

EUFEMIZACIÓN DE LA VIOLENCIA EJERCIDA EN TRABAJO SOCIAL: HACIA EL RECONOCIMIENTO INTRADISCIPLINAR DEL ABUSO DE PODER

EUPHEMISATION OF VIOLENCE IN SOCIAL WORK: MOVING TOWARDS INTRADISCIPLINARY RECOGNITION OF THE ABUSE OF POWER

Francisco Idareta Goldaracena (1)

Departamento de Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra

Resumen: Generalmente, en trabajo social utilizamos nuestro poder de forma ejemplar y en beneficio de la persona usuaria. No obstante, pueden ocurrir y ocurren situaciones en las que abusamos del mismo en beneficio propio y violentamos así a la persona usuaria, siendo por ello una de las principales preocupaciones de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España (Ballester, Úriz y Viscarret, 2012). Además, tales profesionales tienden a no reconocerse como sujetos de poder y a eufemizar el abuso del mismo.

Por ello, el objetivo de este artículo consiste en aproximarnos a la eufemización de la violencia que se ejerce sobre la persona usuaria en el trabajo social. Para ello, en la primera parte explicaremos algunas teorías sobre la violencia, así como sus características y las diferentes perspectivas desde las que es analizada en el ámbito académico y, en la segunda parte, nos aproximaremos a la eufemización de la violencia, así como a la violencia de la eufemización en el trabajo social.

Palabras clave: Trabajo Social, Ética, Violencia, Abuso de poder, Eufemización.

Abstract: Generally-speaking, in the field of social work professionals make use of their power in an exemplary manner and to the benefit of their clients. However, situations can occur in which social workers abuse their power for their own benefit, thus subjecting clients to a form of violence; situations such as these are among the main concerns of social work professionals in Spain (Ballester, Úriz and Viscarret, 2012). In addition, social workers tend not to recognise that they are power holders and they often euphemize the abuse of power.

This paper explores the euphemization of violence exerted against clients in the field of social work. First, the characteristics of violence and some theories about violence are explained, along with different perspectives from which violence is analyzed in the academic sphere. Then we examine the euphemization of violence, and also the violence of euphemization, in the field of social work.

Key words: Social Work, Ethics, Violence, Abuse of power, Euphemization.

| Recibido: 16/02/2017 | Revisado: 01/04/2017 | Aceptado: 20/04/2017 | Publicado: 31/05/2017 |

Correspondencia: Francisco Idareta Goldaracena. Profesor en el Departamento de Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra. Email: francisco.idareta@unavarra.es.

Referencia normalizada: Idareta, F. (2017). Eufemización de la violencia ejercida en Trabajo Social: Hacia el reconocimiento intradisciplinar del abuso de poder. *Trabajo Social Hoy*, 81, 59-82. doi: 10.12960/TSH.2017.0011

Nota: Este trabajo ha sido financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España en el marco del proyecto de investigación FFI2013-46530-P: *Toma de decisiones éticas en la práctica profesional del Trabajo Social*.

1. INTRODUCCIÓN

Según Popper (1997, 2003, 2010) la teoría siempre precede a toda observación de cualquier fenómeno. Por lo que para poder identificarlo, es fundamental haberlo delimitado teóricamente a priori. En este sentido, la violencia es un fenómeno que debe ser perfectamente delimitado si queremos evitarla. En gran parte de las disciplinas se habla de violencia siempre como complemento de otros conceptos centrales y, salvo en el caso de Walter Benjamin (1995) y su filosofía de la violencia, apenas ha ocupado un lugar preeminente. Desde las Ciencias Humanas y Sociales se asume que la violencia es un fenómeno que debe ser correctamente delimitado.

En este sentido, consideramos que toda manifestación de violencia implica un abuso de poder del que lo ejerce hacia el que lo padece. De hecho, todas las violencias a las que aludiremos en lo sucesivo pueden ser contempladas como diferentes expresiones de abuso de poder. Y pese a que nadie duda de que las y los profesionales del trabajo social se caracterizan por hacer un buen uso del poder que se les encomienda, lo cierto es que, precisamente por ostentarlo, pueden originarse y se originan casos en los que se hace un mal uso de este poder. Por ello, el hecho de que habitualmente se utilice el poder correctamente en el trabajo social no le exime de responsabilidad a la hora de realizar la autocrítica correspondiente cuando se dan casos en los que las y los trabajadores sociales abusan del mismo. Pero ¿se reconocen ciertamente las y los trabajadores sociales como “sujetos de poder”?

Concretamente en el trabajo social, se acepta que las relaciones de poder se pueden establecer partiendo de considerar al profesional como “sujeto de poder”, o como “objeto de poder” (Bayón, 1995; Pelegrí, 2004). En el primer caso, el profesional posee ventaja en relación a las personas usuarias, mientras que en el segundo él mismo es objeto de esta dinámica de poder. El presente estudio se centrará en analizar la figura del profesional del trabajo social como “sujeto de poder”, así como las diferentes violencias en las que puede incurrir e incurrir.

Cuando el abuso de poder lo ejerce la institución u otros profesionales (superiores jerárquicos) sobre las y los trabajadores sociales (subordinados), se reconoce como violencia laboral (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; Criterio Técnico 69/2009, sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo). De hecho, la mayoría de estudios encontrados no tienen reparo en calificar como violencia laboral los agravios que padecen las y los profesionales cuando son “objetos de poder” (sea a manos de instituciones o de otras y otros colegas). Pero observamos que no sucede lo mismo cuando la que resulta violentada por las y los profesionales es la persona usuaria. ¿Cuál puede ser el motivo?

El trabajo social reconoce en su Código Deontológico (2012) que las y los profesionales no deben utilizar el poder que ostentan en beneficio propio. Pero, siendo necesario, ¿es esto suficiente? ¿Se pretende significar con ello los abusos de poder de las y los profesionales hacia las personas usuarias? ¿Se refiere el Código a los abusos de poder cuando alude al poder que las y los profesionales utilizan en beneficio propio? Lo cierto es que no queda nada claro. Lo único claro es que el trabajo social identifica como violencia laboral el abuso de poder en el que incurren las instituciones, las colegas y las personas usuarias hacia las y los profesionales, pero no lo reconoce como tal en sentido inverso: de las y los profesionales hacia las personas usuarias. ¿Por qué? ¿Cuáles son los motivos de que apenas se haya profundizado en este tema en el trabajo social?

Somos conscientes de que este tipo de estudios no son bienvenidos para algunas y algunos profesionales. Como señala Pelegrí (2004) el análisis del poder que ejercen las y los trabajadores sociales “es una cuestión especialmente denostada para las corrientes críticas y alternativas del trabajo social” (p. 30), ya que si se acaba aceptando al profesional como “sujeto de poder”, ¿cómo sensibilizar a las personas usuarias sobre los mecanismos de poder sin que pueda ser identificado en este proceso el propio profesional del trabajo social como elemento favorecedor de tales mecanismos? ¿Cómo liberar del poder opresor a las personas usuarias siendo el profesional a la vez juez y parte?

Esto es algo patente en la literatura internacional y en la nacional. De hecho, apenas hay estudios que vinculen explícitamente la violencia con el ejercicio profesional. En la revisión bibliográfica realizada a nivel internacional se utilizan otros términos para referirse al agravio que padece la persona usuaria por parte de las y los profesionales: mala praxis o mala práctica (malpractice), imprudencia (imprudence), violación (violation), transgresión de los límites (boundary violations), negligencia (negligence, neglect), denuncia ética (ethics complaint), reclamación ética (malpractice claim), mala conducta (misconduct), conductas poco éticas (unethical behavior), conductas poco profesionales o no profesionales (unprofessional o no professional behavior), conductas sancionadas (sanctioned conducts)...

En el ámbito nacional, Salcedo (2012) se hace eco de la terminología utilizada en algunos estudios internacionales. Únicamente hemos hallado dos estudios teóricos que denominan violencia a este agravio que las y los profesionales originan a la persona usuaria (Jiménez, 2002 e Idareta, 2014) y otros dos en los que se alude explícitamente a los abusos de poder en los que incurren las y los profesionales del trabajo social (Pelegrí, 2004; Zamanillo, 2012).

