



Programa de **Ética**

Exp.2 – Tema 10

Ética para el trabajo

Exigencias éticas en el trato con los demás en la vida profesional

Introducción



Durante esta semana, tendrás la oportunidad de explicar diversas implicaciones de las virtudes relacionadas con la justicia y la benevolencia hacia el otro en el ejercicio de un profesional de excelencia, así como conocer cuáles son las exigencias éticas que conlleva el buen trato hacia los demás. También conocerás la Regla de Oro: tratar a los otros como a ti

mismo.

Para ser un profesional de excelencia, no basta con tener conocimientos técnicos, sino también desarrollar una cultura de la consideración y el buen trato por el otro.

Resultado de aprendizaje

El estudiante será capaz de:


RA2. Analizar las exigencias éticas que conlleva el buen trato con los demás en la actividad profesional.

Indicador de logro:

IL 1. Ejemplifica las implicaciones de las virtudes relacionadas con la benevolencia en situaciones del contexto laboral, de acuerdo a una ética centrada en la persona.

IL 2. Distingue las exigencias éticas de la virtud de la benevolencia, de las propias de la justicia en la actividad técnico profesional, de acuerdo a una ética centrada en la persona.

Conceptos relevantes

	Dignidad	Regla de oro
	Hacer el bien	Consideración por el otro
	Amabilidad	Optimismo

Preguntas activadoras

- ¿Cómo puedes concretar la Regla de Oro, desde tu profesión?
- ¿Cómo puedes contribuir de manera concreta a la conformación de la cultura de la consideración por el otro?
- ¿Cómo ser amable y cortés en tu profesión?
- ¿Cómo puedes concretar la Regla de Oro, desde tu profesión?

¿Qué exigencias éticas conlleva el trato con los demás?

“La Regla de Oro”: tratar a los otros como a ti mismo

Las relaciones humanas son de vital importancia en el ejercicio de la profesión, para que esa relación contribuya al desarrollo personal, profesional y al bien común, es necesario que sea una relación virtuosa, es decir, una relación justa. En efecto, la justicia distributiva es distribuir respecto a lo que



Imagen: Manos de personas.

a cada uno le corresponde; esto contribuye a un buen ambiente laboral, a la confianza entre las personas, al logro de objetivos en común, etc. La equidad, por otra parte, contribuye a que la justicia distributiva se realice, sin hacer acepción de personas, de tal manera de realizar un acto verdaderamente justo. Sin embargo, da la impresión de que no basta con la justicia: para ser un profesional de excelencia se requiere dar más de ti mismo, esto quiere decir, ser solidarios: estar atento a las necesidades de los demás; hacer más allá de lo meramente exigido. Esta semana, seguirás reflexionando sobre la importancia de las relaciones humanas y cómo, desde el punto de vista profesional, podemos contribuir para que sean una experiencia virtuosa.

La persona es un ser social por naturaleza. Esto implica que las relaciones humanas son vitales para la sobrevivencia, pero en especial, para el desarrollo integral de las personas. No obstante, para que esta relación sea buena, tienes que hacer el bien a los demás. Imagina lo grato que es recibir una atención cordial y amable cuando llevamos el auto al mecánico o el computador al servicio técnico; y para qué decir, cuando vas a algún servicio de salud para que te sanen de la enfermedad o alivien el dolor. La excelente atención que puedas recibir estará relacionada con la capacidad que tuvo el profesional de ponerse en el lugar del otro. En efecto, toda persona espera del profesional un mínimo de empatía o solución: que entienda la situación que está viviendo, que le dé alguna solución o consejo adecuado, pero de manera especial, que el trato sea como se merece una persona.

Ejemplo: Piensa en un informático biomédico que, en gran parte, ve registros de datos: nombres, edades, patologías, etc., pero pocas veces conoce el rostro de estas personas, sin embargo, aquello no le quita la posibilidad que tenga empatía por los pacientes; es más, solo en la medida en que sea capaz de tomar conciencia que detrás de esos datos hay un rostro humano concreto, entonces, su trabajo tendrá un verdadero sentido y podrá realizar su labor como se lo merece toda persona. Por esta razón, cuando no experimentas la empatía por parte de un profesional, sientes que no te consideran del todo o derechamente que fueras pasados a llevar. Esto no solo sucede en la vida profesional, sino también en la vida diaria. Cuando caminas por la ciudad, cuando vas a supermercado o bien a algún servicio público a realizar un trámite, te agrada que te traten bien. En la perspectiva de lo anteriormente dicho, la ética te ofrece un criterio práctico y muy sencillo que se denomina la “Regla de Oro”: **“no hagas a otro, lo que no te gustaría que te hicieran”**.



