

La evolución del sentido moral en el Trabajo Social

Helena Andrades Jordán

Grado en Trabajo Social con itinerario en mención salud y promoción de la
autonomía

Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés. Universidad Ramon

Llull

Tutor: Dr. Jesús Vilar Martín

Curso: 2016

Fecha del depósito: 20 de junio 2016

Agradecimientos

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del actual trabajo fin de grado (TFG).

A mis padres, porque cuando me ofusco ellos saben orientarme, están ahí, y sus consejos siempre me han ayudado. A mi pareja Marc por haberme apoyado en los días buenos y a los no tan buenos, por su paciencia, empatía y apoyo constante, y por supuesto al resto de la familia, a mi hermano Víctor, Ana, Carme, Juan, Sarah y América...por vuestra confianza en mí.

A todos mis profesores, compañeros y amigos de la universidad, en especial a Mònica, Laura y Cris porque sin todas vosotras, esto no hubiera sido lo mismo

Agradecer también a la Facultad Pere Tarrés por la biblioteca que ofrecen en general, y en particular, a la colección amplia en su segunda planta, en relación a la ética.

Y en especial, al Dr. Jesús Vilar, tutor de la presente profundización teórica por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por su tiempo, motivación y el apoyo recibido a lo largo del transcurso del grado.

A todos ellos, muchas gracias.

Título: La evolución del sentido moral en el Trabajo Social

Resumen:

El presente trabajo es una profundización teórica en relación al sentido moral en el trabajo social. El objetivo general es analizar la evolución de cómo se ha construido el sentido moral en el Trabajo social y de qué manera se ve hoy día en el ejercicio de la actividad profesional, es decir, qué evidencias hay sobre la dimensión pragmática o aplicada de la ética.

El estudio se centra en las investigaciones previas realizadas hasta la fecha en relación a los principales dilemas éticos en el trabajo social así como los principales modelos de resolución ante los conflictos de valor, resaltando así los modelos de resolución de conflictos, tanto genéricos como jerarquizantes. La metodología de esta investigación ha partido de una perspectiva cualitativa basada en la descripción.

Palabras clave: trabajo social, ética, dimensiones éticas, dilemas morales, investigaciones, modelos de resolución.

Títol: L'evolució del sentit moral en el Treball Social

Resum:

El present treball és un aprofundiment teòric en relació al sentit moral en el treball social. L'objectiu general és analitzar l'evolució de com s'ha construït el sentit moral en el Treball social i de quina manera es veu avui dia en l'exercici de l'activitat professional, és a dir, quines evidències hi ha sobre la dimensió pragmàtica o aplicada de l'ètica .

L'estudi se centra en les investigacions prèvies realitzades fins a la data en relació als principals dilemes ètics en el treball social així com els principals models de resolució davant els conflictes de valor, ressaltant així els models de resolució de conflictes, tant genèrics com jerarquitzants. La metodologia d'aquesta investigació ha partit d'una perspectiva qualitativa basada en la descripció.

Paraules clau: treball social, ètica, dimensions ètiques, dilemes morals, investigacions, models de resolució.

Title: The evolution of the moral sense in Social Work

Summary:

This article is a theoretical study in relation to the moral sense in social work. The overall objective is to analyze the evolution of how it has built the moral sense in social work and how it looks today in the exercise of professional activity, that is, what evidence there is about the pragmatic dimension or applied ethics.

The study focuses on previous research conducted to date in relation to the main ethical dilemmas in social work as well as the main models of resolution to conflicts of value, thus highlighting the models of conflict resolution, both generic and hierarchizing. The methodology of this research has come from a qualitative perspective based on the description.

Keywords: social work, ethics, ethical, moral dilemmas, research, resolution models.

“Para que pueda surgir lo posible es preciso intentar una y otra vez lo imposible”

Hermann Hesse

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción y justificación | 1 |
| Objetivo general y objetivos específicos | 4 |
| Marco teórico | 5 |
| 1. El sentido de la ética en el Trabajo Social | 5 |
| 1.1 Definición de conceptos : | 5 |
| 1.2 La ética, en profundidad | 9 |
| 2. Las dimensiones de la ética (la cuestión pragmática y la concreción de la ética en el día a día de la profesión)..... | 11 |
| 2.1 Dimensión teleológica..... | 13 |
| 2.2 Dimensión deontológica..... | 15 |
| 2.3 Dimensión pragmática | 16 |
| 3. Origen y evolución de la ética del trabajo social..... | 17 |
| 3.1 <i>La acción responsable en el trabajo social</i> | 18 |
| 3.2 <i>El imperativo de responsabilidad en el trabajo social</i> | 18 |
| 3.3 <i>De la responsabilidad absoluta a la actuación prudente en el trabajo social posmoderno</i> | 19 |
| 3.4 <i>La resolución de dilemas éticos</i> | 20 |
| 4 La investigación sobre conflictos y dilemas éticos en el trabajo social: revisión de investigaciones y principales dilemas éticos en la práctica del TS en España..... | 21 |
| 4.1 Revisión de investigaciones previas | 26 |
| 4.1.1 Primer estudio grupo EFIMEC | 28 |
| 4.1.2 Segundo estudio grupo EFIMEC..... | 28 |
| 4.1.2.1 Principales dilemas éticos en la práctica del TS..... | 30 |
| 5 Modelos de resolución de dilemas éticos: | 34 |
| 5.1 Modelos genéricos | 34 |
| 5.1.1 Modelo ETHIC | 34 |
| 5.1.2 Modelo FITS | 35 |
| 5.1.3 Modelo de Charles Levy | 36 |
| 5.2 Modelos jerarquizantes | 37 |
| 5.2.1 Modelo bioético | 37 |
| 5.2.2 El modelo de Loewenberg y Dolgoff | 38 |
| 5.2.3 El modelo de Reamer | 40 |

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----------|
| 6 | Discusión | 42 |
| 7 | Propuestas de futuro | 46 |
| 7.1 | Profesionales:..... | 47 |
| 7.2 | Universidad: | 48 |
| 7.3 | Agentes contratantes:..... | 49 |
| 7.4 | Administraciones: | 50 |
| 8 | Referencias: | 51 |
| 8.1 | Bibliografía: | 51 |
| 8.2 | Artículos científicos:..... | 52 |
| 8.3 | Webgrafía:..... | 53 |
| 8.5 | Legislación: | 54 |

Introducción y justificación

El principal tema a abordar en este trabajo es analizar la evolución de cómo se ha construido el sentido moral en el Trabajo social y de qué manera se ve hoy día en el ejercicio de la actividad profesional para finalmente, llevar a cabo una propuesta de retos.

Los motivos y razones fundamentales que me han llevado a plantear y llevar a cabo esta investigación han sido los siguientes expuestos:

A través de la formación llevada a cabo durante el transcurso de estos cuatro años académicos, en especial de las primeras aproximaciones al mundo laboral ofrecido a través de las prácticas y, por último de los espacios de supervisión de Prácticum, donde las cuestiones éticas de la práctica profesional han aparecido de forma constante.

Nuestra profesión es de servicio público, tanto a nivel individual, grupal o comunitario. Por ello, todas las disciplinas en su intervención profesional requieren de actuaciones éticas.

El hecho de aproximarme al mundo laboral del trabajo social me hizo reflexionar, en relación a que, en un periodo relativamente breve, tendría que poder ofrecer respuestas en relación a la tarea en la cual había sido encomendada.

Las profesiones sociales no son matemáticas como tal, seguía teniendo inquietudes que debían de tener una respuesta, éstas iban acompañadas a veces de una difícil decisión, y no siempre son las más correctas u adecuadas.

Estos aspectos son esenciales en la práctica del Trabajador Social, que debe por el bien del usuario y de la propia profesión discernir entre opiniones propias forjadas con los hechos y vivencias personales y una ética común y básica para el correcto desarrollo de sus tareas.

¿Pero...cómo se abordan los conflictos éticos en la práctica profesional? Se insiste en la idea de que un conflicto es generado en un marco profesional y por lo tanto es público y no privado; si bien es cierto que comporta una vivencia personal y subjetiva, ello no implica que se deba de gestionar en el terreno privado-personal. (Vilar, 2013 pág.53)

Es decir, si en la vida privada se tiene un dilema ético se resuelve en la vida privada, pero, por el contrario, si es en el lugar del trabajo, no es privado y, por tanto, no se debe resolver individualmente.

Por estos motivos, el contexto profesional ha de procurar instrumentos que sitúen el conflicto nuevamente en la esfera pública y así posibilitar su gestión. Lo que con ello se persigue es que estos instrumentos minimicen el impacto de la vivencia subjetiva y así evitar la gestión de los valores privados.

Por lo general, cuando una persona hace referencia a la ética profesional y más concretamente a la figura del Trabajador Social, lo primero que suele venirle a la psique es el tema de los códigos deontológicos.

Vilar (2000:6) define los códigos deontológicos como “un marco de comportamiento moral de carácter orientativo al que el profesional se acoge de forma voluntaria porque comparte el compromiso que emana de sus postulados”.

Los códigos deontológicos son necesarios pero no suficientes y justifico mi respuesta puesto que los códigos deontológicos a diferencia de los jurídicos “no son de obligado cumplimiento”, es decir, es un código moral mientras que en los sistemas normativos se constituyen en el terreno jurídico, es indiscutible su obligatoriedad y su no cumplimiento implica una sanción.

Por otro lado, cabe mencionar que dentro de los llamados códigos deontológicos existen de dos tipos, los aspiracionales y los normativos.

El primero hace referencia a los ideales en los que deben orientarse los profesionales, y el segundo, determina las normas de comportamiento profesional.

En concreto el código deontológico de los graduados en trabajo social es más bien aspiracional que normativo, sirven de guía para los profesionales, pero en ningún momento especifica que se ha de hacer en una situación particular en concreto.

La necesidad de concretar el telos de la profesión a una práctica/realidad dinámica y cambiante, de acuerdo con los valores imperantes de cada época, llevó a la creación en mayo del año 2010 de la Comisión Deontológica del Colegio de Trabajo Social con el objetivo de orientar la intervención profesional.

Los Trabajadores Sociales debemos tener en cuenta la misión de la institución en la cual trabajamos, la persona atendida y la relación con otros profesionales tanto dentro de la propia institución como de fuera. Por ello, la ética es fundamental ya que sensibiliza tanto a futuros profesionales como a profesionales en activo en torno a los abusos de poder y/o malas praxis que pueden surgir en la práctica profesional de su quehacer diario.

El interés por los aspectos éticos de la profesión ha crecido en los últimos años, tomándose una mayor conciencia sobre ello, considerando imprescindible reforzar la formación porque puede aportar a la disciplina rigor metodológico, así como una base sólida para que futuras generaciones tengan conciencia de qué se debe hacer, cuales son algunas de las pautas a seguir, entre otros aspectos significativos.

En primer lugar, una de las asignaturas que más me ha llamado la atención a lo largo del trascurso del grado de Trabajo Social fue la de “Ética profesional” y dentro de su contenido, en particular, el sentido de las éticas aplicadas a la profesión. Además, a través de las prácticas ofrecidas en los años académicos 2013-2014 y 2015 veía el día a día de la profesión desde dos perspectivas. La primera experiencia fue en el CAP de Singuerlín (Santa Coloma de Gramenet) y la segunda en el Hospital del Mar (dentro de este las unidades de urgencias psiquiátricas, unidades de agudos/subagudos y finalmente la unidad de desintoxicación).