Por lo tanto, ¿estamos legitimados para utilizar el término violencia a la hora de referirnos a la mala praxis, negligencias, imprudencias profesionales? En este sentido, sorprende no encontrar en la literatura nacional ningún estudio sobre inhabilitaciones o sanciones inter-

puestas a las y los profesionales del trabajo social por agraviar o violentar a las personas usuarias, a los servicios para los que trabaja, a la Administración, etc. Máxime cuando es algo que se viene estudiando en otros países desde hace décadas. Existen numerosos estudios sobre las transgresiones de las y los trabajadores sociales en otros países (Berliner, 1989; Kagle y Giebelhausen, 1994; Reamer, 1995, 2003; Jayaratne et al., 1997; Strom-Gottfried, 1999, 2000, 2003; Phelan, 2007; Chase, 2015).

¿Por qué no se han realizado este tipo de estudios en España? ¿Es que aquí las y los trabajadores sociales no transgredimos los límites? ¿Debemos interpretar que lo que evidencia la escasez de estudios nacionales de estas características es que no se ejerza ningún tipo de violencia sobre las personas usuarias? ¿Únicamente ejercen violencia las personas usuarias sobre el profesional y no al revés? ¿Tenemos claro a qué nos referimos con violencia en el trabajo social? Para ser un fenómeno tan importante para el trabajo social, ¿por qué permanece todavía sin ser claramente delimitado dentro de la disciplina?

Convenimos con Suñé (2009) en que no es lo mismo hablar sobre la violencia que ejercen otros sobre uno mismo o sobre la que cada uno ejerce sobre los demás, ya que mientras que en el primer caso se tiende a reconocer abiertamente el fenómeno, en el segundo se trata de despojar a la violencia de sus atributos negativos mediante su atenuación, ocultación o negación. Efectivamente, parece que es lo que sucede en el trabajo social: mientras se reconoce abiertamente la violencia infligida por las personas usuarias a las y los profesionales (incluso aquella que ejercen las instituciones u otros colegas sobre el profesional), tiende a atenuarse, a ocultarse y a negarse la violencia que se ejerce en el sentido contrario, como veremos con posterioridad, con diversos eufemismos.

Y del mismo modo que Bourdieu (1991) afirma que es labor de la sociología desvelar cómo se transforma el capital social, económico, etc., en capital simbólico analizando y desvelando el disfraz (a lo que denomina *eufemización*) con el que se oculta o disimula, consideramos que debe ser también la labor del trabajo social analizar, identificar y reconocer explícitamente la eufemización de la violencia que afecta a la intervención social, evitando que desde ninguna otra disciplina se le imponga el significado de la misma.

Hay que ser conscientes de que entre el trabajo social y otras disciplinas, incluso dentro de la propia disciplina, se siguen librando luchas simbólicas: disputas por construir el significado de los conceptos y de la verdad que, en lo sucesivo, pasará a ser la oficial. La verdad oficial será el punto de vista dominante que se reconocerá como legítimo, pero que, en realidad, será colectivamente desconocido y, pese a todo, colectivamente reconocido y normalizado. A esto denomina Bourdieu (1999b) la "fuerza mágica" (p. 173).

En este sentido, las y los trabajadores sociales tenemos la obligación moral de reflexionar sobre la violencia que se origine en la intervención social, ya que hemos de ser conscientes de que quien establece la significación válida de lo que es o no es violencia tiene el monopolio de los argumentos de justificación o de condena, presentándolos como válidos. Por ello es fundamental que sea la propia disciplina la que establezca la demarcación del término. Hay que evitar que el término le sea impuesto por otras disciplinas (tales como la sociología y la teoría politológica), del mismo modo que hay que evitar dejarse llevar por las modas académicas o por la capacidad persuasiva de los discursos hegemónicos (principalmente, del Estado y de los medios) y el significado que estos le otorgan a la violencia.

Por ello, urge delimitar el concepto de violencia en el trabajo social para evitar cualquier tipo de abuso de poder que se pueda originar en la relación profesional, ya que cuanto más y mejor se categorice la violencia, más fácil será identificarla y categorizarla de forma precisa (Wieviorka, 1998) y más sencillo será decidir quién es el enemigo y, desde la perspectiva legal, el delincuente. No debemos olvidar que en el trabajo social se usa el poder en beneficio del usuario, pero que puede abusarse y se abusa del mismo en beneficio del profesional, siendo esta última una realidad que no es abierta ni explícitamente reconocida por la disciplina.

Aunque según Zamanillo (2012) el problema no es tanto que las y los trabajadores sociales reconozcan como que desconozcan los elementos analíticos de los espacios de relación profesional, ya que en el trabajo social “la razón principal se encuentra en la tan evidenciada negación de la teoría como intermediación con la práctica” (p. 158). Iniciábamos este artículo reconociendo de la mano de Popper que para identificar la violencia es necesario que una teoría preceda su observación. Pues bien, necesitamos teoría que oriente nuestra observación y nos ayude a identificar este tipo de fenómenos para poder intervenir de forma diferente a como lo veníamos haciendo hasta el momento.

Pero “el desdén hacia la teoría” (Zamanillo, 2012, p. 158) que padece el trabajo social es una de las limitaciones que más dificulta la identificación de fenómenos tan relevantes en la intervención social como la violencia (Barbero, 2002). De hecho, es uno de los principales motivos por los que en la disciplina tiende a negarse que se ejerza algún poder sobre las personas usuarias. Y cuando se reconoce que se ejerce dicho poder, “se da una percepción negativa del mismo”, lo que ha llevado al trabajo social a no asumir adecuadamente “toda la complejidad que este elemento comporta” (Pelegrí, 2004, p. 28).

Pese al desdén del trabajo social hacia la teoría, ¿son conscientes las y los profesionales de encontrarse en una situación de semejante poder? Zamanillo (2012) responde que “no son muy conscientes”, y que el poder “da miedo, confunde, se ve como algo

que no se debe tener, que es algo propio de otros, que es malo...” (p. 160). En este sentido, tanto Suñé (2009) como Zamanillo (2012) coinciden en que cuando el profesional ha sido agraviado no se duda en identificarlo como violencia, mientras que cuando el agravio adopta la dirección opuesta (del profesional hacia la persona usuaria) se atenúa, se tiende a ocultar y a negar, calificándolo como algo negativo e impropio del profesional.

De todos modos, si las y los profesionales reconocen que es algo propio de otros y es malo, entendemos que es porque son capaces de identificarlo. Por lo tanto, ¿por qué no se reconoce abiertamente que los abusos de poder son violencia? Según Chambon, Irving y Epstein (2001), el grave problema radica en que en esta profesión tienden a prevalecer “las numerosas estratagemas que disimulan su poder” (p. 81) y en que “el trabajo social rehúye hacer críticas profundas de sí mismo ‘por miedo a destruir una ilusión de unanimidad’. El trabajo social inventa constantemente historias favorables sobre sí mismo y ‘condena la autocrítica al silencio y a la mala conciencia’” (p. 110-111).

En este sentido, el artículo 23 del Código Deontológico señala que “la situación de poder o superioridad que el ejercicio de su actividad pueda conferir al profesional del trabajo social sobre la persona usuaria, nunca será utilizada por aquel o aquella para su lucro, interés o beneficio propio” (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 12). Aunque creemos que el artículo pudo pretender neutralizar en cierta medida los abusos de poder en los que pueden incurrir e incurrir las y los profesionales del trabajo social, lo cierto es que ni los reconoce como violencia, ni advierte de la existencia de otro tipo de modalidades de violencia hacia las personas usuarias. Quizás porque, como señala Zamanillo, como la propia profesión ha idealizado tanto el trabajo social, no logra encajar ni reconocer explícitamente que pueda incurrir en esta u otras violencias, siendo por ello imprescindible la reflexión, la formación ética y la supervisión para que puedan tomar mayor conciencia del abuso de poder y puedan analizar las consecuencias negativas de las mismas con honestidad.

Por todo ello, el objetivo del presente estudio consiste en aproximarnos a la eufemización de la violencia y a la violencia que esta origina en el trabajo social. Para ello, en primer lugar, explicaremos algunas teorías existentes sobre el fenómeno y analizaremos aquellas que conciben la violencia desde una perspectiva integral y restringida, evidenciando así que son numerosas las modalidades del abuso de poder en las que se puede incurrir en el trabajo social. Finalmente, identificaremos los eufemismos utilizados en la práctica profesional y la violencia que puede acarrear dicha eufemización de la violencia. Con todo ello, pretendemos contribuir a la discusión sobre un término que requiere un mayor desarrollo analítico desde el trabajo social.