Imagen: Personas señalando computador.

En este sentido, se te presenta como criterio máximo para ir construyendo la excelencia profesional. Esta capacidad de ponerse en el lugar del otro, “humaniza” todo trabajo y, por ende, lo dignifica, incluso para los que no tienen la posibilidad de estar en contacto directo con las personas. Esta Regla de Oro, de hacer el bien que te gustaría que te hicieran a ti, se puede ver potenciada con la virtud de la benevolencia: querer bien al otro.

El profesional, en tanto ser social, está llamado a enriquecer y enriquecerse de las relaciones interpersonales y en esa ayuda recíproca, el ser humano va perfeccionando su naturaleza. La capacidad cierta de la persona de hacer el bien con los demás implica una exigencia mínima, esto es ponerse en el lugar de las demás personas.

La Regla de Oro o exigencia mínima ética: **“trata a los demás como querías que te trataran a ti”** es un principio moral universal y, de uno u otro modo, aparece en todas las tradiciones del

mundo. Así pues, el profesional está llamado a hacer vida este principio para hacer de su trabajo una verdadera experiencia de aportación al bien propio, al de las personas y al bien común.

Hacia una cultura de la consideración por el otro

Si analizas tu profesión, puedes concluir que no tendría ningún sentido si es que no buscas un bien para ti y para otros. La razón de ser de cada profesión tiene como fin el servicio, por tanto, facilitar o contribuir a la perfección de las personas y de la sociedad a través del servicio que se ofrece. Este es el caso, por ejemplo, del técnico en odontología que con su profesión colabora para la salud del paciente y junto a ello en la autoestima de una persona que ha visto mejorada su dentadura. Puedes ir contribuyendo con tu actuar a generar un círculo virtuoso que permita realizar una “cultura por el otro”. Esto es que todas las actividades de la empresa, institución o sociedad estén orientadas para que las personas sean consideradas como tales. A continuación, algunas ideas para que puedas ir encaminando tu quehacer profesional hacia el bien; el bien que te gustaría que hicieran también contigo.

a) Amabilidad, cortesía y delicadeza: ¡qué gusto da haber recibir una atención amable, delicada y cortés! Imagina a una persona que va enferma a solicitar una atención a un centro asistencial. El personal de salud tiene gestos amables con ella: la saluda, le pregunta su nombre y qué necesita, en qué la puede ayudar, la orienta dónde tiene que inscribirse para ser atendida, el médico la llama por su nombre, el profesional pone atención a lo que la persona le comenta sobre sus síntomas, el médico le explica lo que tiene, el técnico en enfermería realiza el procedimiento mandatado por el médico, éste le pregunta cómo se siente, si necesita ayuda para comunicarse con algún familiar, si tiene alguna otra molestia, etc. Todos estos actos son simples, pero muy humanos y de una profunda consideración por el otro. Todos los actos realizados por el personal de salud manifiestan una virtud que se denomina amabilidad. Esta es parte de la virtud de la amistad y de alguna manera busca estar en sintonía con lo que el otro está padeciendo, pero para ponerse en el lugar de él, deberás intentar sentirte amigo de aquel a quién te dirige, por ejemplo, tener una voluntad de servicio, considerando siempre a la persona con quien ejerces tu labor. ¡Así te gustaría que te trataran! Por otra parte, cuando el

profesional de la mecánica industrial o automotriz cuida sus palabras y sus gestos con los clientes, con sus compañeros de trabajo y con los jefes, así también en todo el ámbito de la vida, va cultivando la cortesía.

Así pues, la amabilidad se va expresando en gestos y palabras que hacen agradable a los demás, las relaciones que con ellos estableces, esto es la cortesía: dar las gracias, pedir las cosas por favor, escuchar en silencio al que habla, hablar sin gritar, evitar las palabras groseras, etc. Esta amabilidad, también va acompañada con delicadeza. Esto se manifiesta en los pequeños detalles, por ejemplo, debes tener la precaución de qué preguntas al cliente o paciente, llamar a la persona por su nombre, no hacer referencia a algún defecto físico, etc. Estos detalles van haciendo que el profesional considere a los otros, como una persona y no como una cosa o un simple número.