En segundo lugar, dada las inquietudes que tenía decidí asistir al VI Congreso Internacional de Bioética de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona el pasado mes de diciembre, concretamente los días 26 y 27 de 2015. Después de dos largos días intensos, extraigo que es fundamental en trabajo desde diferentes disciplinas ya que posibilita integrar conceptos de forma holística, cada uno dentro de sus competencias y particularidades.

En tercer lugar, decidí buscar y documentarme en la búsqueda de bibliografía y artículos, donde encontré al grupo EFIMEC, uno de los grupos pioneros en materia de ética y trabajo social.

Objetivo general y objetivos específicos

El objetivo general respecto a esta profundización teórica es analizar la evolución de cómo se ha construido el sentido moral en el Trabajo social y de qué manera se ve hoy día en el ejercicio de la actividad profesional.

Por ello, de dicho objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Analizar las tres dimensiones de la ética aplicada a la figura del Trabajo Social.
- Identificar la evolución del sentido moral en el Trabajo Social en concreto en España.
- Revisión de la literatura de los principales dilemas éticos de los y las Trabajadores Sociales en España.
- Saber cómo se resuelven los dilemas éticos.

Metodología

El presente trabajo de profundización teórica tiene como objetivo el análisis de la evolución en la gestión de los conflictos éticos en la práctica del trabajo social. Se ha ampliado las investigaciones existentes con las nuevas teorías desde las que se abordan.

En relación a la metodología de la presente profundización teórica, esta ha partido de una perspectiva cualitativa basada en la descripción mediante libros, artículos científicos, revistas científicas y la consulta en diferentes páginas web.

Durante el trascurso del final de las prácticas, decidí asistir a un congreso ya que era de bioética y salud mental con el objetivo de acercarme desde diferentes disciplinas. Más tarde, lleve a cabo un análisis documental en relación a los autores más significativos en el ámbito de la ética desde el trabajo social, teniendo en cuenta algunas de las investigaciones más destacadas en la biblioteca de la facultad, bases de datos, etc.

Marco teórico

1. El sentido de la ética en el Trabajo Social

1.1 Definición de conceptos :

Antes de empezar, es importante clarificar algunos conceptos definitorios claves para una correcta comprensión de los temas que se van a desarrollar a lo largo de este presente trabajo. La real academia española (RAE), define:

- **Ética:** “Del lat. *ethicus*, y este del gr. ἠθικός *ēthikós*; la forma f., del lat. tardío *ethica*, y este del gr. ἠθική *ēthiké*. Parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores.”
- **Moral:** “Del lat. *morālis*. Perteneciente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva.”
- **Los principios:** “Del lat. *principium*. Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”.
- **Los valores:** “Del lat. *valor*, *-ōris*. Cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables.”

Conceptos ético-profesionales:

- **Ética profesional:** “es la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en cuanto a tales” (Ortiz, no año)
- **La deontología profesional:** “se interesa por establecer marcos o criterios cómo deberían ser las cosas y por lo tanto, de cuáles son los deberes inherentes a una profesión en el ejercicio de sus funciones” (Rueda 1998).
- **Los códigos deontológicos:** “pretenden ser herramientas útiles para orientar la acción y la toma de decisiones, en la medida que aportan criterios y claves para responder a los fines de una actuación. (Rueda 1998).

Cabe decir, que hay muchísimas definiciones dependiendo que se tome como referencia. Para concretar, se ha considerado conveniente tomar como orientación el diccionario filosófico escrito por J. Ferrater Mora dado que contiene unas definiciones más aproximadas a la finalidad del trabajo.

- **Deber:**

Alguien debe algo cuando está obligado a hacer algo. Lo que obliga puede ser una ley, norma o regla; una serie de prescripciones correspondientes a un cargo o a un oficio; un compromiso contraído, etc.

La noción general comprende toda clase de deberes y, por tanto, también el llamado deber moral. Sin embargo, se ha distinguido con frecuencia entre deberes y deber moral. Los primeros pueden especificarse de acuerdo con el objeto de deber; para con Dios, para con la naturaleza, para con el estado, la familia, los padres, los amigos, la profesión, el cargo, etc.

Se supone en cambio, que el deber moral es absoluto y que, por tanto no puede especificarse. Esta distinción tiene un inconveniente: el de que el llamado deber moral parece no tener ningún contenido. (...) Para obviar este problema se han propuesto varias soluciones: el deber moral es lo que hay en común en todos los deberes. (Ferrater 1994:782)

- **Responsabilidad:**

Se dice de una persona que es responsable cuando está obligada a responder sus propios actos. Aunque algunos autores mantienen que la libertad es definida por la responsabilidad, la gran mayoría de los filósofos está de acuerdo en que el fundamento de la responsabilidad es la libertad de la voluntad.

En efecto, dentro de un mundo cuyos fenómenos estuvieran todos enteramente determinados, la responsabilidad se desvanecería. Ahora bien, una vez admitida la libertad que fundamenta la responsabilidad, se plantean todavía respecto a estas varias cuestiones importantes.

Ante todo, se trata de saber si la responsabilidad afecta solamente algunos actos de la persona o bien si afecta a todos los actos. Los que destacan el papel desempeñado por los impulsos naturales suelen adherirse a la primera opinión; los que consideran la persona como siendo esencialmente una entidad

espiritual se inclinan por la segunda y hasta indican que la persona no solamente es responsable por todos sus actos, sino también por todos los efectos queridos por tales actos. Hay que advertir sin embargo que los partidarios de la responsabilidad total no ignoran la flaqueza del ser humano, e insisten en que para ser responsables los actos deben ser espontáneos y no automáticos.

Así, por ejemplo, los primeros movimientos deben ser descontados, según los moralistas católicos, si son meramente automáticos.

En segundo lugar, se plantea el problema de los grados de responsabilidad en lo que se refiere a la intención. Así, se ha preguntado si se es responsable por el mal causado solamente cuando se ha querido el mal o si se es también responsable por tal mal, aunque no se haya intentado producirlo. Las soluciones al respecto varían de acuerdo con la opinión sustentada acerca de la intención moral (...). Por tal motivo muchos autores se inclinan a manifestar que hay responsabilidad inclusive cuando, previéndose el mal, no se manifiesta decidida oposición a él.

Finalmente, se plantea el problema de la entidad o entidades ante las cuales se es referencia o responsable. Hay acuerdo general en que esta entidad o entidades deben ser de carácter personal. Pero mientras algunos autores subrayan exclusivamente la responsabilidad para con dios o para consigo mismo o para con la sociedad, otros indican que no puede excluirse ninguna de las otras tres instancias. (Ferrater 1994: 3082)

- **Libertad:**

El concepto de libertad ha sido entendido y usado de muy diversas maneras y en muy diversos contextos en la literatura filosófica y parafilosófica desde los griegos hasta el presente. He aquí algunos modos como se ha entendido: como posibilidad de autodeterminación; como posibilidad de elección; como acto voluntario; como espontaneidad; como margen de indeterminación; como ausencia de interferencias; como liberación para algo; como liberación frente a algo; como realización de una necesidad.

Junto a ello el concepto en cuestión ha sido entendido de diversos modos según la esfera de la acción o alcance de la libertad; así, se ha hablado de libertad privada o personal; libertad publica; libertad política; libertad social;

libertad de acción; libertad de palabra; libertad de idea; libertad moral, etc. (...).

La libertad es entonces la posibilidad de decidirse y, al decidirse, de autodeterminarse. Pero como el sentido de libre comporta el sentido de no ser esclavo, la liberación a la que se refiere el ser libre puede referirse a muchas cosas, entre ellas, por ejemplo, a las pasiones. Ciertamente es que la libertad en el sentido apuntado conlleva la idea de una responsabilidad ante sí misma y ante la comunidad: ser libre quiere decir en este caso estar disponible pero estarlo para cumplir con ciertos deberes. (Ferrater 1994: 2135-2136).

- **Compromiso:**

La noción de compromiso, como acción y efecto de comprometerse, tan utilizada por muchas filosofías de corte existencialista, está relacionada estrechamente con la noción de decisión. No es, sin embargo, exactamente equivalente a ella, por lo que le dedicaremos unas líneas aparte.

En dos sentidos puede emplearse la noción de compromiso: en un sentido amplio, como designación de un constitutivo fundamental de toda existencia humana, y en un sentido más estricto, como designación de un constitutivo fundamental filosófico. Estos dos sentidos no pueden separarse por entero; De hecho están co-implicados, por cuanto el estar comprometido, propio de toda existencia humana, revierte sobre el estar comprometido y a la vez este encuentra en el horizonte de su pensamiento filosófico la noción de compromiso que, según algunos corresponde a toda existencia humana. (Ferrater 1994: 606).

- **Deontología:**

El término deontología procede del griego: *to deon* (lo conveniente, lo debido) y *logía* (conocimiento, estudio...); lo que significa, en términos generales, el estudio o la ciencia de los deberes u obligaciones morales. Significa << lo obligatorio, lo justo, lo adecuado>>. Jeremy Bentham recurrió a dicho término para forjar el vocablo << deontology>> en su *Deontology, or the Science of Morality*, 1834.

La deontología estudia los deberes que deben cumplirse para alcanzar el ideal utilitario del mayor placer posible para el mayor número posible de individuos. Desde este punto de vista, la deontología es una ciencia de normas que sirven

de medio para alcanzar normas que se consideran fines.

Desde Bentham ha sido corriente no considerar la deontología como una disciplina estrictamente normativa, sino como una disciplina descriptiva y empírica cuyo fin es la determinación de los deberes que han de cumplirse en determinadas circunstancias sociales, y muy especialmente dentro de una profesión determinada. (Ferrater 1994:816)

1.2 La ética, en profundidad

Una vez introducidos algunos de los conceptos claves, se prosigue a profundizar acerca de que es la ética y los valores según diferentes autores.

Cabe decir, que existen muchísimas aproximaciones y enfoques. Cada autor ha definido cada uno de éstos conceptos con pequeños matices pero basados en los mismos preceptos.

Utilizando las palabras de Banks (1997: 18):

“La ética es el estudio de la moral (las normas de comportamiento que sigue la gente en referencia a lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo). Esto se conoce a menudo como filosofía moral, que comprende el análisis de cómo usamos o lo que entendemos por términos tales como << bueno >> o << malo >> (metaética) o la creación de sistemas reales de moralidad que prescriben lo que debería hacer la gente (ética normativa).

De Robertis (2003: 13) considera la ética como una rama del conocimiento filosófico que trata de determinar qué conductas humanas conducen al bien individual y social.

Mientras que Adela Cortina, (2003: 30) entiende la ética como:

La teoría filosófica de la acción, tiene una tarea específica que cumplir. (...) Puede expresarse a través de normas, acciones, valores, preferencias o estructuras, pero lo bien cierto es que suprimir o reducir la moral a otros fenómenos supone mutilar la comprensión de la vida humana.

Hortal (2002: 28) propone una ética más realista eso significa que reconoce la primacía a la vida moral sobre la moral pensada en el sentido de que la ética tiene en la moral vivida su punto de partida inevitable, su acompañante ineludible y su marco de incidencia irremediable.