2. ALGUNAS TEORÍAS SOBRE LA VIOLENCIA: CARACTERÍSTICAS DE LA VIOLENCIA Y PERSPECTIVAS RESTRINGIDA E INTEGRAL

Para el análisis del término, no recurriremos al estudio de su etimología porque el sentido del étimo puede que no tenga nada que ver con lo que la palabra denomina en la actualidad y porque no hay modo de delimitar a partir de cuándo se utiliza el sentido original del término. Tampoco buscamos ofrecer una definición definitiva y completa de la violencia. Por ello, si como señala Nietzsche (1981), el significado del término depende de la perspectiva, creemos que la metodología más adecuada para el estudio de la violencia puede ser la perspectivista.

La violencia siempre se construye desde una perspectiva determinada, desde un posicionamiento político, moral y epistemológico, ya que se encuentra condicionada por nuestra concepción política sobre el mundo, apela a los valores con los que calificamos los fenómenos humanos y depende de la concepción epistemológica que poseamos. Por lo tanto, no existe una comprensión neutral de la violencia. De hecho, la definición de violencia se encuentra condicionada por los discursos de justificación o condena que se formulen sobre la misma.

Los discursos construyen verdades oficiales para persuadir y vencer a otras verdades de otros discursos como principal estrategia de imposición de una visión específica de violencia. Sus autores poseen el poder de establecer la verdad oficial, mientras que los demás la interiorizan y sufren (Foucault, 1994). De hecho, cuanto más interiorizado se encuentre el discurso sobre el significado verdadero de violencia, menos necesaria será ésta en sus formas de dominio, control o coerción explícitas.

Así, encontramos, por una parte, los discursos de quienes ostentan el poder para inocular la concepción y significado de violencia y para seguir disfrutando de una posición ventajosa frente al resto y, por otra, los discursos de quienes interiorizan este significado pero que se dan cuenta del sufrimiento que origina y deciden resistirse, criticar y denunciar la cosmovisión impuesta al entender que su concepción de justicia no se materializa. El primero sería el discurso hegemónico, mientras que el segundo sería el contra-discurso o discurso contra-hegemónico. En ambos discursos, la violencia seguirá siendo un medio para lograr un fin: en el primer caso, para lograr instaurar y conservar una o varias éticas de máximos; y en el segundo caso, para resistirse a la imposición de una o varias éticas de máximos.

La ética de máximos está conformada por aquellos valores que regulan todos los aspectos de nuestra vida y que elegimos voluntaria y personalmente para alcanzar una vida plena y realizarnos como personas. Por lo tanto, las éticas de máximos "son ofertas de vida buena que no se pueden imponer, a las que sólo desde la libertad puede invitarse, como sólo desde la libertad puede aceptarse" (Cortina, 2010, p. 37).

Por otra parte, somos conscientes de la ambigüedad, imprecisión, ambivalencia y polémica que encierra el concepto de violencia, así como de la inevitable subjetividad de la perspectiva de la que se parte para definirla. Efectivamente, asumimos que no existen verdades absolutas, ni la tan pretendida neutralidad científica cuando nos referimos a la violencia. Pero no por ello debemos dejar de intentar una aproximación lo más certera posible a lo que la violencia debería significar para el trabajo social. Según Parent (1988) el sentido actual del término violencia surge de Friedrich Nietzsche (1981) y Georges Sorel (2005). En cualquier caso, hay consenso en aceptar que la característica principal de la violencia consiste en transgredir, subvertir o rebasar los límites de la normalidad, de lo ordinario, quedando así fuera de los mismos, en un ámbito extraordinario. También destaca su carácter instrumental, ya que se concibe como un medio para lograr un fin. Por todo ello, se puede afirmar que el significado de violencia es dinámico, ya que se encuentra condicionado por el contexto (social, político, cultural, lingüístico...), del mismo modo que su significante se encuentra fuertemente condicionado por el significado de normalidad legal y ética.

En lo sucesivo utilizaremos la clasificación de definiciones sobre violencia planteada por Bobbio (1997). Efectivamente, hay tantas definiciones como teorías y discursos sobre la violencia. Pero creemos que resulta conveniente ordenar tales definiciones siguiendo los criterios que este autor utiliza para diferenciar una perspectiva restringida y otra integral de la violencia. Todo ello nos ayudará a cuestionarnos los motivos por los que los abusos de poder se encuentran legalmente regulados cuando son padecidos pero no cuando son ejercidos por las y los profesionales.

La diferencia principal entre ambas radica en que la perspectiva restringida define la violencia únicamente como acto observable y objetivable, mientras que la perspectiva amplia o integral no sólo la considera como un suceso, sino también como un proceso. No obstante, ambas coinciden en que la violencia es una agresión física (directa o indirecta) y voluntaria de una persona a otra (de un grupo a otro grupo) con el propósito de causar perjuicio en el cuerpo de la víctima, ya sea ocasionando sufrimiento físico o psíquico; así como en que es un comportamiento humano, intencional e instrumental (Pontara, 2001).

2.1. La violencia según la perspectiva restringida

Los defensores de las definiciones de violencia a partir de una perspectiva restringida son Ferrater y Cohn (1981), Stoppino (1994), Reinares (1998) y el propio Bobbio (1997). Según estos autores se ha de utilizar el término violencia únicamente cuando se trata de una respuesta a otra violencia y contemplan que es mejor no equiparar el término de violencia con determinados usos de poder coercitivo y de manipulación porque reúne a categorías muy distintas. De hecho, como reconocen Ferrater y Cohn

(1981), si para designar tal multitud de agravios utilizamos un solo término (el de violencia), esto nos impedirá avanzar.

Desde esta perspectiva se considera que la violencia es únicamente un suceso, una acción. Cuando el lenguaje deja de ser útil como herramienta de intercambio, se recurre al acto violento (Parent, 1988). De hecho, cuanto mayor sea la ausencia de comunicación, mayor será la tendencia a la violencia. También es cierto que el lenguaje puede ser violento, del mismo modo que el silencio cuando no se utiliza para prestar atención y escuchar al otro, sino para mostrarle nuestra indiferencia (Sanfélix, 2006).

En cualquier caso, lo que queda claro desde esta perspectiva es que todo lo que no es acción, todo lo que no es un acto concreto y observable, no es considerado violencia. Por ejemplo, desde este prisma, el silencio no podría contemplarse como violencia al no ser un acto observable, aunque todos convengamos en que, efectivamente, el silencio pueda originar violencia. Otro ejemplo sería la opresión, que tampoco podría ser considerada violencia desde esta perspectiva. De hecho, consideramos que este es uno de los motivos por los que muchas violencias permanecen ocultas, sin que se les pueda prestar la atención adecuada.

Así, la violencia física sería aquella que se emplea contra el cuerpo de las personas produciendo dolor o daño y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física, incluyendo el asesinato. Esta es una violencia visible en la que se identifican claramente víctima y agresor/victimario, así como los mecanismos utilizados. En palabras de Arendt (2005), la violencia física es la aplicación voluntaria de la fuerza de tal forma que es intencionalmente lesiva para la persona o el grupo contra el cual es aplicada, que no la consiente y que la padece.

Efectivamente, la violencia que se propone desde esta perspectiva posibilita identificar claramente a la víctima (agente) y al victimario (paciente). Es una de las ventajas de considerar la violencia únicamente como un acto en el que se debe identificar a sus actores, siendo más fácil enjuiciarla desde el Derecho, pudiéndola así tipificar (o no) como delito. Pero, como veremos a continuación, esto tiene como consecuencia la invisibilización de otras formas de violencia que pueden resultar dañinas y hasta letales.

2.2. La violencia según la perspectiva integradora: abusos de poder desregulados

Los autores que comparten esta perspectiva integral de violencia son Romano (1997), Bourdieu (1999a; 1999b), Tomasini (2002), Jiménez (2002), Galtung (2003a, 2003b, 2007), Sánchez Vázquez (2003), Sloterdijk (2003), Sofsky (2006), Butler (2009), Arratia (2005), Žižek (2009), Suñé (2009), Herceg (2014), Idareta (2014, 2016) y García Cabeza (2016), entre otros muchos otros que no traemos a colación puesto que sus apor-

taciones exceden el marco del presente estudio. Desde esta perspectiva, la violencia es concebida como acto, como falta del mismo (omisión, pasividad e inercia) y como proceso. De hecho, se entiende que la violencia ejercida por la organización política-económica es la más dañina y letal, ya que está legitimada por las instituciones (regionales, nacionales e internacionales), por el Derecho que las normaliza y naturaliza, por un vocabulario político, así como por una teoría de la sociedad que la concibe como hecho y contexto normal, negándole incluso su condición semántica de violencia.