b) Comprender, disculpar y perdonar:

las relaciones entre personas implican todo un arte a la hora de ser cultivadas. Siempre estará la posibilidad de algún desencuentro con tus compañeros de trabajo o con las personas que le entregas el servicio. Estos desencuentros afectan al trabajo en equipo y al ambiente laboral en donde ejerces. El profesional de las relaciones públicas tendrá que tener un alto grado de empatía con el cliente que va a poner alguna queja formal a la empresa o institución. Tendrá



Imagen. Dos personas conversando.

que comprender cómo se siente la otra persona, es decir, ponerse en el lugar de ella. Si has incurrido en algún error y has hecho sentir mal a otra persona, tendrás que ponerte en el lugar de ella y comprender cómo se está sintiendo. Imagina que los dos profesionales de la gastronomía de un restaurante tuvieron una fuerte discusión sobre cómo se debía preparar tal o cual menú. El desencuentro no solo afecta a las dos personas, sino a todo el equipo de trabajo y en último término se evidencia en el servicio que están entregando.

En primer lugar, deberás contenerte y pensar antes de actuar. En segundo lugar, debes entender por qué se reaccionó mal ante una diferencia que podría haberse solucionado dialogando y comprender a la persona de por qué actuó de tal o cual manera; en tercer lugar, debes tener la humildad para disculparse con el otro, si es que las palabras o los gestos no fueron los adecuados y si has llegado a la ofensa, deberás pedir derechamente perdón. Perdonar de verdad, es uno de los actos más perfectos de generosidad, de los que más te cuesta realizar. Para perdonar hace falta seguridad interior y deseo de servir: es reconocer la necesidad de aceptación y confianza a pesar de lo que haya hecho. La ofensa es como la herida; el perdón es el comienzo de la curación. Pero perdonar también implica sacar el resentimiento y la amargura. Si le pides de verdad perdón a alguien que has ofendido no solo te engrandece, sino que reconoce al otro como persona que merece un trato digno. Tienes que cultivar la cultura del perdón en donde seas capaz de reconocer tus errores y de perdonar a quienes te haya ofendido. El perdón en el trabajo, en la familia y con los amigos restituye la confianza, alegra el corazón y valora la relación entre las personas. ¡Perdona!, pues también te gustaría que te perdonaran en algún momento.

c) El optimismo, el buen humor y el

tono constructivo: Las relaciones humanas, se van cultivando. ¡Qué diferencia hay entre un profesional que te atiende de buena manera y alegre con aquel que siempre anda mal humorado! Si una persona llega al hotel después de haber tenido un tedioso viaje, nada mejor que encontrarse con un recepcionista alegre y atento que de inmediato le da una buena atención; de seguro el buen trato le hará olvidar el mal rato. El optimista es el que tiene la capacidad para optimizar cada momento positivo



Imagen: personas entrecruzando las manos

que existe en su trabajo. Pero también puede optimizar las situaciones que no son tan favorables. En este sentido, el optimismo vence el desaliento: el profesional del turismo de aventura que se le vio frustrado el viaje con un grupo de personas de la tercera edad por las condiciones del tiempo, tendrá que buscar lo positivo antes de centrarse en lo negativo, en una de esas será el haber cuidado la salud de ellos; o, como profesional competente, será capaz de levantar una propuesta “*in door*” que permita el disfrute de un buen momento para ese grupo de personas. Así pues, el optimista no falsea la realidad, ni se inventa algo que a todas luces es imposible que suceda. El optimista es realista, pero con un espíritu positivo: saca provecho a los buenos y a los no tan buenos momentos.

El optimismo permite un tono constructivo a la hora de hacer sugerencias. No hay nada mejor que ante la dificultad y la adversidad existan personas que tengan una actitud de construir más que de destruir. Si gran parte del día está girando en torno al trabajo, tienes que ser capaz de hacer en tu trabajo un lugar en donde se viva el optimismo y el buen humor. La sonrisa y la alegría son buena compañía en el trabajo, ayudan a acercar a las personas y a cultivar el buen trato.

d) El respeto a la intimidad y el cultivo del pudor: En tiempos en donde la privacidad se ha perdido a propósito del mal uso de las redes sociales, se hace necesario abordar este punto. La intimidad es parte esencial de las personas, así pues, si en el contexto profesional te comentan situaciones de la vida que son de índole privada, tienes la obligación de no divulgar dicha información, por supuesto si la información no implica un delito o alguna falta grave a algún reglamento. Por ejemplo, no te gustaría que en el trabajo los compañeros lean tus correos personales o difundan fotos privadas sin autorización; si lo hacen estarían vulnerando la intimidad, el mundo interior, las vivencias más sagradas. De la misma manera no puedes tomar fotos a los pacientes de su cuerpo, sin la autorización de ellos, ni menos filtrarlas. Eso puede vulnerar gravemente la dignidad de una persona y el daño puede ser irreparable. Si te han enterado que un compañero de trabajo fue diagnosticado de una enfermedad grave y la divulgamos en la empresa o institución antes que él lo haga, es una grave falta de respeto a la intimidad de esa persona. Estos atentados a la intimidad son porque de alguna manera no te has puesto en el lugar de esa persona.