Román (2014) define la ética como:

"La ética es una reflexión crítico racional sobre las morales. En los tiempos que corren, donde las morales se quedan obsoletas, donde todo lo que es técnicamente posible, legalmente permitido y mercantilmente exigido se acaba aceptando y acaba aconteciendo hábito y costumbre. La respuesta es muy evidente y no sirve: todo el mundo lo hace. La pregunta tiene que dar razones convincentes", (...) "La ética, en una sociedad moralmente plural donde no nos ponemos de acuerdo en qué es el bien y qué es el mal, tiene el riesgo de hacernos creer que todo vale. Y esto puede provocar que la moral y la ética desaparezcan. Tenemos que tener otras razones aparte de la legal. A veces lo que es legal no es correcto".

Por otro lado, cuando se habla de valores se entiende, Banks (1997: 19):

En su empleo cotidiano, << valores >> se usa a menudo para referirse a una o a todas las actitudes, las creencias y los principios religiosos, morales, políticos e ideológicos. En el contexto del trabajo social, sin embargo, parece ser usado con frecuencia para significar: una serie de principio morales/éticos fundamentales con los cuales se comprometen o deberían comprometerse los trabajadores sociales.

Mientras que Salcedo (1999: 34) define los valores como:

Una fuente potencial de dilemas cuando se contraponen a los valores del servicio al cliente y como un conjunto de condiciones que obligan a volver a pensar los fundamentos y objetivos de su actividad.

Por lo tanto, estas son algunas de las definiciones ofrecidas por diversos autores en relación a qué se entiende por ética y por valores, reflejando una gran disparidad de

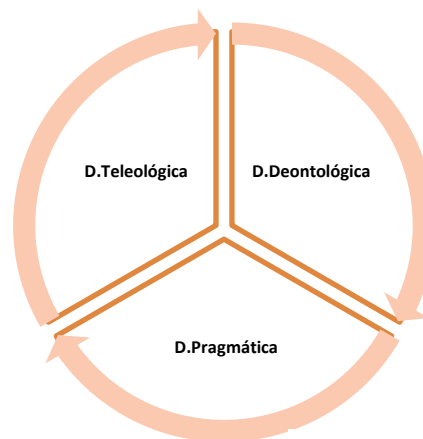
criterios pero en el cual, se aprecian unas mismas bases y objetivos.

2. Las dimensiones de la ética (la cuestión pragmática y la concreción de la ética en el día a día de la profesión)

A continuación se explicarán las tres dimensiones de la ética las cuales son la dimensión teleológica, la dimensión deontológica y finalmente, la dimensión pragmática (en relación a ésta última, a cómo se traduce en la práctica diaria de las y los profesionales del trabajo social en su día a día donde queda patente la preocupación por parte de las y los profesionales) especificando cual es el telos del trabajo social, así como los grandes valores de referencia de la profesión y sus principales principios.

La ética tiene diversas dimensiones, concretamente tres, las cuales son la dimensión teleológica (el sentido), la dimensión deontológica (los deberes) y finalmente la dimensión pragmática (las acciones) (Bermejo, 1996).

Como consecuencia, tales dimensiones son necesarias y ninguna de ellas es suficiente separada de las otras.



Fuente: Elaboración propia

Concretando en estos aspectos Bermejo (2002:17) resume las dimensiones de ética en tres:

La **primera** hace referencia a la finalidad específica de la profesión, el servicio concreto que ésta presta a la sociedad de la que forma parte. Todo trabajador social ha de plantearse, en primer lugar, el “telos” de su práctica profesional, la finalidad, el bien intrínseco que pretende obtener con ella, el servicio específico que pretende ofrecer a la sociedad correspondiente.

La **segunda dimensión** se refiere a los valores, principios, normas y obligaciones que han de guiar la conducta de los profesionales que desempeñan la labor correspondiente. Está constituida por el conjunto de regulaciones que buscan garantizar la realización correcta de dicha finalidad, ofreciendo un cauce normativo para ello.

En tercer lugar, la **dimensión pragmática**, que se caracteriza por contener una serie de pautas más concretas para regular la actuación ordinaria y un método capaz de orientar al profesional en la resolución de las situaciones problemáticas que pueden presentarse, en los posibles conflictos éticos con los que van a tener que enfrentarse los trabajadores sociales.

2.1 Dimensión teleológica

El término teleología proviene de dos términos griegos Telos y Lógos. El primero hace referencia al fin, la meta, el propósito y el segundo a la razón, a la explicación.

Por ello, se entiende la dimensión teleológica como el conjunto de reflexiones que guían hacia una buena práctica, en otros términos, buscar el fin, el objetivo, la finalidad por el cual uno ha sido encomendado, tanto a nivel individual como colectivo específico. “La cuestión es entonces: ¿Para qué sirve el Trabajo Social? ¿En qué medida contribuye a la consecución del <<telos>> general del ser humano?” (Bermejo, 1996, p.17)

No hay que caer en la idealización de la ética normativa reguladora de los quehaceres diarios del Trabajador Social; es más recomendable la reflexión sobre dos cuestiones básicas: “para qué sirve esta práctica profesional, qué pretende en el fondo cuando trabaja como tal” (Bermejo, 1996, p.17). Para éste (1996: 20) sobre el <<telos>> específico del Trabajador Social se describe como:

Todos aquéllos que se dedican a esta tarea profesionalmente buscan últimamente la construcción de una sociedad en la que cada individuo pueda dar el máximo de sí mismo como persona, de tal modo que su tarea consistirá tanto en la potenciación de las capacidades propias de los usuarios para vivir en sociedad como en el intento de remover los obstáculos sociales que impidan su realización.

Por ello, en el Código Deontológico de Trabajadores Sociales (2012), concretamente en el **capítulo II**. “*Aplicación de principios generales de la profesión*” y dentro de éste, el **artículo 7** se indican los grandes valores de referencia de la profesión, así como sus principales principios:

Artículo 7.- El Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad¹ tal y como se contemplan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos², las instituciones democráticas y el Estado de Derecho. En ello se basa la actuación profesional, por medio de la aceptación de los siguientes principios:

Principios básicos:

- 1.- Dignidad. La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades
- 2.- Libertad. La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.
- 3.- Igualdad. Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias

Si bien es cierto que la aplicación de un sistema de referencia moral es condición necesaria para la ética profesional, éste no es suficiente. Por ello se da paso, a la segunda de las dimensiones siendo esta, la dimensión deontológica.

¹ Constitución Española de 1978 Art. 1.1

² Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y posteriores ampliaciones

2.2 Dimensión deontológica

La palabra deontológica proviene de tres palabras griegas “δέον” (deon) “οντος” (ontos) el deber y del sufijo “logía” “λογία” que indica estudio, tratado o ciencia.

Por estos motivos, se entiende la dimensión deontológica como el ámbito de los principios, los deberes y los imperativos. “En él la pregunta que aparece es sobre aquello que se debe hacer”. (Bermejo, 1996, p.22).

Cada profesional asume, dentro del colectivo que forma parte, los deberes inherentes a su profesión. “Suelen proponerse para orientar de forma estructurada y sistemática aquellos aspectos que se refieren a las relaciones del profesional consigo mismo, con la institución a la pertenece y con la sociedad global en la que desarrolla su actividad”. (Bermejo, 1996, p.22).

Por lo general, los códigos profesionales suelen estructurarse en dos niveles. En primer lugar, los más generales o aspiracionales que conllevan un alto grado de abstracción y guían la conducta de los profesionales.

Son declaraciones de ideales en los cuales los profesionales deberían aspirar, siendo códigos generalistas, difíciles de concretar.

En segundo lugar, estaría la normativa que desenvuelve la práctica profesional, es decir, todas las normas que concretan los principios generales referentes a la práctica diaria en cada uno de los posibles ámbitos. Dicho de otro modo, se determinan las normas de comportamiento del colectivo profesional.

Autores como Banks (1997), Bermejo (2002) o De Robertis (2003) orientan en algún momento de su trabajo a los códigos de ética de la profesión, ya sea para señalar sus limitaciones, alcances y su utilidad.

Según Bermejo (1996: 25):

Éstas son algunos de los ámbitos en los que aparecen con frecuencia dichas regulaciones: En relación con los usuarios o clientes, respecto a los colegas o superiores, respecto de sí mismo como profesional, respecto de la propia profesión, en relación con otras profesiones, en relación con la institución o

agencia en la que se trabaja, respecto de la comunidad, los problemas sociales en generales y respecto de los poderes públicos, en concreto.

Cabe decir que éstos principios quedan recogidos en **el capítulo III** del Código Deontológico de Trabajo Social vigente en España, sobre “derechos y deberes de los/las trabajadores sociales”. Éstos a su vez, hacen referencia a la relación con los usuarios, la relación con otros/as profesionales y, finalmente, la relación con las instituciones.

2.3 Dimensión pragmática

La palabra pragmático proviene del griego, en su etimología de donde pasó al latín como “pragmaticus” significando “pragma”, hecho o acción y “ticus” = “relativo a”.

En consecuencia, se entiende la dimensión pragmática como la concreción ante diferentes situaciones previstas o imprevistas. “Llegados a este punto el trabajador podría preguntarse, una vez consciente de la meta a la que tiende y de los deberes concretos que han de regular su práctica profesional: ¿pero qué debo hacer en concreto en esta determinada situación?” (Bermejo, 1996, p.26)

Cortina (2002) en el siglo XX durante los años sesenta y setenta surgen en los países occidentales las éticas aplicadas. A los tres giros utilizados por la filosofía (lingüístico, hermenéutico y pragmático) hay que añadir el giro aplicado.

Dada la creciente rama filosófica centrada en la fundamentación de la moral se dio la necesidad de aplicar a la vida cotidiana todas las teorías filosóficas que pudieran aportar una mayor comprensión de las tareas a realizar.

“Las éticas nacieron más que por imperativo filosófico, por imperativo de una realidad social que las necesitaba en sociedades moralmente pluralistas.” (Cortina, 2002: 14).

Aranguren (1988) citado por Vilar (2013) plantea la dificultad al acercamiento de los profesionales al mundo de la ética al diferenciar por un lado la *ethics docens* y por otro, la *ethic ludens*. La primera hace referencia a la ética académica, es decir, a la construcción teórica de la ética y la segunda, a la experiencia cotidiana de los conflictos vividos de cada uno, es decir, desde la moral de los diferentes seres humanos.

Por lo tanto, se puede concluir considerándose que se ha profundizado en relación a las dos primeras dimensiones siendo estas la dimensión teleológica y deontológica, pero por el contrario, en su tercera dimensión que como ya sabemos es la pragmática, ésta aún queda por seguir desarrollándose dada la complejidad en la que está inmersa la disciplina del trabajo social.

3. Origen y evolución de la ética del trabajo social

Anteriormente, se ha explicado las tres dimensiones de la ética. Por ello, ahora se da paso a explicar el origen y la evolución de la ética en el trabajo social desde sus orígenes hasta la actualidad.