Desde este punto de vista, se acepta que la violencia es también la ejercida por las instituciones (organizaciones, estructuras sociales, etc.), así como que la mayor expresión de la violencia es la institucionalización de la injusticia. De ahí que sea el Derecho el que deba adaptarse al ser humano para protegerlo y no a la inversa.

En definitiva, desde esta perspectiva integradora, la violencia consiste en el sometimiento de unas personas a otras, a través de la explotación económica, opresión cultural, autoridad coactiva o represión por la fuerza. Por ello, la violencia se origina a través de una agresión física directa, así como a través del ambiente social organizado y defendido por los que ostentan el poder para mantener sus privilegios en detrimento del bienestar de los demás.

De hecho, un componente importante que se añade a la definición de violencia desde esta perspectiva integradora es que el sufrimiento por la voluntad de los otros es lo esencial de la violencia y que todo escenario de dominación, explotación y opresión es un modo de vida violento, sean o no conscientes de ello aquellos que padecen dicho sufrimiento (Suñé, 2009).

En este sentido, traemos a colación el concepto de coacción informal en el que se viene profundizando en psiquiatría en esta última década, consistente en aquellas medidas coercitivas de presión al paciente (principalmente de carácter ambulatorio) no reguladas por ninguna normativa o jurisprudencia, que tienen como objetivo lograr su adherencia al tratamiento. Szmukler y Appelbaum (2008, 2011) definen cuatro niveles diferentes de coerción informal: la persuasión, la influencia interpersonal, la inducción y la amenaza. Aunque estos niveles pueden adquirir formas diferentes como el engaño, el chantaje o la actitud directiva (García Cabeza, 2016).

Llegados a este punto, la violencia la podemos contemplar desde tres parámetros diferentes (Gráfico 1): según el ámbito en el que se dé (institucionalizada – desinstitucionalizada), según la finalidad que ésta posea (justificable-no justificable; legítima-ilegítima) y según la proximidad con la víctima (la más exterior-la más interior). Los dos primeros parámetros los establecen Tomasini (2002), Suñé (2009) y Herceg (2014), mientras que el tercero lo hemos propuesto nosotros.

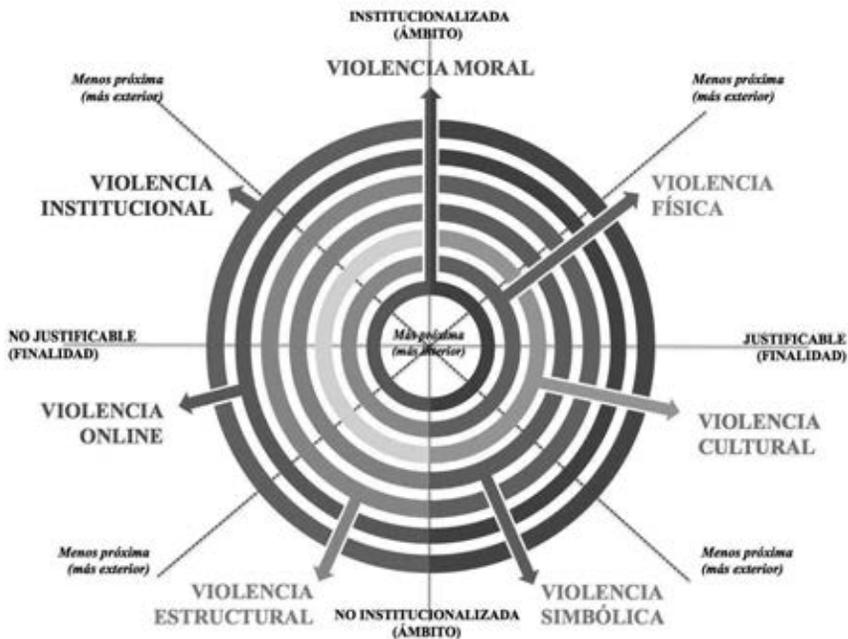


Gráfico 1. Diferentes modalidades de violencia institucional.

Fuente: Elaboración propia a partir de Tomasini (2002), Suñé (2009) y Herceg (2014).

En este artículo, nos referiremos a la violencia institucionalizada, justificable y no justificable, desde la más exterior a la más interior. De hecho, seguidamente, nos referiremos a la violencia institucional, así como al resto de violencias que tienden a proliferar bajo su amparo. Las hemos ordenado partiendo de las más externas (ciberviolencia, violencia estructural, violencia simbólica, violencia cultural e intercultural, violencia física) hasta acabar en la más interna (violencia moral o psicológica).

Ya que la violencia se concibe como acto y como proceso, la perspectiva integradora acepta como tal la violencia institucional y la violencia estructural como modos de violencia invisible e institucionalizada (La Parra y Tortosa, 2003; Suñé, 2009), siendo la primera el origen de todas las demás (Baratta, 1990). De hecho, a todos los procesos estructurales (explotación, exclusión, marginalización, desigualdad generalizada...) se los denomina "situaciones de violencia", o "modos de vida violentos", al entrañar sufrimiento generalizado e instituido que pone a unos en ventaja y a otros en desventaja.

Pese a que algunos autores consideren que ambos conceptos son sinónimos, nosotros creemos que cabe diferenciarlos. De hecho, consideramos que los componentes analíticos de la violencia institucional son principalmente tres: el abuso de poder

que el superior (institución, profesional) ejerce sobre el subordinado (profesional, persona usuaria), que el abuso de poder sea ejercido por dos o más servidores públicos y que la persona agraviada por el abuso de poder haya manifestado haberse sentido violentada.

La persona que ejerce la violencia se encuentra en connivencia con una o varias personas más, que lo respaldan, que lo apoyan en esa violencia por acción o por omisión, de forma directa o indirecta. Conocen perfectamente que aquel que se encuentra en situación de superioridad ha violentado al que se encuentra en situación de inferioridad, pero no intervienen para impedirlo. Sin esta connivencia no podríamos hablar de violencia institucional, sino más bien de violencia personal.

En el caso del trabajo social, para poderla calificar como violencia institucional, debe existir esta connivencia del resto de profesionales frente a aquel o aquella profesional que ejerce el abuso de poder. Dicho de otro modo, estaríamos ante un caso de violencia institucional cuando una o un trabajador social ha abusado de su poder frente a un usuario que ha dado cuenta del mismo y pese a que el resto de profesionales (sean o no trabajadoras o trabajadores sociales) lo saben, ninguno hace nada para evitarlo o remediarlo.

Este abuso de poder se manifiesta a través de la restricción o sometimiento de la libertad del subordinado a través de violencia física, psicológica y/o simbólica o a través de la dificultad o privación del disfrute y ejercicio de los derechos del subordinado por acción u omisión del superior.

Por su parte, la violencia estructural o sistemática es concebida como aquella violencia que ejerce una clase sobre otra en un sistema social que contempla que, para su subsistencia, mantenimiento y funcionamiento, es necesario que haya personas en situación de desventaja y de subordinación.

En cualquier caso, ambas violencias tienen en común la invisibilidad de sus mecanismos (es decir, que no utilizan formas de violencia directa), así como que el daño originado por ambas consiste en la privación o insatisfacción de las necesidades humanas básicas (privación de libertad, de aculturación, de vida, de bienestar...) y la desigualdad (La Parra y Tortosa, 2003).

En definitiva, ambas violencias (la institucional y la estructural) se caracterizan porque reducen, hasta negar o eliminar, el acceso al recurso vital básico, así como por permitir un reparto desigual del mismo (Baratta, 1990). En ambos casos, la discriminación, la tolerancia de la violencia, la protección del victimario, la insuficiencia de recursos de la víctima, la debilidad de las políticas preventivas y la coyuntura socio-económica son algunos de los principales factores que las favorecen (WOAT y CELS, 2004).

La modalidad más externa de violencia institucional es la ciberviolencia o la violencia online (ciberbullying, ciberacoso, grooming, sexting, sextorsion) que se ejerce a través de Internet y las redes sociales online. La ciberviolencia se ejerce desde el anonimato, la distancia y la seguridad del victimario, sin que, en la mayoría de casos, este sea del todo consciente del daño psicológico que se inflige a la víctima, que ve comprometida su privacidad y desprotegida su intimidad (Castro, 2013). Esta violencia online comienza a ser gestionada desde el *e-social work* (Coleman, 2011), que se caracteriza por practicarse en la red, por ser una actividad racionalizada, predecible y cuantificable, por ser una actividad mediada y dirigida y, por tanto, susceptible de ser vigilada y controlada, así como por ser una actividad que puede ser replicada y reproducida por otros profesionales.