Por otro lado, se hace necesario cultivar el pudor, es decir, acciones que tienen el firme propósito de resguardar la intimidad, así pues, como conoces el valor de tu vida privada y porque tienes que cuidarla, no es prudente que la des a conocer, por ejemplo, el primer día de trabajo a personas que no conoces, pero también tienes que tener cuidado con la exposición en las redes sociales. En efecto, el pudor es necesario y se presenta como una acción natural de la persona para resguardar su intimidad. Si pides respeto y consideración por tu intimidad, de la misma manera se hace necesario cuidar la intimidad de los demás, por ejemplo, el cuidado con el que el técnico en radioterapia trata el cuerpo de la persona que se siente doblemente vulnerable, por su enfermedad y su desnudez; o el cuidado con que el técnico en enfermería trata a la persona cuando lava al enfermo o le realiza algún procedimiento.

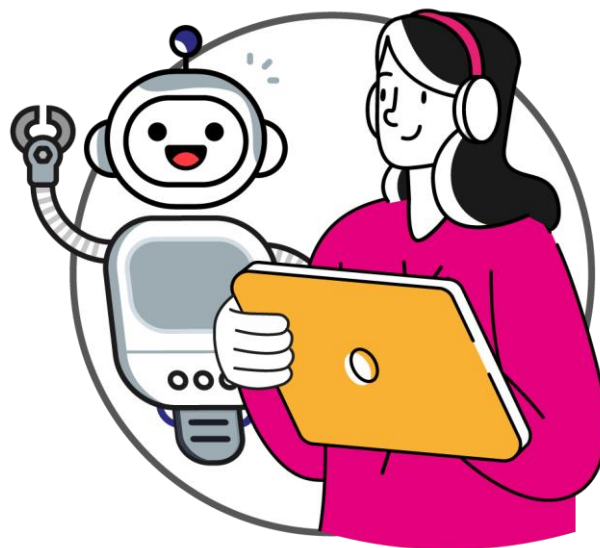
El profesional de excelencia tiene la capacidad de ponerse en el lugar de las otras personas, de ir fijando la mirada en las necesidades de los demás, de tal manera de cultivar las relaciones humanas en torno a querer el bien del otro. Esto permite ir contribuyendo a la conformación de una cultura de la consideración por el otro.

En efecto, el profesional de excelencia actúa conforme a cómo le gustaría que actuaran con él: amable, sincero, optimista, cortés, alegre, respetuoso con la intimidad, etc. Cuando te preguntes qué es la ética, puedes ahora entender por qué se le denomina el arte de vivir bien.

Cierre

En este tema profundizaste sobre la importancia de las diversas implicaciones de las virtudes relacionadas con la justicia y la benevolencia hacia el otro en el ejercicio de un profesional de excelencia, así como en las exigencias éticas que conlleva el buen trato hacia los demás.

Además, aprendiste a como fomentar una cultura de consideración por el otro para ser un profesional de excelencia en torno la regla de oro que es tratar a los otros como a ti mismo.



Sigue avanzando en tu recorrido de aprendizaje.

Referencias

- Melé, D. (2015). Ética en dirección de empresas. Calidad humana para una buena dirección. Pearson.

Lecturas de la semana

- Capítulo 6: El entrenamiento ético

Fuente: Ayllón, J. (2013). Ética Razonada. Palabra. Págs. 68-70

- Capítulo 12: Tolerancia y pluralismo

Fuente: Ayllón, J. (2013). Ética Razonada. Palabra. Págs. 137-139

- Capítulo 2: Ética básica para una buena dirección

Fuente: Melé, D. (2015). Ética en dirección de empresas. Calidad humana para una buena dirección. Pearson. Págs. 37-41.

- Capítulo 4: La centralidad de la persona en la empresa

Fuente: Melé, D. (2015). Ética en dirección de empresas. Calidad humana para una buena dirección. Pearson. Págs. 99-111.

[illegible]



Duoc UC

Reservados todos los derechos Fundación Instituto Profesional Duoc UC. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de Fundación Instituto Profesional Duoc UC. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.