Según las clasificaciones llevada a cabo por Frederic Reamer (1998) y Diego Gracia (2007) citado por Idarreta y Ballesteo (2013), podemos estructurar la evolución del trabajo social en cuatro periodos: el primero hace referencia a la acción responsables, el segundo al imperativo de responsabilidad, el tercero a la responsabilidad absoluta a la actuación prudente y, en cuarto lugar, para concluir, la resolución de dilemas éticos (cuadro 1).

| Periodos | Contextos histórico-filosófico | Violencia al usuario (problema) | Propuesta ética (solución) | Autores destacados | | | Dimensión ética predominante |
|---|--|--|--|---|---------------------------------|---|--|
| | | | | Filósofos | Sociólogos, psicólogos, médicos | Trabajadores sociales | |
| Moralizador (1869-1933) | <ul style="list-style-type: none"> • Período entre la Primera y la Segunda Guerra Mundial. • Vitalismo. • Existencialismo. • Marxismo. | Paternalismo | Acción responsable | Karl Marx Max Weber Friedrich Nietzsche | George H. Mead John Dewey | Mary E. Richmond Jane Addams | Dimensión teleológica |
| Valores (1947-1960) | <ul style="list-style-type: none"> • Tras la Segunda Guerra Mundial. • Holocausto, Gulag, Guerra Civil. • <i>Crítica de la razón instrumental</i> (Horkheimer). | Antipaternalismo | Imperativo de responsabilidad | | | Félix Biestek Muriel Pumphrey NASW | Dimensión teleológica. Dimensión deontológica |
| Teorías éticas (1960-1980) Normas éticas (1980-2000) | <ul style="list-style-type: none"> • Giro ético del pensamiento contemporáneo hacia la rehabilitación de la racionalidad práctica. | Paternalismo benigno, antipaternalismo benigno | Responsabilidad absoluta, actuación prudente | Aristóteles Immanuel Kant Emmanuel Lévinas Hans Jonas Karl Otto Apel John Rawls Tom Beauchamp James Childress Martha Nussbaum Carol Gilligan | Diego Gracia | William E. Gordon Charles Levy Frederic Reamer Margaret Rhodes Ralph Dolgoff Frank Loewenberg Sarah Banks Chris Clark Elaine Congress | Dimensión deontológica Dimensión pragmática |
| Resolución de dilemas éticos (2000-2013) | | Paternalismo por burocratización | Sensibilidad ética | María J. Úriz (EFIMEC) Joan Canlmas (OEA) Damián Salcedo Francisco J. Bermejo | | Nuria Cordero (SEIS) | Dimensión pragmática |

Fuente: Idarreta y Ballesteo (2013) "La evolución del compromiso ético de los trabajadores sociales (1869-2013)"

3.1 La acción responsable en el trabajo social

Durante el periodo de entreguerras (1918-1933) gran parte de los filósofos empezaron a responsabilizar a los ciudadanos de sus actos para evitar que se volviera a repetir un gran conflicto bélico.

Max Weber contrapuso la ética de la responsabilidad a la ética de la convicción, o en otras palabras, apelaba a la reflexión y a la crítica en pro de un bien común frente al fanatismo más estricto y obediente de los principios más rígidos. (Idareta y Ballesteros 2013:150)

En dicho periodo, la ética estaba vinculada a los más desfavorecidos, lo que se traduce a un trato paternalista. A pesar de ello, los y las profesionales del trabajo social comienzan a tener una concepción más estructural de la pobreza, que conlleva a preocuparse de cuestiones éticas como la promoción de la justicia social.

Sin embargo es un periodo de mínima sensibilización ética, donde se preocupan más por una labor científica que las consecuencias éticas por y para el usuario.

En este mismo periodo, los profesionales del trabajo social toman mayor conciencia de los fines y objetivos a los que aspiraba la profesión. Por estos motivos, los profesionales consideraron que el bienestar del usuario/a se alcanza luchando por las mejoras de las condiciones sociales y no tanto por proveerlos de las necesidades existentes en aquella época.

Como consecuencia, los y las trabajadoras sociales se concentraron en dicha transformación social.

3.2 El imperativo de responsabilidad en el trabajo social

Tras la guerra mundial (1939-1945), quedó patente la insuficiencia humana de las teorías racionales e instrumentales. Por ello, se intentó sensibilizar sobre los límites de la racionalidad teórica.

Un hecho importante fue en el año 1964 donde se promulgó la Declaración de Helsinki, la cual establece que el bienestar de los sujetos de investigación, nunca debe supeditarse a los intereses de la ciencia.

Reamer (1998) citado por Idareta y Ballesteros (2013:152) “hasta bien entrada la década de los cincuenta en el trabajo social no se producen intentos serios de explorar sus valores”.

Los y las profesionales del trabajo social durante los años cuarenta, empezaron a tener en cuenta tanto su propia moralidad como los valores de la profesión más que la de los propios usuarios-as. Por ello, es en esta época cuando se empieza a ahondar acerca de la dimensión deontológica.

Idareta y Ballesteo (2013:152) todo ello se evidencia en numerar publicaciones en materia ética registradas durante dicho periodo:

- *La NASW crea su primer código de ética (1947).*
- *M. Pumphrey (1959) indaga en los valores del trabajo social*
- *W.Gordon (1965) lo hace en aquellos valores fundamentales que guían el ejercicio profesional*
- *C.Levy (1973) propone por primera vez una tipología de los valores del trabajo social.*

3.3 De la responsabilidad absoluta a la actuación prudente en el trabajo social posmoderno.

Entre el periodo de los años sesenta y setenta, los valores del trabajo social se rigen por los Derechos Humanos y la justicia social. Esta perspectiva podemos encontrarla por primera vez en la bioética, disciplina que aparece a comienzos de los años setenta.

Tal y como refleja Vilar (2013:36-37) la bioética tiene dos orígenes:

La primera de carácter más biomédico, está representada por André Hellegers y se preocupa por acercar los grandes avances técnicos de las ciencias médicas a los problemas específicos de las personas relacionados con la salud. Esta ha sido la tendencia predominante en el desarrollo de la ética médica. La segunda, de carácter más ecológico, está representada por Van Rensselaer Potter y se preocupa por la contribución del desarrollo científico y técnico para alcanzar un mundo más civilizado.

El trabajo social está vinculado a los principios de bioética, los cuales fueron definidos por los autores Beauchamp y Childress en 1979 , donde definieron los cuatro principios siendo estos la autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

Gracias al surgimiento comentado anteriormente, los y las trabajadoras sociales alcanzan sus máximos en la década de los años ochenta. Durante esta década, la mayoría de las obras publicadas apelaban a la filosofía moral y hacían uso de algunas de las teorías éticas más influyentes en el trabajo social.

Dicho periodo se caracteriza por la profundización en la dimensión deontológica.

3.4 La resolución de dilemas éticos

De acuerdo con Idareta y Balletero (2013:153) desde la década de finales de los años noventa, hasta la actualidad, se ha caracterizado por la reflexión en relación a la ética del trabajo social. De hecho, algunos de los temas que se abordan en la actualidad tal como especifican estos autores, son el desarrollo de modelos de resolución de dilemas éticos, las auditorías éticas, la aproximación de diferentes teorías éticas al trabajo social, el estudio de las funciones de los profesionales, la aplicación de los principios éticos a la intervención social, así como la sistemática reactualización.

Cabe decir que en particular, a nivel estatal (España), han habido importantes aportaciones de diversos autores tales como pueden ser Salcedo, D (1998); Bermejo, FJ (2002); Úriz, M^aJ (2004); Balletero, A; Úriz, M^aJ; Urien (2007) así como Balletero, Úriz y Viscarret (2012) mientras que a nivel internacional, se destacan las aportaciones de; Banks, S (1997); Reamer, F(1998) entre otros autores significativos.

Todos ellos, son referentes indiscutibles en la materia. Idareta y Balletero (2013:153) dichos profesionales sensibilizan acerca de la pragmática, es decir, a la sensibilización de un ejercicio éticamente prudente y responsable en el trabajo social.

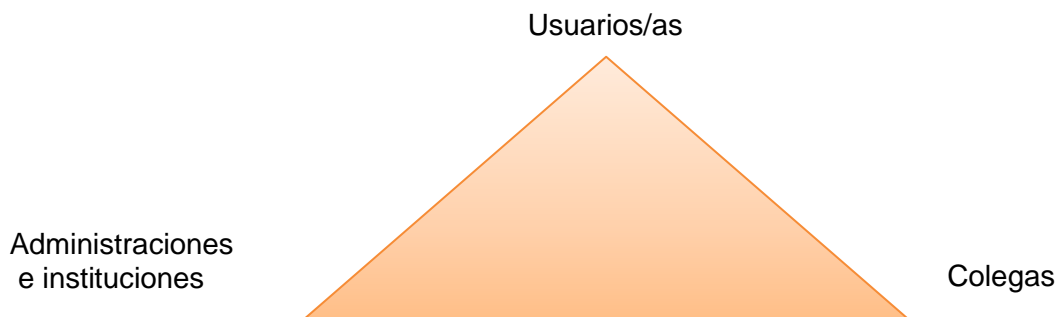
4 La investigación sobre conflictos y dilemas éticos en el trabajo social: revisión de investigaciones y principales dilemas éticos en la práctica del TS en España

Anteriormente se ha explicado la evolución del trabajo social en cuatro periodos. Por ello, en el presente apartado es fundamental introducir cuales son las principales investigaciones y dilemas éticos en la práctica diaria de las y los profesionales. Como consecuencia, se identificará todo aquello que tiene que ver con generar conflictos.

Tal como dicen Ballestero, Úriz & Viscarret (2012) las cuestiones éticas tienen su origen en la disciplina del trabajo social, puesto que es en la intervención, donde quedan reflejados y se concretan los principales dilemas éticos a resolver por los profesionales.

Como reflejaba Loewenberg y Dolgoff (1996) citado por Ballestero, Úriz & Viscarret (2012:13): “los problemas éticos surgen cuando y donde la gente tiene que ocuparse de la vida humana, de su supervivencia y su bienestar. En esas actividades, se implican diariamente los trabajadores sociales.”

Reamer (1994) citado por Ballestero (2009) agrupa tres grandes tipos de problemas que originan dilemas éticos a los trabajadores sociales: problemas con los usuarios (individuos, familias, grupos) problema con las administraciones e instituciones y problemas con otros colegas.



Fuente: elaboración propia a partir de Ballestero, A: “Dilemas éticos en trabajo social: el modelo de la ley social.

1. En relación a los usuarios: confidencialidad, autodeterminación, el paternalismo o la veracidad.
2. En relación a las instituciones: no coincidencia de la ética profesional con las leyes y normas que rigen las administraciones públicas o donde los

profesionales desarrollan su labor.

3. En relación a otros colegas: incompetencia, mentira, ocultación de datos...

De acuerdo con Vilar, (2010 p, 29) existen tres niveles de problemáticas. Por un lado está la reflexión moral cuando no hay conflictos, donde en primer lugar están las **cuestiones morales** que se trata de elementos de carácter moral (principios y valores) que constituyen la base valorativa de las personas y por consiguiente de grupos profesionales que desarrolla una profesión, es decir, se definen los valores que sirven de referencia así como los fines que se persigue siendo estos la tarea.

Habitualmente dichos principios se presentan de manera explícita en documentos formales tales como pueden ser un código deontológico y por otro lado, en segundo lugar, está la reflexión moral cuando si hay conflictos, y es donde aparecen el **problema moral** y el **dilema moral**.

