pretendemos abordar el tema de algo que en las

aulas universitarias les causa mucha preocupación a los principiantes profesionales, cuando tienen que asumir posiciones y determinar un Sí o un No, o evidenciar una equivocación como respuesta a una solitud que le hace un cliente en el ámbito profesional. Esto que sucede en los inicios de la formación académica se repite también ya en el ejercicio profesional institucional y liberal; y no es raro encontrar posturas ambivalentes en las decisiones y en la participación profesional, cuyo "impasse" en la intervención resulta en perjuicio del cliente, y consecuentemente en una mala praxis.

Habiendo planteado lo anterior, podemos externar que el propósito de este artículo es introducir, desde la perspectiva ética, el tema de la asertividad como parte de la discusión intelectual de los profesionales del Trabajo Social. Temas como éste a menudo los dejamos de lado, siendo muy importantes, pues a diario estamos en contacto con ellos, en lo personal y en lo profesional.

La asertividad, la ética y la autoestima son temas conexos que cotidianamente nos confrontan en nuestras labores profesionales. Aquí expondremos algunas ideas de la asertividad, en el entendido de que al hacerlo debemos, obligatoriamente, tratar algunos asuntos de ética y de autoestima del profesional.

La asertividad

Desde nuestra óptica, asertividad implica asumir una actitud ética, concordante con un actuar recto, justo y responsable, caracterizado por un esquema de valores y pensamientos positivos, propios del espíritu del ser humano noble y bueno, libre de ataduras económicas, sociales, afectivas y emocionales.

Actuar asertivamente es luchar continuamente por nuestros propios derechos en contra de la explotación, la imposición, la manipulación, o la complacencia para que nos acepten profesional o socialmente. Es luchar por nuestra libertad de pensamiento y de acción.

El profesional asertivo no manipula ni engaña a los demás (incluyendo clientes, pares profesionales, subalternos y jefaturas); pero tampoco se deja engañar de ninguna forma (económica, social, afectiva), ya que su interés primordial es ser consecuente entre ideas, pensamientos y acciones.

¿Cuántas veces en nuestra labor cotidiana escuchamos decir: *joven, Ud. que es tan bueno, por qué no me ayuda en...?* El asunto es actuar no porque se nos adule con la palabra de joven y bueno.

La persona asertiva no actúa porque le digan que “es buena gente”, calificativo que normalmente en la sociedad se le dice a los trabajadores sociales; es decir “abrazable” (en términos políticos actuales) o aceptable. El profesional actúa porque en el manejo de las situaciones que atiende tiene la firmeza y convicción de que una decisión o intervención es justa, respetuosa de la dignidad humana y de los derechos y libertades que le asisten a las personas involucradas en una situación determinada.

El profesional asertivo marca sus límites y actúa de acuerdo con ello. Así, se dice no, cuando se piensa que esa es la mejor opción de intervención en determinada circunstancia o situación.

Es conveniente establecer que adular al cliente no es una conducta asertiva a menos que éste haya hecho méritos para ese reconocimiento, porque adular implica rendir pleitesía inmerecida, ya sea porque la persona sabe lo que vale, o porque al adularlo yo obtengo algún beneficio personal. Actuar de esta manera mina mi propia autoestima y libertad, porque si a alguien no puedo engañar con adulaciones o recepción de beneficios inmerecidos es a mi propia conciencia perso-

nal. Es obvio que una actuación de este tipo puede provocar sentimientos de culpa y la manipulación de otras personas involucradas en la escena (incluido el mismo profesional).

La falta de asertividad también se proyecta a los grupos (incluyendo a la familia), organizaciones, instituciones y sociedad; por ello, éste es un tema que merece discusión desde muy diversos ámbitos.

La pasivo agresividad y asertividad

La pasivo agresividad corresponde a una conducta no asertiva, porque incluye actitudes o actuaciones que no se refieren a una realidad si no a los contrarios de esta (la irrealidad), en donde están presentes la desinformaciones, mensajes equivocados o la mala fe del espíritu humano. Por ejemplo, cuando alguien solicita nuestros servicios y le damos esperanzas de que le vamos a ayudar, pero en el fondo pensamos y hasta decidimos que no lo haremos, nos estamos traicionando a nosotros mismos, y estamos causando mal a la persona a la que no ayudaremos. Con ello estamos desmovilizando a nuestro cliente en el sentido de que él pueda dirigir sus esfuerzos y energía hacia la búsqueda de ayuda idónea para resolver su conflicto, necesidad o problema. Es mejor que nos digan “un no rotundo”, que “un tal vez”, o “un podría ser”. Estas últimas respuestas, en el fondo, ofrecen esperanzas y hacen abrigar al cliente esperanzas de algo que incluso muchas veces se sabe que en cualquier dirección será el mismo NO, disfrazado de compasividad, complacencia, angustia, temor o incompetencia. Si una persona sabe qué esperar de nosotros como profesionales puede actuar positivamente; pero si le disfrazan (deforman) la realidad con un “tal vez”, se ofrecen esperanzas que retardan la espera, desmovilizan acciones oportunas e impide el derecho del cliente a buscar otras opciones para conseguir la meta deseada.