Dentro de las formas de violencia invisible, hallamos la violencia simbólica, que transmite y reproduce la dominación, la desigualdad y la discriminación en las relaciones sociales a través de patrones estereotipados, de mensajes, de valores o de signos (V.V.AA., 2015). Según Bourdieu (1999a, 1999b), la violencia simbólica suscita el consenso de dominadores y dominados, imponiendo una cosmovisión (a través de las diferentes formas simbólicas que configuran las mentes) y unos medios para comprender y adaptarse al mundo social con un poder económico y político disfrazado de sentido común, así como reproduciendo intergeneracionalmente la desigualdad y la discriminación.

Desde esta perspectiva teórica, el Estado posee el monopolio de la violencia física y la simbólica, siendo el derecho la forma por excelencia de la violencia simbólica. A través de los sistemas jurídicos de clasificación, de burocracia, de estructuras escolares, el Estado moldea las estructuras mentales e impone principios comunes de visión y división. De ahí que la raíz de la violencia simbólica consista en que las y los dominados se piensan a sí mismos con las categorías cognitivas de los dominadores. Aceptan inconscientemente algunos postulados como costumbre, que se inocula a través de mecanismos como la presión, la opresión, los condicionamientos impuestos por las condiciones materiales... El orden se somatiza, por lo que los dominados actúan como si el universo social fuese algo natural, ya que las estructuras cognitivas utilizadas para comprender e interpretar el mundo surgen de las estructuras del mundo.

De ahí que para Bourdieu el paradigma de violencia simbólica sea la dominación masculina: en la que la mujer se concibe como objeto (dominada), mientras que el hombre se concibe como sujeto (dominador). En este sentido, la violencia de género consiste en aquella violencia que se ejerce hacia las mujeres por el hecho de serlo, pudiéndose dar a la vez cualquiera de las formas de violencia que nos encontramos explicitando.

Por su parte, la violencia cultural guarda relación con la violencia simbólica, ya que según Galtung (2003b) consiste en aquellos aspectos simbólicos de la cultura que legitiman la violencia física y la estructural. Una violencia que desde la perspectiva de Herceg (2014) debería denominarse violencia *intercultural*, habida cuenta de que dicha violencia proviene de uno o varios sujetos, puede venir de una o varias instituciones pertenecientes a otra cultura e impide a la víctima producir, reproducir y/o desarrollar su universo cultural.

Otra violencia invisible en la que se no identifican claramente víctima y victimario, ni los mecanismos utilizados, es la violencia moral, también denominada violencia psicológica, que consiste en aquella coacción de la voluntad o intimidación que se ejerce por temor de un mal inminente y que tiene como finalidad causar daño emocional y disminución de la autoestima, perjudicar y perturbar el pleno desarrollo personal, degradar o controlar las acciones... (VV.AA., 2015).

Según Segato (2013a) es una violencia de tipo psicológico que se ejerce a través de la ridiculización, la coacción moral, la sospecha, la intimidación, la condenación de la sexualidad, la desvalorización cotidiana como persona, de su personalidad y características psicológicas, de su cuerpo, de sus capacidades intelectuales, de su trabajo y de su valor moral. Incluso se contempla como tal aquella que se ejerce libre de cualquier agresión verbal, es decir, con gestos, actitudes y miradas. Es una violencia interior que la conciencia acaba ejerciendo sobre uno mismo, ya que es la conducta verbal o no verbal del otro la provoca que nos sintamos culpables, humillados, indignos.

Del mismo modo que la violencia institucional y la estructural, la violencia moral se inculca e interioriza de forma invisible, sin nombres ni formas de designación que faciliten su identificación inmediata, garantizando su naturalización y normalización, y se justifica a través de valores religiosos y morales. La violencia moral tiene como consecuencia más evidente la agresión emocional, sea o no consciente y premeditada. En este sentido, Segato (2013b) señala algunos ejemplos de violencia moral en América Latina: control económico, de la sociabilidad y de la movilidad; menosprecio moral, estético y sexual; así como descalificación intelectual y profesional.

Además de las violencias oficiales ya señaladas, hemos de añadir otras que tienen como finalidad manipular y moldear las mentes más dóciles, perpetuando así la dominación: el hambre, el desempleo, la desigualdad social, la falta de asistencia sanitaria... (Romano, 1997), la persuasión, la influencia interpersonal, la inducción, la amenaza, el engaño, el chantaje y la actitud directiva (García Cabeza, 2016; Szmukler y Appelbaum, 2008, 2011). Todo ello porque la perspectiva integral contempla la violencia como supresión de condiciones vitales de la persona, como modificación dañosa de las condiciones de vida, como arrebatamiento de los recursos necesarios para vivir, como modo de persuadir y de aturdir las mentes de los más desfavorecidos en beneficio del "sujeto de poder".

Efectivamente, se contempla la privación de las necesidades vitales como violencia. Por ello, la violencia no sólo está conformada por actos violentos concretos (como, por ejemplo, el ataque a las condiciones ecológicas de la existencia humana) sino también por procesos violentos más difusos que requieren de planeación, sistematicidad, fundamento jurídico e instituciones ejecutivas (Suñé, 2009).

No obstante, también se acepta que la violencia pueda dejar de ser un medio para convertirse en un fin. Así, cuando el fin justifica los medios, cuando la violencia no se ampara en ninguna razón moral que la limite, la violencia se vuelve crueldad. Esta sería la violencia ejercida por violencia (Wieviorka, 2003).

Finalmente, y llegados a este punto, nos encontramos en disposición de poder abordar una modalidad de violencia institucional que, del mismo modo que en el caso de otras profesiones de ayuda, afecta también al trabajo social: la violencia laboral. En el Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo, elaborado por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, se señala que se considera violencia laboral las conductas de violencia física y psicológica (incluidas el acoso sexual, el moral y el discriminatorio) del empresario hacia el trabajador, del superior hacia el subordinado. Pero, nada se regula ni en este ni en otro documento en relación al abuso de poder que pueden padecer las personas usuarias por parte de las y los profesionales del trabajo social.

El trabajo social reconoce la violencia padecida pero no la violencia ejercida. Por lo tanto, ¿por qué se visibiliza únicamente el abuso de poder que se ejerce en una dirección? Sin lugar a dudas, es imprescindible proteger a las y los profesionales de estas violencias. Pero esto no debe apartarnos de nuestro deber moral de visibilizar situaciones similares que puedan padecer nuestros propios usuarios. ¿Por qué no se delimita y regula del mismo modo, es decir, legalmente, la violencia física o psicológica que puedan padecer las personas usuarias a cargo de las y los profesionales del trabajo social? El “abuso de autoridad”, que especifica el Criterio Técnico 69/2009 no cambia en absoluto de sentido ni de significación al sustituir a unos protagonistas (empresario-trabajador) por otros (profesional-usuario). Si convenimos en que efectivamente hay que denunciar cualquier abuso de autoridad, ¿por qué está delimitado y regulado por ley únicamente el que padecen las y los profesionales?

Efectivamente, somos conscientes de la dificultad que entraña dar con una delimitación válida de violencia en la intervención social y de que cuanto más restringida sea la definición será mucho más fácil identificarla y calificarla como buena o mala. Pero esto no es excusa para tratar de aproximarnos desde el trabajo social a partir de una perspectiva integral a lo que podamos entender por violencia en la intervención social. Todo ello porque consideramos que la responsabilidad no sólo es de aquel que ejerce la violencia, sino también de las organizaciones y estructuras sociales que la ejercen en forma de procesos alienantes (de exclusión, etc.) (Suñé, 2009).

Debemos ser conscientes de que si aceptamos como válidas únicamente las definiciones de violencia propuestas desde la perspectiva restringida, condenamos a la invisibilidad y al olvido aquellas violencias que permanecen ocultas para la sociedad en las que, de hecho, es más complicado identificar al responsable; ponemos el foco de atención en el acto y en la personalidad violenta de su autor, aislando al sujeto de su contexto y, en consecuencia, dejando de lado la responsabilidad política, social e institucional en el ejercicio de la violencia; y finalmente, acabamos prestando más atención al acto que a la víctima. En definitiva, contribuimos a que la violencia sea ocultada, enmascarada, sustituida e, incluso, negada. ¿Acaso no es esto otro tipo de violencia?