Estas situaciones donde los diferentes principios y/o valores que se han planteado como cuestiones morales entran en oposición o contradicción entre ellos. Es por ello, que se pueden dar dos opciones, por un lado, que se haya previsto una posible solución al conflicto o bien que sea imprevisto y, por tanto, no haya ninguna respuesta prevista.

El **problema moral** implica que los profesionales dispongan de una serie de respuestas preestablecidas de carácter provisional para aquellas situaciones, ya sean porque se han vivido en otra ocasión y ahora aprovechan de la experiencia, ya sea por anticipación con casos hipotéticos. En esta situación el conflicto no desaparece, pero es en este escenario donde el profesional puede disponer de un marco que le facilite la toma de decisiones.

El **dilema moral** se trata de una situación no prevista que conlleva una respuesta reactiva. Puede que existan estrategias formales así como elementos de apoyo para gestionarlos, pero aun así la respuesta específica habrá que construirla.

4.1 Revisión de investigaciones previas

En relación a cómo se aborda la resolución de los dilemas éticos podemos observar en la siguiente tabla, la realización de tres investigaciones a nivel autonómico y uno de ellos, a nivel estatal.

| Entidad | Año | Autores/grupos de las investigaciones | Objeto de investigación | Objetivos de las investigaciones |
|--|-----------|---|----------------------------------|--|
| Universidad Pública de Navarra, Departamento de Trabajo Social | 2004/2005 | EFIMEC | Valores morales y dilemas éticos | Saber y conocer que tipos de dilemas se enfrentaban los y las trabajadoras sociales en su profesión diaria en los Servicios Sociales de la Comunidad Foral de Navarra. |
| Universidad de Valladolid. Departamento de Sociología y Trabajo Social | 2008 | Departamento de sociología y trabajo social | Ética aplicada al Trabajo Social | Conocer la posición ante las cuestiones éticas y detectar las principales situaciones a las que los Trabajadores Sociales se enfrentan como dilemas. |

| | | | | |
|--|-----------|----------------------------|---|---|
| Comité de Ética de Bizkaia | 2008 | Comité de ética de Bizkaia | Conflictos éticos en el ámbito de servicios sociales | Detectar cuáles son los problemas y situaciones que con más frecuencia plantean conflictos éticos a los y las profesionales de los Servicios Sociales de Bizkaia. |
| Universidad Pública de Navarra, Departamento de Trabajo Social | 2008-2012 | EFIMEC ³ | Dilemas éticos en la intervención social: la perspectiva de los trabajadores sociales en España | Presentar los principales dilemas éticos con los que se encuentran las trabajadoras y los trabajadores sociales españoles en su ejercicio profesional. |

Fuente: elaboración propia a partir de Rodríguez, C (2014): “*Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía*”

³ El **grupo EFIMEC** de cuyas siglas se desprende ética, filosofía y metodología de la ciencia, es un grupo de investigación pionero del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra liderado por la Dra. María Jesús Úriz Pemán. Sus principales líneas de investigación son las siguientes: Bioética, Derechos humanos y trabajo social, Epistemología del trabajo social, Ética aplicada, Ética del trabajo social-Ética e intervención social en la dependencia, Ética profesional, Ética social, Filosofía del conocimiento, Filosofía social contemporánea Metodología de la ciencia, Metodología de la intervención desde el trabajo social y Sociología de la edad.

De ellos, se desprenden múltiples artículos científicos disponibles en diferentes bases de datos. Por los motivos expuestos, se hace especial referencia a la primera de sus investigaciones a nivel autonómico (Comunidad Foral de Navarra) y su segunda investigación a nivel estatal (España) cuyo objetivo era identificar los principales dilemas éticos de los y las trabajadoras sociales en su ejercicio diario.

4.1.1 Primer estudio grupo EFIMEC

Durante el año 2004 y 2005 se llevó a cabo un proyecto novedoso titulado “*Valores morales y dilemas éticos en la intervención social*”⁴ financiado por el gobierno de Navarra en una convocatoria pública de proyectos de investigación.

Dicho proyecto de investigación, se llevó a cabo con los y las profesionales de trabajo social de los servicios sociales de base de la comunidad foral de Navarra, con una muestra total de 106 trabajadores sociales, con el objetivo de saber y conocer que tipos de dilemas se enfrentaban en su profesión diaria.

La metodología que se utilizó fue mixta, cuantitativa (cuestionarios) y cualitativa (entrevistas). Los resultados más destacables fueron que los dilemas éticos con los que se encontraban más frecuentemente y que les causaban mayor preocupación eran los relativos a informes a terceros, a la propia realización de dichos informes, al acceso a la historia social y, en definitiva, a todas las cuestiones relacionadas directamente con la confidencialidad y el tratamiento a la información (Ballestero y Viscarret, 2006).

4.1.2 Segundo estudio grupo EFIMEC

Posteriormente a este estudio, se amplió geográficamente la búsqueda de la investigación dado lugar a un segundo estudio titulado: “*Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España*”. Cuyo objetivo era presentar los principales dilemas éticos con los que se encuentran las trabajadoras y trabajadores sociales españoles en su ejercicio diario. Durante el periodo de 2008-2012.

Esta investigación es muy significativa puesto que recoge una muestra a nivel nacional además de realizar una comparativa con investigaciones precedentes.

Se trata de un proyecto I+ D+ i desarrollado en España por el grupo EFIMEC de la universidad pública de Navarra, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación en colaboración con el Consejo General de Colegios de Trabajo Social.

Con una muestra de 700 trabajadores sociales y una metodología mixta, cuantitativa (cuestionarios) y cualitativa (entrevistas).

⁴ Dicho proyecto fue dirigido por la Dra. María Jesús Úriz Pemán (licenciada y doctorada en Filosofía y licenciada en Psicología. En la actualidad es profesora titular de Ética del Trabajo Social y directora del Programa Oficial de Posgrado en Trabajo Social) al frente del grupo de investigación EFIMIC.

Por su interés en relación con el presente trabajo se resumen a continuación algunos de los datos más relevantes y/o significativos extraídos a través del artículo: “*Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España*” de los autores Ballester, A; Úriz M^a J & Viscarret J.J publicado en el año 2012.

➤ **Sexo:**

Se observa una alta feminización de los profesionales del trabajo social ya que un 91% son mujeres, por lo cual el 9% restante, son hombres.

➤ **Edades:**

El 40% tiene entre 31 y 40 años; el 30% entre 41 y 50 años; el 17% entre 20 y 30 años y el 13% tiene más de 50 años. El 70% de las profesionales del trabajo social se sitúan en la franja de edad de 31 a 50 años.

➤ **Experiencia profesional:**

En relación a la experiencia profesional, un 38% tiene entre 6 y 15 años de experiencia; el 28% entre 16 y 25 años de experiencia; el 24%, 5 años de experiencia y sólo un 10% tiene más de 25 años de experiencia.

➤ **Lugar de trabajo:**

En relación al lugar donde desarrollan su trabajo, un 70% corresponden a la administración pública, un 14% lo lleva a cabo en una entidad privada y el 12%, en entidad concertada. Un 1% en paro 1% de forma autónoma y el 2% realiza otro tipo de actividad.

Según los resultados obtenidos mediante el proyecto de investigación, el 82% de los trabajadores y trabajadoras sociales respondieron afirmativamente a la pregunta en relación a si habían sido conscientes de algún dilema ético en su lugar de trabajo.

Esto significa, en primer lugar, que las profesiones y los profesionales son conscientes de los dilemas éticos que les rodean y que, además, éstos son muy frecuentes en sus intervenciones laborales. (Ballester, Úriz & Viscarret)

Clasificación de los dilemas éticos de España según el grupo EFIMEC:

| Clasificación de los dilemas éticos. España (Grupo Efimec) (1) | Algunas o bastantes veces |
|---|---------------------------|
| 1 Con el deber de informar a terceras personas | 48,2% |
| 2 Con la autonomía del usuario | 46,8% |
| 3 Con la incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional | 43,0% |
| 4 Con la confidencialidad | 42,1% |
| 5 Con la duración del tiempo de la intervención | 40,8% |
| 6 Con la distribución de los recursos disponibles | 37,5% |
| 7 Con decir la verdad, no toda la verdad o mentir | 36,2% |
| 8 Con la realización de informes sobre usuarios | 35,7% |
| 9 Con asuntos de contraprestaciones económicas o materiales | 33,8% |
| 10 Con la revelación de datos de la historia social | 31,6% |
| 11 Con el consentimiento informado | 30,5% |
| 12 Con las relaciones personales con el usuario | 29,5% |
| 13 Con algún abuso de poder | 29,1% |
| 14 Con facilitar números de teléfono, direcciones, etc. | 28,7% |
| 15 Con un conflicto de intereses | 26,4% |
| 16 Con la asistencia a juicios (secreto profesional) | 14,8% |
| 17 Con la responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega | 9,5% |
| 18 Con la información a los medios de comunicación | 7,5% |

Fuente: Ballester, A; Úriz, M^aJ & Viscarret, J.J publicado (2012). Dilemas éticos de los trabajadores y trabajadoras sociales en España.

4.1.2.1 Principales dilemas éticos en la práctica del TS

El trabajo social se ocupa de aspectos fundamentales de la vida de las personas y de sus necesidades, se trata con individuos, familias o grupos que necesitan una intervención apropiada.

Como se ha podido comprobar la profesión del trabajo social se ve especialmente sugestionada por la aparición de múltiples dilemas éticos derivados de un contacto directo con sectores muy diversos de la población.

El siguiente contenido está basado en el artículo científico de “*Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España*” de los autores Ballester, A; Úriz M^aJ & Viscarret JJ publicado en el año 2012.

Dilema nº 1: El deber de informar a terceras personas

Cuando hablamos del deber de informar a terceras personas hablamos del principio de confidencialidad, de beneficencia y el tipo de relación que se establece entre el trabajador social y usuario, por lo tanto, surge un conflicto cuando se reciben presiones de terceras partes o grupos de poder.

Dilema nº 2: La autonomía de los usuarios y usuarias

El principio de autonomía de usuarios y usuarias ocupa un papel fundamental tanto en documentos como en declaraciones del trabajo social. A pesar de ello, no siempre son claras las situaciones que limitan la autonomía y, por otro lado, el respeto a la autonomía de usuarios y usuarias entra en conflicto con otro principio. Aquí se plantea un tema de estudio o de reflexión: ¿es el centro el profesional o lo es la persona atendida? En el primer caso, se parte de un principio de eficiencia que autoriza al profesional al definir objetivos y actuaciones independientemente si son los que el cliente juzga como más convenientes. En cambio, en el segundo se habla de una ética centrada en el cliente o ética antipaternalista que defendía la autonomía del cliente respecto al trabajador cuestionando así la función de controlador social (Salcedo 1998).

Dilema nº3: La incompetencia de otro trabajador o trabajadora social u otro profesional

Se trata de situaciones donde aparecen malas prácticas laborales puesto que otro profesional no cumple con las obligaciones derivadas de su competencia y el o la trabajadora social duda en relación a si debe o no comunicarlo a un superior.