Para eliminar la pasivo agresividad en el actuar profesional se debe



desplazar de la mente el negativismo, para lo cual primero hay que estar bien con uno mismo. Y si uno está bien con uno mismo, muy posiblemente estará bien con los demás. En este sentido vale la pena adoptar la postura que asume Harris (1973) en su libro de análisis transaccional "Yo estoy bien, tu estás bien", quien dice:

" yo soy una persona. Usted es una persona. Sin usted yo no soy una persona... Sin embargo, yo soy importante y usted es importante. Si yo lo devalúo a usted me devalúo a mi mismo..." (Harris, 1973: 257).

El profesional asertivo debe aprender a decir No cuando comulga con ello; e igualmente a decir Sí cuando está convencido de ello. Sin embargo, en ambos casos hay que saber qué es lo que se quiere y cuál es el contexto de la situación. Si el profesional no tiene claro lo que quiere el cliente (expresado en su lenguaje verbal y no verbal), no estaremos claros en lo que nosotros queremos profesionalmente para ellos; así las cosas no es posible ser asertivo en la toma de decisiones e intervención; y, de esta manera, se asoma como respuesta la posibilidad de una mala praxis.

La actuación asertiva

El ser asertivo no fija sus posiciones y actúa solo por ser conflictivo, llamar la atención de los demás, por competir o destacarse sobre los otros para ganar indulgencias o méritos inmerecidos; el ser asertivo actúa porque su conciencia personal le dicta libremente que debe actuar de esa forma por respeto a los demás, pero -sobre todo- con profundo respeto de sí mismo. Actúa entonces con dignidad de mí y de los otros; actúa de buena fe, con honestidad y responsabilidad para sí mismo y para los demás.

Rara vez las cosas salen bien cuando no se actúa asertivamente, porque la realidad en que actúa la persona no asertiva es irreal en el sentido de que falta dirección hacia un propósito determinado y la base ética y moral correspondiente. Sin embargo, debemos anotar que la asertividad no se desarrolla pensando con quién o con quiénes puedo contar; sino cómo yo siento la situación, cómo la sienten los demás, sin



importar si los otros van a acuerparse o no con mi pensamiento. Esto no quiere decir de ninguna manera que el ser asertivo es empecinado en que solo él tiene la razón sobre alguna cosa o situación, ya que él puede cambiar de pensamiento o acción si le ofrecen argumentos de que la realidad que él concibió es mucho más amplia, o simplemente cambió. Es decir, el profesional asertivo debe estar dispuesto al cambio y a la aceptación de que hay nuevas circunstancias o argumentos que aquellos disponibles en el momento en que se tomó la anterior decisión o intervención y, por lo tanto, al cambiar la realidad nuevamente hay que reiniciar el proceso de toma de decisiones y acción.

Es corriente observar que el actuar asertivo provoca reacciones en los demás debido a su actuar auténtico, porque muchas veces se perfila como la piedra en el camino para el logro de cosas hechas o situaciones en el que median intereses de terceros sociales que van a contrapelo de los valores y principios regentes del comportamiento humano en la sociedad u organización.

El actuar asertivo hace consideración de las alternativas económicas y sociales de las personas con las que desarrolla su rol profesional; pero valora libremente a los demás al ubicarse en su propio contexto (la realidad de los demás) antes de tomar la decisión o intervención al respecto. Esto implica que el profesional asertivo tiene valoración de su propio contexto y realidad; pero también toma en cuenta la realidad de los otros antes de tomar posición, decisión o actuación respecto a una cosa o hecho (2).

Respetar la dignidad humana del cliente, aceptar a los demás con sus virtudes y defectos, y ser bondadoso con los otros no significa éticamente someterse incondicionalmente a los otros; implica todo lo contrario: valorar a los otros (clientes y terceros sociales involucrados), ubicarlos en un contexto humano y humanista, para que ni los otros ni yo mismo seamos violados en nuestros derechos, valores y principios morales. Esto implica obligaciones de pensamiento y acción honestos y responsables, que destruyen incluso la popular teoría del que al "pobrecito" hay que ayudarle por ser "pobrecito". El profesional del Trabajo Social debe actuar con la persona pobre no porque es pobre, sino porque es una persona que necesita ayuda para salir de su dramática situación de pobreza; en todo momento debemos recordar que actuamos con seres humanos en condiciones de necesidad porque ellos tienen iguales

derechos humanos que el resto de los miembros de la sociedad. No actuamos con los mal denominados "pobrecitos" por el vínculo social de la conmiseración, sino por los valores de justicia social, equidad y solidaridad humana que están presentes como valores fundamentales del actuar de la profesión. (Valverde: 1991).