3. DE LA EUFEMIZACIÓN DE LA VIOLENCIA A LA VIOLENCIA DE LA EUFEMIZACIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL

Como ya anticipamos, el trabajo social acepta la violencia padecida pero no la violencia ejercida. Así, tras analizar las múltiples modalidades posibles de violencia visible e invisible, ¿podemos afirmar que estamos libres de incurrir en alguna de ellas como profesionales? No obstante, ¿estamos en el trabajo social en disposición de reconocer que las y los profesionales podemos violentar a las personas usuarias? A tenor de lo señalado por Zamanillo (2012) y Pelegrí (2004), son conscientes de que el abuso de poder es malo e impropio del trabajo social, por lo que no cabe preguntarse si las y los profesionales desconocen esta realidad. Pero si la conocen, ¿por qué no se reconoce explícitamente?, ¿por qué ocultarla o negarla?, ¿somos consciente del agravio que esto acaba suponiendo tanto para las personas usuarias como para el propio trabajo social?, ¿acaso ocultar o negar la violencia no es otra forma de violencia?

A nuestro juicio, a la vez que en el ejercicio profesional del trabajo social se oculta el significado de violencia tras una amplia gama de eufemismos (mala praxis, negligencia, imprudencia, persuasión, amenaza, engaño, chantaje...), se señala al derecho como solución definitiva para el problema (aunque, como ya venimos señalando, únicamente se acepte la regulación de la violencia padecida y no de la ejercida). En este sentido, quizás el derecho tenga algo que decir en casos de coerción formal (aquella que se encuentra regulada por las normas y la jurisprudencia). Pero ¿qué debemos hacer en los casos de coerción informal (Szmukler y Appelbaum, 2008, 2011), que no está regulada por ninguna normativa o jurisprudencia? Por otra parte, ¿qué puede significar que se promueva el derecho como medio eficaz para doblegar la violencia padecida a la vez que se trata de ocultar o de negar la violencia ejercida en la práctica profesional?

Quizás pueda significar que intradisciplinariamente en el trabajo social se entiende que existe violencia, pero quiere darse interdisciplinariamente la impresión de que esta no es ejercida por la profesión, sino que únicamente se padece por parte de las y los profesionales. Pero ¿se corresponde esto con la realidad?, ¿no la padecen también

las personas usuarias?, ¿por qué no existen estudios en España sobre este tema?, ¿podría ser porque efectivamente no se ejerza violencia sobre las personas usuarias?, ¿por qué se denomina entonces violencia a la que ejercen las personas usuarias sobre las y los profesionales y no se identifica en ninguna regulación la ejercida por éstas y estos?, ¿no se utiliza el poder que poseen las y los profesionales del Trabajo Social en beneficio propio cuando se priva a las personas usuarias del conocimiento de esta cuestión?, ¿cuáles pueden ser los motivos para negar u ocultar con eufemismos la violencia practicada?

Efectivamente, hay una amplia diversidad de transgresiones de los límites o estándares profesionales por parte de las y los trabajadores/as sociales. Pero todas y cada una de tales transgresiones, si las contemplamos desde la perspectiva integradora, son diferentes tipos de violencia, todas ellas perfectamente clasificables, que tienden a ocultarse y negarse en el trabajo social. De hecho, en otros países se tiene constancia de la violencia física en la que incurrn las y los profesionales del trabajo social (Ringstad, 2009). Pero, como ya anticipáramos, no pretendemos analizar la violencia únicamente desde una perspectiva restringida. De hecho, como veremos, las transgresiones de los límites a las que aludiremos a continuación encajan perfectamente con la definición integral de violencia y en los diferentes tipos de violencias a las que hemos aludido con anterioridad.

En estudios internacionales las transgresiones de las y los trabajadores sociales son variadas: pornografía infantil, relaciones sexuales con las personas usuarias (Kagle y Giebelhausen, 1994; Phelan, 2007; Boland-Prom y Álvarez, 2014), tergiversar información, no actualizar las notas y los registros, saltarse la confidencialidad, no hacer seguimiento de la persona usuaria, abandonarla, desatender o descuidar a la persona usuaria, incurrir en irregularidades en la facturación, la incompetencia, la inseguridad en la conservación de documentación confidencial... (Boland-Prom, 2009). De entre todas ellas, las transgresiones más peligrosas y, por ende, más preocupantes resultan aquellas que no están reguladas por ninguna normativa o jurisprudencia y que encajarían en el concepto de coerción informal propuesto por Szmukler y Appelbaum (2008, 2011).

En este sentido, en uno de los escasos estudios nacionales se alude a las siguientes violencias en las que incurrn las y los profesionales del trabajo social: la discrecionalidad (dependencia que las personas usuarias tienen de la decisión de la profesional); falta de participación activa de las personas usuarias en las organizaciones; la asimetría de poder (abuso de poder) entre organización y persona usuaria y su dependencia de aquella; así como las consecuencias de la burocratización (al centrarse en la tecnificación y el proceso administrativo del servicio, se tiende a la falta de flexibilidad y deshumanización de la atención; al orientar el servicio a la provisión de bienes, se desatiende a la promoción de la persona, dando lugar a un proceso de desresponsabilización de profesionales y de usuarios) (Jiménez, 2002).

De todas estas transgresiones no reguladas por ninguna normativa, nos centraremos en dos: el abuso de poder y la burocratización. En relación al abuso de poder, Pellegrí (2004) explicita que, fruto de procesos como la vigilancia jerárquica, la sanción normalizadora o el examen que les han sido encomendadas a las y los profesionales del trabajo social, se originan formas de poder explícitas e implícitas en la disciplina. Entre las primeras, se encuentra la actitud prepotente e inquisitiva del profesional, la categorización negativa de las personas usuarias (promoviendo aquello que debemos evitar), la distancia simbólica (sano-enfermo, normal-desviado, etc.) y física (filtros de acceso, despachos, etc.) entre profesional y persona usuaria, etc. Mientras que entre las segundas, se encuentra la imagen del profesional, su identidad sexual, el discurso y el lenguaje utilizado, etc.

En España la burocratización ha sido el denominador común en la intervención social desde la década de los 80. Precisamente por ello es uno de los fenómenos que caracteriza al periodo comprendido entre 1980 y 2002, denominado *Período de principios éticos, burocratización y reivindicaciones* (Idareta, 2016). Es un periodo en el que preponderan las funciones de gestión frente a las de ayuda. De ahí que la consecuencia más alarmante de la integración de las y los trabajadores sociales en contextos altamente burocratizados haya sido una intervención social excesivamente instrumentalizada y paternalista (Guillén, 1993; Salcedo, 2001a, 2001b; Idareta y Ballester, 2013; Idareta, 2016).

Por su parte, Zamanillo (2012) entiende que la burocratización es una de las principales causas por las que las y los trabajadores sociales establecen relaciones de poder para con las personas usuarias. No en vano, las y los profesionales forman parte del aparato administrativo burocrático que, según Weber (2010), consiste en la forma moderna del ejercicio de la dominación racional y legal. La dinámica burocrática que regula la relación del profesional con la institución se acaba inmiscuyendo en la que aquel establece con la persona usuaria, restando autonomía al primero y posibilidades de empoderamiento al segundo.

En definitiva, la eufemización de la violencia a la que se refiriera Bourdieu (1991) es una realidad en el trabajo social. Del mismo modo que la violencia que se origina por dicha eufemización. Por lo tanto, ¿qué sentido tiene enmascararla u ocultarla? ¿Por qué negarla? ¿Por qué no reconocer que, aunque se sigan denominando así (mala praxis, imprudencia...), las y los profesionales no dejan de violentar a la persona usuaria cuando incurrir en estas prácticas? ¿No es mejor llamar a las cosas por su nombre? ¿No será así más fácil de identificarla para que, tanto profesionales como personas usuarias, puedan obrar en consecuencia? Se prefiere decir que un profesional transgrede los estándares profesionales, a reconocer que esta acción ha violentado a la persona usuaria. Parece que toleramos mejor que digan de las y los profesionales del trabajo social que, en algunas ocasiones, promovemos la desigualdad. ¿Acaso no es esta una

forma de violencia a la persona usuaria? Es fundamental tipologizar la violencia, pero sin ocultar ni negar que, efectivamente, son diferentes caras de una misma violencia que, antes que ninguna otra cosa, debemos reconocer intradisciplinariamente.