Dilema nº 4: La confidencialidad

En la profesión del trabajo social es necesaria una estricta confidencialidad dada la relevancia de la información que se posee, pero esto da lugar a dudas cuando la

confidencialidad se concreta en situaciones más complejas. Problemáticas con menores, dudas sobre tipos de datos revelables, etc.

Tal como especifica la CE78 en un artículo 18.1 (derecho fundamental) se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen, así como a la protección de datos como la facultad del ciudadano/a para oponerse a que determinados datos personales sean utilizados para fines diferentes a los que motivaron su obtención. Por ello, de dicho artículo, se deriva la confidencialidad.

Por otro lado, en 20.1 d) CE prevé que la ley regulará la cláusula la conciencia y el secreto profesional.

El secreto profesional se define como la información que recopilamos en base a nuestro ejercicio de nuestra profesión. Además cabe decir, que dentro del Código Deontológico del COTSC el secreto profesional es un valor, un deber y una garantía para la profesión. Y por lo tanto, el usuario ha de tener la certeza que se respetará su intimidad.

Dilema nº 5: La duración del tiempo de la intervención

Son situaciones en la que las y los profesiones han tenido que cerrar un expediente sin tener la certeza de que ello fuese beneficios para alguna de las partes implicadas en la intervención. También se especifica el poco tiempo disponible para atender correctamente a los usuarios.

Dilema nº 6: distribución de los recursos disponibles

Dada la situación de crisis actual ha habido un aumento de los conflictos generados por la distribución de los mismos ya que los criterios para su correcta aplicación son poco claros.

Dilema nº 7: decir la verdad, no toda la verdad o mentir

Algunas trabajadoras sociales relatan haber tenido conflictos éticos al darse cuenta de que algunos usuarios y usuarias ocultaban información con la finalidad de obtener un beneficio, en este momento, surgen dudas sobre si se denuncian los hechos o bien omiten.

Dilema nº 8: La realización de informes sobre usuarios.

Las y los trabajadores sociales en su ejercicio diario manifiestan haber tenido algún tipo de dilema en relación al informe, en su redacción, contenido, así como sobre la titularidad del informe y el acceso al mismo.

Dilema nº 9: Los asuntos de contraprestaciones económicas o materiales

Aquellas situaciones en las que usuarios u otras personas piden un trato preferente y a cambio ofrecen una compensación económica o regalos.

Dilema nº 10: La revelación de datos de la historia social

Como es sabido, unas de las funciones de los graduados en trabajo social es la elaboración de la historia social y ésta, refleja el objeto, valoración, dictamen técnico, así como la propuesta de intervención.

Por otro lado, no hay que olvidar que los usuarios tienen el derecho de solicitar el acceso a la misma, por lo que hay que tener cuidado en que aparezcan datos técnicos y valoraciones objetivas, además de evitar opiniones subjetivas o valoraciones personales.

Dilema nº 11: El consentimiento informado

Una de las funciones de las trabajadoras sociales en el transcurso de la intervención es obtener el consentimiento firmado y por lo tanto, informar de todo el proceso y las pautas a seguir. Esto es complicado dependiendo del tipo de usuario por estos motivos, los trabajadores tienden a obtener estos permisos de formas diversas dando lugar a la aparición de conflictos éticos.

Otros dilemas menos frecuentes

Tal como se puede ver reflejado en la clasificación de los dilemas éticos de España según el grupo EFIMEC, cabe decir que, del dilema número 12 al dilema número 18 se observa que ya es menos de un tercio la población objeto de estudio que afirma haber tenido uno de estos dilemas en su ejercicio profesional.

Por lo tanto, tal como se puede observar en el apartado comentado anteriormente, estos son los principales dilemas éticos que tienen los trabajadores sociales ofrecidos a través del estudio de investigación del grupo EFIMEC.

5 Modelos de resolución de dilemas éticos:

En el apartado anterior se han comentado los principales dilemas éticos en los que están inmersos los trabajadores sociales en su práctica diaria. Por ello, es preciso saber cómo se resuelven los dilemas éticos. Éstos ayudan a las y los profesionales a tomar decisiones aplicándolos directamente a la parte pragmática teniendo en cuenta, tal como se ha ido explicando a lo largo del presente trabajo, que dicha dimensión es la que menos se ha desarrollado.

De acuerdo con Ballestero (2009), en las últimas décadas, se ha planteado desde el trabajo social teorías y modelos para la aplicación de dilemas éticos que surgen en la práctica profesional en la que están inmersas las y las trabajadoras sociales en su práctica diaria.

Por estos motivos, se revisan los modelos de resolución de dilemas éticos desde dos grupos: por un lado, los modelos genéricos de toma de decisiones y por otro, los modelos jerarquizantes.

Ballestero (2009) considera los modelos genéricos de toma de decisiones como aquellos modelos profesionales que tienen como objetivo referente los códigos de ética pero no proponen una jerarquía concreta entre principios éticos, a diferencia de los jerarquizantes, que organizan el análisis en función de una jerarquía de valores. Por ello, se destacan el modelo propuesto por Elaine Congress (1998), el de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y el de Levy (1993).

A continuación se exponen en qué consisten los modelos comentados anteriormente:

5.1 Modelos genéricos

5.1.1 Modelo ETHIC

El **modelo de Elaine Congress**, profesora de ética en la Universidad de Fordham, Nueva York, y miembro de la NASW y del comité de ética y asuntos profesionales, durante los años 90 propuso un modelo para la toma de decisiones éticas que fuera, a la vez eficaz y rápido para ayudar a las y las trabajadoras sociales.

Congress, utiliza las dos tradiciones filosóficas subyacentes en el trabajo social -la kantiana o deontológica (autodeterminación y confidencialidad) y la utilitarista o teleológica (consecuencialista), trató de tomar en consideración de manera simultánea

los principios y las bases filosóficas de ambas tradiciones para proponer un modelo denominado **ETHIC**.

Las bases del modelo ETHIC descansan en **los valores, el código de ética y el contexto en que se desarrolla el trabajo social**.

Congress (1998) citado por Ballester (2009): el modelo ETHIC responde a los siguientes pasos:

- E. Examinar los valores relevantes personales, sociales, de la empresa, del usuario y del profesional (...).
- T. Aplicar a la situación las normas del Código de Ética de la NASW, así como las leyes relevantes. (...)
- H. Plantear hipótesis sobre las posibles consecuencias de distintas decisiones.
- I. Identificar quién se beneficiará y quién resultará dañado, a la luz del compromiso del Trabajo Social con los más vulnerables. (...)
- C. Consultar con el supervisor y con otros colegas sobre la decisión ética. (...)

5.1.2 Modelo FITS

Por otro lado, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) propuso un modelo de resolución de dilemas éticos conjuntamente con el *Centro para los Derechos Humanos*, cabe decir que el **modelo de la FITS**, también es conocido y denominado como **modelo colaborativo**.

Éste a su vez, solicita a los trabajadores sociales que traten temas éticos en foros de debate y consulten colegas o con expertos en ética profesional.

Úriz (2004) citado por Ballester (2009) el modelo FITS, propone cinco pasos a seguir para la toma de decisiones:

1. *Los principios básicos del Código de ética*
2. *El contexto de la acción*
3. *Los motivos para actuar*
4. *El contenido moral de la acción*
5. *Las consecuencias*

5.1.3 Modelo de Charles Levy

Charles Levy fue uno de los trabajadores sociales que formó parte y colaboró en la creación del código de ética de la NASW (National Association of Social Worker) en 1979.

Úriz (2004) a pesar de la confianza de Levy en el código de ética, reconoce que los códigos de ética no siempre ofrecen soluciones para situaciones en particular, es decir, en concreto, sino que existen otros instrumentos complementarios.

Con dicho objetivo, Levy propone un **paradigma en seis pasos** para ayudar a los y las trabajadoras sociales a resolver dilemas morales. Se trata de un sistema normativo propuesto para analizar los asuntos éticos pasados, presentes y futuros así como sus efectos en las personas.

Levy (1993) citado por Úriz (2004) las fases del modelo son:

1. *Averiguar qué principios éticos son aplicables a la situación práctica concreta, así como a quién (o a quienes) son aplicables.*
2. *Justificar el orden de prioridades entre principios, así como a qué (personas e intereses) son aplicables.*
3. *Anticipar los riesgos y posibles consecuencias cuando se realizan juicios éticos en una situación práctica.*
4. *Explorar las consideraciones y valores que sean lo suficientemente convincentes para ser elegido en lugar de otros principios éticos que podrían haberse seguido en esa situación práctica.*
5. *Proyectar las necesidades y precauciones a tomar en relación con las consecuencias de los juicios y acciones éticas.*
6. *Evaluar las decisiones y acciones éticas en el contexto de la responsabilidad ética y profesional.*

En la siguiente tabla, se muestra el análisis de los modelos genéricos para abordar dilemas éticos:

| Modelo o método | Identificación del problema | Definición de los hechos | Definición de valores y principios | Toma de decisión |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------|
| Modelo de Elaine Congress | - | - | X | X |
| Modelo de la FITS | - | X | X | X |
| Método de Charles Levy | - | - | X | X |

Fuente: elaboración propia a partir de Ruiz, J., Cantú, GR., Ávila, D., Gamboa, JD., Juárez, LE., De Hoyos, A., ... Garduño, J., (2015).

5.2 Modelos jerarquizantes

En relación a los modelos jerarquizantes se les denomina así porque establecen un orden de prioridad frente a los modelos genéricos de toma de decisiones. Por ello, se destacan los modelos propuesto por Beauchamp & Childrens (1999), Loewenberg & Dolgoff (1996) y finalmente, Reamer (1999).

5.2.1 Modelo bioético

Beauchamp & Childrens (1999) proponen un modelo de resolución de dilemas éticos y para ello toman como referencia la bioética, en ella se utilizan cuatro principios básicos compartidos con el trabajo social como son: beneficencia, no maleficiencia, autonomía y justicia.

La resolución de dilemas éticos consiste en un secuencia de cuatro pasos: (Úriz, 2004, p.8):

1. *Confianza en las teorías éticas deontológicas y utilitaristas.*
2. *Uso de un código moral*
3. *Un sistema de reglas entendidas como principios.*
4. *Afirmación de las reglas morales, que se extiende más allá de los juicios y acciones individuales.*

De acuerdo con Uriz (2004) el modelo recurre en lo siguiente: las acciones se justifican mediante reglas justificadas por principios y se apoyan en teorías. Este procedimiento otorga una racionalidad y ética a las decisiones tomadas.

El modelo bioético es así un modelo deductivo con cuatro soportes fundamentales (Linzer, 1999, p.39): la teoría ética, los principios, las reglas y los juicios particulares. (Uriz 2004, p.8).

Las reglas han de estar justificadas en principios o guías de acción más generales y éstas a su vez guían los juicios particulares, todos ellos referenciados en la teoría ética.

5.2.2 El modelo de Loewenberg y Dolgoff

El modelo de Loewenberg y Dolgoff también conocido como modelo agregado tuvo una gran influencia en la década de los años 80. “Cabe decir que, no se basa en una teoría ética o principio filosófico concreto, sino que, toma como referencia las propuestas teóricas de diferentes autores” (Úriz, 2004 p.15) y recomienda considerar varios factores tales como las personas y los antecedentes para que la toma de decisiones sea gradual.