Algunos componentes éticos del actuar asertivo profesional que aquí se pueden mencionar son:

* *Los clientes deben ser sujetos y, más que ello, deben tener la posibilidad de asumir un papel de sujetos.*

* *Los clientes deben ser respetados en su dignidad de manera permanente en la relación profesional.*

* *Los clientes tienen derecho a decidir por sí mismos y con libertad sobre determinadas situaciones, necesidades y/o conflictos, pues ellos deben ser artífices de su propio destino. Y, es que la elección significa una escogencia libre de una proyección hacia el futuro y las posibilidades de escoger ser diferente a lo que ahora soy.*

* *Los clientes, hombres y mujeres, tienen derecho a un trato justo e igualitario.*

* *Los clientes deben y tienen derecho a ser informados sobre lo que acontece en relación con su solicitud de ayuda profesional.*

* *Los clientes tienen derecho a recibir una atención y servicio de calidad*

* *Los clientes tienen necesidad de ser tratados en forma realista, sin manipulaciones, engaños, o conmiseraciones innecesarias.*

* *Los trabajadores sociales deben hacer el mejor esfuerzo profesional y humano para brindar servicios de calidad a sus clientes.*

* *Los profesionales deben ser honestos, críticos y responsables de sus actos profesionales.*

* *Los profesionales deben pen-*

sar, decidir sobre las cosas; pero sobre todo actuar en las transformaciones que se requieren implantar para beneficio de sus clientes.

Conclusiones

Como se planteó desde el principio, la práctica de la asertividad es una cuestión de ética, valores y principios en la práctica profesional de los trabajadores sociales.

Desde el punto de vista valorativo humanista de la profesión, todos los seres humanos somos iguales e importantes. Por ello debemos tener presente que nuestros clientes son igualmente importantes que mi misma persona. Así planteado, el profesional asertivo debe comenzar valorándose a sí mismo y en libertad como persona, con sus virtudes y defectos, con sus debilidades y fortalezas; poniéndose en el lugar del otro y a partir de ahí valorar nuevamente para elegir y actuar. En todo caso es importante considerar que la acción social no es evitable para los profesionales del Trabajo Social, lo que sí se puede evitar es la acción irracional ausente de una libertad de elección y de responsabilidad de intervenir en lo social.

El profesional asertivo debe tener una actitud crítica ante la vida; este es un punto de partida en el momento de tomar decisiones e intervenir, ya que ello incide directamente en la eliminación de la exacerbación personal por el triunfo o el miedo al fracaso, ambos componentes irrefutables de autoestima de los seres humanos.

El profesional del Trabajo Social debe tener siempre presente que ser asertivo es estar enfrente de la vida, tratando de superarse a cada momento, fácil o difícil, mediante la búsqueda del éxito presente y futuro.

BIBLIOGRAFIA:

Cooper, Robert (1998). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y la organización. Editorial Norma. Colombia.

Frankl, Victor. (1999). El hombre en busca de sentido. Herder. España.

Harris, Thomas A. (1973). I'am OK-you're OK. Avon Book USA.

Sartre, Jean Paul. (1968). El ser y la nada. Ensayo de ontología fenomenológica. Editorial Losada. Buenos Aires, Argentina.

Smith, Manuel. (1983). Cuando digo no me siento culpable. Editorial Grijalbo. México.

Valverde Obando, Luis. (1991). Ética profesional para el progreso en el Trabajo Social. REVISTA DE TRABAJO SOCIAL. Caja Costarricense de Seguro Social No. 37, año 17. San José, Costa Rica.

NOTAS:

(1) El liderazgo profesional se refiere a aquél que se desarrolla como parte de un esquema técnico profesional, en el que se cultivan conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas para el desarrollo de determinadas prácticas. Sin embargo, existe también el liderazgo innato, que es aquella capacidad que ya dispone una persona determinada para influir sobre las otras sin haber requerido de un aprendizaje técnico. El ideal del profesional del trabajador social es disponer de ambos tipos de liderazgo y sus cualidades.

(2) Cosa o hecho se toma aquí en el sentido positivo que establece en el libro "Las Reglas del Método Sociológico" de Augusto Comte.