Por todo ello, hay que avanzar en la delimitación del concepto de violencia en la intervención social: desde y para la intervención social. No podemos mantenernos al margen de la teoría que se construya sobre fenómenos como este. De lo contrario, corremos el riesgo de incurrir en la violencia sin saber que lo estamos haciendo y, lo que es peor, de creernos que nadie sabrá que podemos ocultar y negar que somos conscientes de que violentamos a las personas usuarias. Sin duda en este sentido, la primera violencia que ejerce el profesional es hacia sí mismo, creyendo que nadie sabrá que él sabe que puede agraviar y violentar a sus usuarios. Y cuando este autoengaño se extiende, puede resultar muy peligroso.

Los motivos por lo que se eufemiza la violencia a la persona usuaria pueden ser varios: por miedo a dar una mala imagen (¿qué pensarán del trabajo social?, ¿y de mí?); por mala conciencia (para evitar sentirse culpable); por inercia (porque así se ha hecho hasta ahora); por corporativismo (para legitimar el prestigio social y el poder político de la disciplina), etc. Las consecuencias de tal eufemización son el desconocimiento (no somos capaces de identificar la violencia que se ha venido ocultando y negando, ni su virulencia para nosotros y para la persona usuaria), la pérdida de sensibilidad (cuando, desde nuestra perspectiva, no consideramos que estemos violentando al usuario), confusión y desorientación (al ocultar y negar la violencia, olvidamos qué grado de virulencia tenía) y la pérdida de honestidad (en el caso de que se sepa que se oculta y se niega esta realidad).

La sensibilización y formación ética de las y los trabajadores sociales en este sentido es fundamental para poder dar el paso de llamar a las cosas por su nombre y atrevernos a efectuar sucesivas aproximaciones al concepto de violencia en la intervención social, teniendo en cuenta lo que se acepta teóricamente como tal desde otras disciplinas, pero reflexionando sobre ello desde y para el trabajo social. Todo ello con el objetivo de consensuar y uniformizar criterios de delimitación y justificación del mismo.

4. CONCLUSIONES

Desde sus orígenes hasta la actualidad, el trabajo social se ha regulado, organizado y humanizado gracias a la ética (Idareta, 2016). De hecho, gracias a esta perspectiva ética hemos logrado identificar la eufemización de la violencia que las trabajadoras y los trabajadores sociales pueden ejercer sobre la persona usuaria. Desde este prisma, consideramos que normalizar la ocultación y negación del ejercicio de la violencia hacia la persona usuaria únicamente redundaría en una profunda confusión terminológica.

gica en la profesión. Si ocultamos y negamos lo que debemos erradicar, al final, nos acaba pasando factura. Por lo que dadas las implicaciones que todo ello tiene para la persona usuaria, debemos comenzar a dar pasos hacia una teoría de la violencia en el trabajo social.

Por una parte, al sustituir un término malsonante (violencia) por términos más normalizados (imprudencia, mala praxis, etc.), perdemos de vista la virulencia y el impacto inmediato del término que se enmascara, así como sus consecuencias. Y por otra, no clarificar en qué consisten el abuso de poder u otro tipo de violencias, ni informar a las personas usuarias de los diferentes tipos de violencia que pueden padecer por parte de las y los profesionales, puede traer consigo su desconfianza y la falta de credibilidad de la sociedad en la profesión. Si sabemos que podemos mejorar nuestro servicio, aunque eso signifique reconocer públicamente que hay veces que cometemos errores y que podemos violentar y violentamos a las personas usuarias, estamos haciendo un favor a la ciudadanía y, por consiguiente, al Trabajo Social.

En este sentido, a tenor de lo dispuesto en el artículo 23 del Código Deontológico español (2012), parece que hay voluntad por parte del trabajo social en reconocer que las y los trabajadores sociales pueden llegar a utilizar el poder en beneficio propio. Pero de ahí a reconocer explícitamente que esto es un tipo de violencia y que, efectivamente, existen otros tipos de violencia hacia la persona usuaria, hay todavía todo un abismo. Todo ello porque consideramos que las personas usuarias deben ser capaces de identificar con la mayor claridad posible cuáles son esas violencias y esos tipos de abusos de poder a los que podrían tener que enfrentarse para, solo así, poderlos evitar y/o prevenir.

Así que, del mismo modo que se reconoce explícitamente que las y los trabajadores sociales pueden incurrir en algunas violencias y en abusos de poder, también se deberían poder concretar los límites y las tipologías de las posibles violencias y de los posibles abusos. Dicho de otro modo, la delimitación que se realice del concepto de abuso de poder en el Código Deontológico puede y debe ser mucho más clara de lo que lo es en la actualidad, evitando una nueva eufemización de la violencia que redunde nuevamente en una violencia de la eufemización.

En definitiva, si aceptamos aquello que las teorías definen como violencia, debemos reconocer que violentamos y que eufemizamos intencionalmente la violencia en la intervención social: si la ocultamos y negamos se torna más peligrosa porque contribuimos a enmascararla y a que esto nos siga confundiendo y desorientando tanto a profesionales como a personas usuarias. Por ello, resulta imprescindible definir y explicitar, a ser posible en el mismo Código Deontológico, qué entendemos por violencia en la intervención social y los diferentes tipos que identificamos, especialmente los que más directa o indirectamente afectan a la persona usuaria.

Finalmente, señalar que si hemos llegado a este punto en el trabajo social es precisamente porque la disciplina ha adquirido la suficiente madurez como para comenzar a dar pasos en torno al reconocimiento abierto y explícito del abuso de poder de las trabajadoras y los trabajadores/as sociales frente a las personas usuarias. Por lo tanto, asistimos a un nuevo período en el que, del mismo modo que lo hemos venido haciendo hasta el momento, las y los trabajadoras/es sociales deberemos enfrentarnos con el mismo compromiso ético y determinación a una realidad compleja, siendo conscientes de que pese a que en la mayoría de los casos se use correctamente el poder en beneficio del usuario, debemos identificar y evitar los casos de abuso de poder para con el usuario.

En todo ello, la formación ética es fundamental porque sensibiliza a las trabajadoras y los trabajadores sociales sobre la violencia en la que pueden incurrir y sobre los abusos de poder que pueden cometer y comenten con las personas usuarias en su ejercicio profesional, instaurando en ellos una actitud crítica y autocrítica permanente. En este sentido, destacamos el Cuestionario de Violencia al Usuario (C-IVU) que identifica y mide el grado de una serie de violencias determinadas (Escala de Violencia al Usuario) en el ejercicio profesional (Idareta, 2014), las diferentes metodologías de resolución de dilemas éticos en la intervención social existentes (Idareta, 2016), así como los diferentes estudios que se están llevando a cabo sobre la aproximación de la coerción informal al trabajo social. De ahí que la ética urja siempre y sea tan imprescindible porque, a la par que sensibiliza a los profesionales, protege a las personas usuarias de los abusos de poder de aquellos.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Arendt, H. (2005). *Sobre la violencia*. Madrid: Alianza.
- Arratia, F. A. (2005). Aspectos éticos vulnerados en situaciones de violencia: su importancia en la formación de enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*, 23 (2), 104-116.
- Ballesteros, A., Úriz, M^a.J. y Viscarret, J.J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España. *Papers*, 97(4), 875-898.
- Baratta, A. (1990). Derechos humanos: entre violencia estructural y violencia penal. Por la pacificación de los conflictos violentos. *Revista IIDH*, 11, 11-28.
- Barbero, M. (2002). *El trabajo social en España*. Zaragoza: Mira Editores.
- Bayón, J. (1995). *Conocimiento y poder*. Salamanca: Ediciones de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Benjamin, W. (1995). *Para una crítica de la violencia*. Buenos Aires: Leviatán.
- Berliner, A (1989). Misconduct in Social Work Practice. *Social Work*, 34(1), 69-72.
- Bobbio, N. (1997). *El tercero ausente*. Madrid: Cátedra.
- Boland-Prom, K. (2009). Results from a national study of social workers sanctioned by state licensing boards. *The Social Worker*, 54(4), 351-360. doi 10.1093/sw/54.4.351