Loewenberg y Dolgoff (1996) citado por Úriz (2004) el modelo consta de 11 pasos a seguir y son los siguientes:

- 1) *Identificar el problema y los factores que contribuyen a mantenerlo*
- 2) *Tomar en consideración a las personas e instituciones relacionadas con dicho problema.*
- 3) *Identificar los valores que mantienen los distintos participantes y que son relevantes para el problema.*
- 4) *Mencionar las metas y objetivos que se busca resolver, o al menos reducir, en relación con el problema.*
- 5) *Hacer explícitas las estrategias de intervención consideradas.*
- 6) *Asegurar la efectividad y eficacia de cada alternativa en términos de las metas identificadas.*
- 7) *Determinar quién debería estar implicado en la toma de decisiones.*
- 8) *Seleccionar la estrategia más apropiada.*
- 9) *Implantar la estrategia seleccionada.*
- 10) *Hacer un seguimiento de la implantación, prestando particular atención a las consecuencias que no se habían anticipado previamente*
- 11) *Evaluar los resultados e identificar problemas adicionales.*

Úriz (2004) cabe decir que dichos autores dan algunos pasos más puesto que concretan dos instrumentos que sirven de guía para los y las trabajadoras sociales en relación a la toma de decisiones éticas.

En primer lugar está el “Ethical Rules Screen” (ERS) el cual hace referencia a la utilización del código de ética y en segundo lugar, está el “Etichal Principles Screen” (ERS) dando lugar a establecer una jerarquía entre varios principios. “Primero hay que utilizar el ERS pero, si así no se obtiene una guía adecuada entonces hay que utilizar también el EPS.” (Úriz 2004.p.16)

Loewenberg y Dolgoff (1996) citado por Úriz (2004) y Balletero (2009) el ERS propone tres pasos:

1. *Estudiar el Código de Ética para ver si se pueden aplicar algunas de sus reglas. Dichas reglas tienen prioridad sobre el sistema de valores personales.*
2. *Si se pueden aplicar una o más reglas del Código, entonces hay que seguirlas.*
3. *Si el Código no se dirige de forma concreta al problema específico, o se da un conflicto entre varias reglas del Código, entonces hay que utilizar e EPS.*

Mientras que el EPS se desarrolla en los principios básicos consensuados por los trabajos sociales y son ordenados estableciéndose la siguiente jerarquía:

1. *Protección de la vida humana.*
2. *Igualdad y desigualdad de trato.*
3. *Autonomía y libertad.*
4. *Menor daño posible.*
5. *Calidad de vida.*
6. *Privacidad y confidencialidad.*
7. *Sinceridad.*

5.2.3 El modelo de Reamer

De acuerdo con Ballester (2009) Reamer es uno de los autores más reconocidos dentro del ámbito de la ética del trabajo social, tanto en los EEUU como en Europa dada la claridad con la que expone sus argumentos.

Tal como argumenta Úriz (2004) Reamer para llevar a cabo su modelo se basó en la filosofía moral de Gewirth, y especialmente en dos tesis: la primera hace referencia al derecho fundamental de todos los seres humanos a la libertad y al bienestar; y la segunda, a la obligación de todos los seres humanos a respetar la libertad y bienestar de los demás.

Reamer fundamenta su modelo en seis líneas, basadas en principios tanto deontológicos como utilitaristas, con el fin de ayudar a los trabajadores sociales a resolver los dilemas éticos que se puedan tener. (Reamer, 1999 p.72-76; Úriz, 2004.p.20-21):

1. *Las reglas en contra de los daños básicos (...) son prioritarias respecto a otras reglas referida a mentir, revelar información confidencial,(...)*
2. *El derecho de los dos individuos al bienestar básico (...) es prioritario sobre el derecho del usuario a la autodeterminación.*
3. *El derecho de un individuo a la autodeterminación es prioritario sobre su propio derecho al bienestar básico. (...).*
4. *La obligación de obedecer leyes, reglas y regulaciones está por encima de determinados comportamientos que supongan un conflicto con dichas leyes. (...).*
5. *En caso de conflicto, los derechos del cliente al bienestar está por encima de las leyes, reglas, regulaciones y acuerdos de las asociaciones. (...)*
6. *La obligación de prevenir los daños y promover los bienes públicos (...) está por encima del derecho al completo control de la propiedad de cada uno. (...)*

Ballestero (2009) una vez introducidas las seis líneas del modelo, citado por Reamer (1999: 76-77) y Uriz, (2004: 21) se concretan los pasos que el profesional debe llevar a cabo para resolver el dilema ético:

1. *Identificar asuntos éticos, incluyendo los valores del trabajo social y los deberes en conflicto.*
2. *Identificar los individuos grupos y organizaciones afectados por la decisión ética.*
3. *Identificar todas las posibles acciones, así como los participantes (...) según sus riesgos y beneficios potenciales para cada una de ellas.*
4. *Examinar las razones a favor y en contra que se consideren relevantes en cada acción (...).*
5. *Consultar con otros colegas y expertos. (...).*
6. *Tomar la decisión y documentar el proceso (...).*
7. *Monitorizar, evaluar y documentar la decisión.*

En la siguiente tabla, se muestra el análisis de los modelos jerárquicos para abordar dilemas éticos:

| Modelo o método | Identificación del problema | Definición de los hechos | Definición de valores y principios | Toma de decisión |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|
| Beauchamp & Childreuss | | | X | X |
| Loewenberg y Dolgoff | X | X | X | X |
| Reamer | | | X | X |

Fuente: elaboración propia a partir de Ruiz, J., Cantú, GR., Ávila, D., Gamboa, JD., Juárez, LE., De Hoyos, A., ... Garduño, J., (2015).

6 Discussión

La presente profundización teórica ha tenido como principal objetivo analizar la evolución del sentido moral en el trabajo social. Y de cómo la ética se traslada a la práctica de los profesionales en su día a día. Para ello, se ha hecho un repaso de las investigaciones más destacadas que se han desarrollado en los últimos años, destacando la existencia de cuatro proyectos de investigación desde el año 2004 hasta el 2012, tres de ellos son a nivel autonómico y uno de ellos a nivel estatal.

Como se ha comentado anteriormente, el primero de ellos, tiene como objeto de investigación los *“Valores morales y dilemas éticos”*, mediante el grupo EFIMEC, referente grupo de investigación en temas relativos a la ética y más concretamente en el trabajo social, entre otras líneas de investigación, y que se encuentran ubicados en la universidad de Navarra. El segundo de ellos, es en relación a *“Ética aplicada al Trabajo Social”*, realizado por la universidad de Valladolid, el tercero se llevó a cabo en Bizkaia cuyo título es *“Conflictos éticos en el ámbito de servicios sociales”* y finalmente, el cuarto estudio, es llevado por el mismo grupo EFIMEC y se titula *“Conflictos éticos en el ámbito de Servicios Sociales”* con una muestra a nivel estatal bastante significativa, que consta de 700 trabajadores y trabajadoras sociales, siendo estas últimas en su gran mayoría.

Los resultados de dicho estudio, muestran como un 82% de los participantes respondieron afirmativamente a la pregunta realizada en relación a si habían sido conscientes de algún dilema ético en su práctica diaria.

Por lo tanto, dicho estudio, ha corroborado la hipótesis de que los y las trabajadoras sociales han de enfrentarse, en su día a día, es decir, en su práctica diaria, a una gran cantidad y variedad de dilemas éticos.

Los resultados principales que se derivan de las cuatro investigaciones arrojan luz sobre una de las cuestiones principales que se formulan en la práctica del trabajo social, de ellas se puede observar que un alto porcentaje de trabajadores ha sufrido algún dilema independientemente de un ámbito estatal, municipal, etc.

Se puede llegar a entender estas cifras debido al nivel de influencia y dedicación de la profesión en diferentes ámbitos como pueden ser: **la relación con los usuarios** (donde los principales temas éticos de dificultad son los referidos a la confidencialidad,

la información, la autodeterminación del usuario, el paternalismo y el consentimiento informado) ; **los colegas:** donde los principales dilemas éticos se refieren a la incompetencia profesional, el uso de la información relativa a los usuarios, los conflictos con las normativas de cada institución; **e incluso la propia entidad o administración:** donde los principales dilemas éticos son los relativos a la distribución de los recursos limitados, el derecho de los individuos al bienestar y la cobertura de personas en situación de extrema necesidad.

Como se ha podido apreciar a lo largo de la presente profundización teórica existen las tres dimensiones de la ética las cuales son la teleológica, deontológica y pragmática, Es decir, se distinguen diversas dimensiones que conforman la ética de la profesión: los fines, los deberes y las acciones. Pero es justamente en las acciones, en las intervenciones, donde suelen surgir la mayor parte de los dilemas éticos.

Llegados justo a este punto, la y el trabajador social conscientes de sus fines y de los deberes que regulan su práctica, le surge la cuestión particular que le sugiera preguntarse pero... ¿que debo hacer en esta situación en concreto? Las respuestas no son claras pero lo que sí está claro es que se debe realizar un trabajo cooperativo y no caer en la individualización pudiendo así caer en la gestión desde una manera privada cuando debería ser pública. Por ello, es fundamental compartir espacios de supervisión donde los diferentes profesionales puedan traspasar la vivencia subjetiva para resolverlo de manera conjunta.

Es decir, cuando cualquier profesional en el ámbito de intervención se encuentre ante un conflicto de valor, tanto él como su equipo profesional ya sean estos interdisciplinarios como multidisciplinarios, deben dar respuesta a la inquietud teniendo en cuenta que, ninguna de las opciones que eligieran fuera la más correcta u adecuada. Por ello, es necesario generar un marco de referencia pudiéndose aplicar los modelos de resolución de conflictos, ya sean estos modelos de resolución genéricos o jerarquizantes.

Tanto en los modelos genéricos como jerarquizantes propuestos anteriormente, podemos observar en todo ellos la necesidad de consultar el código de ética. En definitiva, el Código de Ética ha de ser considerado como un referente, pero sin caer en la idealización de que en él, se va a encontrar soluciones concretas para cada caso en particular.

En segundo lugar, se han de destacar dos aspectos relevantes en los procesos de toma de decisiones éticas: la obediencia a las leyes y también la consulta a supervisores y colegas. En consecuencia, el y la trabajadora social no ha de perder de vista el marco legal dentro del que desempeña su trabajo y, por otro lado, es importante, la opinión de supervisores u otros colegas ya que pueden resultar de gran ayuda. De hecho, esto se puede comprobar en el modelo ETHIC, ya que incluye claramente estas premisas dentro de sus pasos así como el modelo FITS también conocido como modelo colaborativo, donde señala explícitamente la recomendación de la FITS a colegas o bien, grupos de expertos.

Dichos modelos, quedan detallados y explicados a través del marco teórico en las páginas 34 y 35 concretamente dentro de los modelos de resolución de conflicto y dentro de éstos, los modelos genéricos.

De acuerdo con el Comité de ética de los Servicios Sociales de Catalunya otra de las alternativas que se debe tener en cuenta y ayudan a los profesionales son los **ERESS** (espacios de reflexión en ética en servicios de intervención social). Cuyo objetivo es incorporar la perspectiva ética en la práctica cotidiana de la intervención social. Esta nueva herramienta está en vigor desde el 16 de junio del 2010.