- Boland-Prom, K., y Álvarez, M. (2014). School social workers sanctioned by state departments of education and state licensing boards. *Children and Schools*, 36(3), 135-144. doi 10.1093/cs/cdu012
- Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power*. Oxford: Polity Press.
- Bourdieu, P. (1999a). *Meditaciones pascalianas*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. (1999b). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Butler, J. (2009). *Dar cuenta de sí mismo*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Castro, A. (2013). Formar para la ciberconvivencia. *Integra Educativa*, 6(2), 49-70.
- Chambon, A. S., Irving A., y Epstein, L. (2001). *Foucault y el trabajo social*. Jaén: Maristán.
- Chase, Y. E. (2015). Professional Ethics: Complex Issues for the Social Work Profession. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 25(7), 766-773. doi 10.1080/10911359.2015.1032654
- Coleman, N. (2011). *E-social work: a preliminary examination of social services contact centres* (PhD Thesis). University of Warwick.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Cortina, A. (2010). *Justicia cordial*. Madrid: Minima Trotta.
- Ferrater, J., y Cohn, P. (1981). La violencia. En *Ética aplicada. Del aborto a la violencia*, 185-204. Madrid: Alianza.
- Foucault, M. (1994). *Un diálogo sobre el poder*. Barcelona: Altaya.
- Galtung, J. (2003a). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (2003b). *Violencia Cultural*. Guernika-Lumo: Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (2007). *Handbook of peace and conflict studies*. Nueva York: Routledge.
- García Cabeza, I. (2016). *El papel de la coacción informal en el tratamiento ambulatorio: un estudio transcultural con profesionales de la salud mental* (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Guillén, E. (1993). La burocratización de Trabajo Social en la Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 181-193.
- Herceg, J. (2014). Conflictos y violencia (inter)cultural: la victimización del otro. *Revista Izquierdas*, 19, 158-171.
- Idareta, F. (2014). Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el Trabajo Social desde las perspectivas de E. Lévinas y J. Derrida. *Portularia*, 14(1), 15-26. doi 10.5218/prts.2014.0002
- Idareta, F. (2016). 150 años de historia de la Ética del Trabajo Social en España: Periodización de sus valores éticos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 37-50. doi 10.5209/CUTS.52428
- Idareta, F., y Ballesteros, A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13(1), 27-35. doi 10.5218/prts.2013.0004
- Jayarathne, S., Croxton, T., y Mattison, D. (1997). Social Work Professional Standards: An Exploratory Study. *Social Work*, 42(2), 187-199. doi 10.1093/sw/42.2.187

- Jiménez, V. (2002). Violencia en organizaciones y profesionales: acciones, omisiones y reacciones en torno al poder, la participación, la burocracia y la discreción en los Servicios Sociales. *Alternativas*, 10, 427-444.
- Kagle, J., y Giebelhausen, P. (1994). Dual relationships and professional boundaries. *Social Work*, 39 (2), pp. 213-220.
- La Parra, D. y Tortosa, J. M^a. (2003). Violencia estructural: una ilustración del concepto. *Documentación Social*, 131, 57-72.
- Nietzsche, F. (1981). *La voluntad de poder*. Madrid: Edaf.
- Parent, J. (1988). La violencia y el determinismo filosófico. *Relaciones*, 33(2), 7-26.
- Pelegrí, X. (2004). El poder en el Trabajo Social: una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43.
- Phelan, J. (2007). Membership expulsions for ethical violations from major counseling, psychology, and social work organizations in the United States: A 10-year analysis. *Psychological Reports*, 101(1), 145-152. doi 10.2466/PRO.101.5.145-152
- Pontara, G. (2001). Violencia. En M. Canto-Sperber, *Diccionario de Ética y de Filosofía Moral*, 1659-1664. México: Fondo de Cultura Económica.
- Popper, K. R. (1997). *El mito del marco común. En defensa de la ciencia y la racionalidad*. Barcelona: Paidós.
- Popper, K. R. (2003). *Conjeturas y refutaciones. El desarrollo del conocimiento científico*. Barcelona: Paidós.
- Popper, K. R. (2010). *Conocimiento objetivo*. Madrid: Tecnos.
- Reamer, F. (1995). Malpractice claims against social workers: First facts. *Social Work*, 40(5), 595-601.
- Reamer, F. (2003). Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 48 (1), pp. 121-133. doi 10.1093/sw/48.1.121
- Reinares, F. (1998). Violencia. En S. Giner, E. Lamo de Espinosa y C. Torres (Eds.), *Diccionario de Sociología*, 820-822. Madrid: Alianza.
- Ringstad, R. (2009). CPS: Client violence and client victims. *Child Welfare*, 88(3), 127-144.
- Romano, V. (1997). La formación de la mentalidad sumisa. Madrid: Ediciones Endymion. Recuperado de: http://www.uhu.es/ramon.correa/nn_tt_edusocial/documentos/docs/libros_libres/mentalidad_sumisa.pdf.
- Salcedo, D. (2001a). *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Granada: Comares.
- Salcedo, D. (2001b). La rebelión ética. Principios del Trabajo Social en el ámbito de la Salud Mental. *Revista Trabajo Social y Salud*, 40, 14-42.
- Salcedo, D. (2012). Mala praxis, corrupción y juicios de ética profesional. *Las Torres de Lucca*, 1, pp. 115-146.
- Sánchez Vázquez, A. (2003). *Filosofía de la praxis*. México: Siglo XXI.
- Sanfélix, V. (2006). Palabra y silencio. Reflexiones sobre la violencia y el lenguaje. *Thémata. Revista de filosofía*, 37, 373-387.
- Segato, R. L. (2013a). La argamasa jerárquica: violencia moral, reproducción del mundo y la eficacia simbólica del derecho. *Serie Antropología*, 332, 1-19.

- Segato, R. L. (2013b). Las estructuras elementales de la agencia: contrato y estatus en la etiología de la violencia. *Serie Antropología*, 334, 2-18.
- Sloterdijk, P. (2003). "Temblores de aire", en *En las fuentes del terror*. Valencia: Pre-Textos.
- Sofsky, W. (2006). *Tratado sobre la violencia*. Madrid: Abada Editores.
- Sorel, G. (2005). *Reflexiones sobre la violencia*. Madrid: Alianza.
- Stoppino, M. (1994). Violencia. En N. Bobbio, N. Matteucci y G. Pasquino (Dir.), *Diccionario de Política*. Madrid: Siglo XXI.
- Strom-Gottfried, K. (1999). When colleague accuses colleague: Adjudicating personnel matters through the filing of ethics complaints. *Administration in Social Work*, 23(2), 1-16. doi 10.1300/J147v23n02_01
- Strom-Gottfried, K. (2000). Ethical vulnerability in social work education: an analysis of nasw complaints. *Journal of Social Work Education*, 36(2), 241-252.
- Strom-Gottfried, K. (2003). Understanding Adjudication: Origins, Targets, and Outcomes of Ethics Complaints. *Social Work*, 48(1), 85-94. doi 10.1093/sw/48.1.85
- Suñé, R. M^a. (2009). *Fundamentos éticos de la violencia revolucionaria* (Tesis doctoral). Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Szmukler, G., y Appelbaum, P. S. (2008). Treatment pressures, leverage, coercion, and compulsion in mental health care. *Journal of Mental Health*, 17(3), 233-244. doi 10.1080/09638230802052203
- Szmukler, G., y Appelbaum, P. S. (2011). Treatment pressures, coercion, and compulsion. En Thornicroft, G., Szmukler, G., Mueser, K. T. y Drake, R. E. (Eds.). (2011). *Oxford Textbook of Community Mental Health*. Oxford: Oxford University Press. doi 10.1093/med/9780199565498.001.0001
- Tomasini, A. (2002). Violencia, ética, legalidad y racionalidad. En *Estudios sobre la violencia. Teoría y práctica*, 1-14. México: CIESAS/Porrúa.
- VV.AA. (2015). *Los derechos humanos frente a la violencia institucional*. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005061.pdf>.
- Weber, M. (2010). *Sociología del poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Wieviorka, M. (1998). Un nouveau paradigme de la violence. *Cultures & Conflits*, 29-30. Recuperado de: <https://conflits.revues.org/48>.
- Wieviorka, M. (2003). Violencia y crueldad. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 37, 155-171.
- World Organization Against Torture (WOAT) y Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS). (2004). *Descripción de las practicas a través de las cuales se ejercen la violencia institucional y no institucional en la Argentina y análisis de los factores que permiten y/o favorecen la victimización de sectores socioeconómicamente vulnerables*. Argentina: OMCT y CELS.
- Zamanillo, T. (2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. *Azarbe*, 1, 157-170.
- Žižek, S. (2009). *Violència. Sis reflexions de biaix*. Barcelona: Empúries.