Las principales funciones que constituyen los ERESS son las siguientes:

- a) Dotar las entidades de servicios sociales de una herramienta consultiva próxima y fácilmente accesible ante casos o situaciones que generen conflicto entre las personas que participan en los servicios sociales (profesionales, destinatarios del servicio y organizaciones), teniendo en cuenta la opinión de los afectados (intervinientes e intervenidos en servicios sociales).
- b) Promover la sensibilización y la formación en valores éticos en las organizaciones.
- c) Fomentar y difundir buenas prácticas profesionales y organizativas en los servicios sociales mediante la elaboración de protocolos, criterios y recomendaciones.
- d) Colaborar en la educación sobre la ética en el uso de los servicios públicos para la población, y difundir entre la ciudadanía la idea de la necesidad de hacer un uso responsable de los servicios sociales.

En referencia al sentimiento de individualidad del profesional, el y la trabajadora social debe ajustar su intervención desde una perspectiva ética que le permita desarrollar su práctica laboral teniendo en cuenta que cada persona tiene el derecho y el deber de decidir su propia existencia.

El fin primordial del Trabajo Social es procurar el bienestar de individuos, familias y grupos, y por y para ello, se debe poner en práctica los conocimientos profesionales, las competencias personales y la voluntad de mantenerse actualizado, aportando un trabajo colaborativo. Es decir, la formación continuada con el objetivo de mejorar la calidad del trabajo en pro de las personas atendidas, la institución contratante, los colegas, la propia actividad profesional, etc.

Recapitulando, y a modo de cierre de la presente discusión, se puede considerar que la evolución del sentido moral en el trabajo social ha ido cambiando y evolucionando a medida que la sociedad avanza y se ha de tener presente que el sentido ético no debería verse desde lo jurídico. Es decir, el conflicto ético aparece en los límites entre la legalidad y la ilegalidad. También, en la oposición de la ley cuando ésta se considera injusta. Por ello, el conflicto ético lo es porque aparece dentro de la legalidad.

Por ello, es importante tener en cuenta no hacer una gestión privada del dilema ético, tener presente el código de ética, una guía de materiales de referencia que orienten a la toma de decisiones ante los conflictos en la práctica diaria, trabajar de manera colaborativa, realizar investigaciones, etc.

7 Propuestas de futuro

A lo largo de este presente trabajo de profundización teórica se han revisado algunos conceptos claves tales como por ejemplo pueden ser la ética y la moral, por otro lado, también se han desarrollado las tres dimensiones de la ética aplicado en concreto al trabajo social siendo ésta la dimensión teleológica, deontológica y pragmática; la evolución del sentido moral en el trabajo social; así como las principales investigaciones previas y finalmente, los métodos de resolución de dilemas éticos desde dos perspectivas, por un lado los métodos genéricos de toma de decisiones y por otro, los métodos jerarquizantes.

En las siguientes páginas, se realizan algunas propuestas de trabajo con el objetivo de promover una mayor presencia de la ética en la práctica diaria de los profesionales teniendo en cuenta, tanto a estudiantes del grado como a profesionales en activo. Por estos motivos, es importante requerir de una estructura de referencia que como mínimo, posibilite tener los siguientes ítems. De acuerdo con Vilar (2013: 177):

- *Un cuerpo teórico conceptual claro y ordenado sobre la ética aplicada.*
- *Un marco de referencia específico sobre los deberes morales de la profesión*
- *Un bloque estructurado de materiales de referencia que oriente la toma de decisiones ante los conflictos de la práctica.*
- *Un método que aporte orden a la forma de aproximarse y trabajar los conflictos de valor.*

Es importante tener claro que dicha estructura es el resultado de un trabajo colaborativo, siendo estos:



Fuente: Elaboración propia a partir de Vilar, J (2013) Cuestiones éticas en la educación social. Del compromiso político a la responsabilidad en la práctica profesional. Barcelona: Editorial UOC.

7.1 Profesionales:

En las profesiones sociales, y en particular en el trabajo social se ha ido aumentando y adaptando el perfil de la intervención profesional incorporando aportaciones derivadas de las nuevas realidades y demandas sociales con las que ha tenido que lidiar.

Tal como especifica el colegio oficial de trabajadores sociales, en relación al papel de los mismos, se han de tener en cuenta las siguientes funciones:

- Información
- Investigación
- Prevención
- Asistencia
- Atención directa
- Promoción e inserción social
- Mediación
- Planificación
- Gerencia y dirección
- Evaluación
- Supervisión
- Docencia
- Coordinación

Los y las profesionales del trabajo social necesitan reflexionar en relación a las responsabilidades de ellos mismos y el impacto sobre su profesión por ello se considera una buena práctica:

- **Ahondar** sobre la relación de la profesión con sus principios éticos.
- **Generalizar** la **presencia del código de ética** entre los y las profesionales del trabajo social.
- **Profundizar** en relación al código de ética del trabajo social como marco de referencia, y desarrollar códigos de ética en los diferentes ámbitos de manera

más específica, es decir, evolucionar los códigos de ética hacia las diferentes especialidades. Por ejemplo: infancia, drogodependencia, salud mental, gente mayor, justicia, etc.

- **Participar** de manera activa en la conciencia colectiva de la **identidad profesional** y la mejora de por parte de la sociedad.
- Realizar, **construir** guías de buenas prácticas, tanto éticas como técnicas para generalizar en cada ámbito de la profesión.
- Potenciar la **gestión de conflictos** mediante equipos profesionales para evitar la vivencia subjetiva a espacios más fácilmente objetivables, construyendo así una estructura conjunta, colaborativa y participativa.
- Llevar a cabo **registros** (haciendo uso de las nuevas tecnologías) en relación a los diferentes conflictos.
- **Desarrollar** y **utilizar un método** para la gestión de conflictos éticos que aparecen en el día a día de la profesión.

7.2 Universidad:

La universidad no deja de ser sino un periodo de formación breve, pero desde ella se adquieren conocimientos, habilidades, métodos, técnicas, valores, una iniciación al mundo laboral, etc. Por ello, por parte de la universidad se realizan algunas propuestas:

- Invertir en la formación de profesionales **reflexivos, críticos e investigadores**.
- Integrar en los diferentes **Prácticum** algunas sesiones destinadas a cómo resolver dilemas éticos mediante casos prácticos.
- Ofrecer una **conferencia** a cargo del **Colegio oficial de trabajadores sociales** durante el segundo curso del grado, ya que una vez cursados y aprobados la mitad de los créditos del mismo, ofrecen desde el colegio, la posibilidad de la figura del pre colegiado/a pudiendo así tener una mayor vinculación con la comunidad profesional y a la vez, disfrutar de una serie de ventajas, acceso a todas las jornadas, conferencias y talleres e información de todo aquello que pueda afectar a la profesión.
- Llevar a cabo alguna **ponencia** por parte de profesionales del **Dixit** (centro de documentación de Servicios Sociales) o bien, de manera conjunta visitar el mismo centro. Éste es una iniciativa del Departamento de Trabajo, Asuntos

Sociales y Familias que se dirige a los y las profesionales como alumnado del ámbito de los asuntos sociales para promover la gestión y la difusión del conocimiento en este ámbito, así como en el de los derechos de ciudadanía, la promoción de la autonomía y la atención a la dependencia.

- Proponer una **optativa** en relación a cómo resolver dilemas éticos que tenga una parte teórica y otra, más práctica. Utilizando tanto casos prácticos, así como, integrando la experiencia de las prácticas favoreciendo así una clase más dinámica y colaborativa con el resto de compañeros teniendo en cuenta que, son grupos reducidos y donde la decisión de participar es voluntaria.
- Proporcionar **diferentes métodos para el análisis y gestión de dilemas éticos** en la práctica diaria de los futuros profesionales.
- **Integrar de manera holística** el transcurso de los años de formación teniendo en cuenta tanto la facultad como la propia institución o recurso.
- **Desarrollar investigaciones** previas en relación a los diferentes dilemas éticos que tienen los profesionales con el objetivo de saber que estrategias utilizan los profesionales para abordar dichos conflictos.

7.3 Agentes contratantes:

En relación a los agentes contratantes éstos pueden ser diversos, pero ello no impide que tengan unas responsabilidades tales como pueden ser:

- Facilitar la asistencia a **congresos** y **espacios de encuentro** de carácter profesional.
- Favorecer **espacios de encuentro de diferentes profesiones** que ejerzan en ámbitos similares.
- Llevar a cabo la **difusión de los temas que se han tratado** incluyendo no solo a los propios profesionales sino también a la población.
- Promover el **trabajo cooperativo** así como el sentimiento de pertenencia al grupo, y a poder ser, integrar dentro de unos mínimos, a los estudiantes en procesos de práctica.
- Facilitar dentro de la misma jornada laboral, espacios para la reflexión, análisis y posterior redactado.
- Realizar **supervisiones** con profesionales ajenos a la institución o recurso si el caso lo requiere.

7.4 Administraciones:

En relación a la Administración, esta tiene una doble función, por un lado la función ejecutiva y por otro, la potestad reglamentaria. La primera ejecuta, desarrolla y aplica las leyes, y la segunda puede aprobar normas (reglamentos), por ello los órganos de gobierno y la administración pública debe:

- Tener en cuenta la **opinión de los profesionales** que desarrollan su trabajo en los diferentes ámbitos para posteriormente realizar **normativas aplicables** a la realidad dinámica y cambiante en la que estamos inmersos.
- La administración debe ser la **encargada de favorecer el trabajo interdisciplinar/ multidisciplinares** entre los diferentes profesionales.

Cada uno de ellos, desde el rol que desarrollan dentro de la función que les ha sido encomendada dentro de sus posibilidades, ha de movilizarse con elementos internos que caminen hacia dicha construcción. Y a la misma vez, han de trabajar de forma conjunta, colaborativa y dialogada, para avanzar hacia esta dirección como máximos.

“ética es el arte de elegir la mejor conducta”
(Ortega y Gasset)

8 Referencias:

8.1 Bibliografía:

- Banks, S (1997) *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Ballester, A, Úriz, M^a J, Viscarret, JJ, (2007). *Dilemas éticos en la intervención social: Una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira
- Bermejo, F, J. (1996) *Ética y Trabajo Social*-Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
- Bermejo, FJ (2002) *Ética general de las profesiones*. Bilbao: Ed. Desclée De Brouwer
- Cortina, A (2003) *Ética mínima*. Introducción a la filosofía práctica. Madrid:Técno.
- Cortina, A (2003) *Razón pública y éticas aplicadas. Los caminos de la razón práctica en una sociedad pluralista*. Madrid: Tecnos
- De Robertis, C (2003) *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. Valencia: Nau Llibre.
- Ferrater Mora, J (1994) *Diccionario filosófico*. Ariel S.A.
- Hortal, A. (2002).*Ética de las profesiones*. Bilbao: Ed. Desclée De Brouwer.
- Reamer, FG (1999) *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- Rodríguez, C., Salvador, M.J. & Rueda, D. (2013). *Investigación sobre ética aplicada y conflictos éticos en la práctica profesional del trabajo social en las provincias de Valladolid y Palencia*. Universidad de Valladolid.
- Salcedo, D. (1999) *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Madrid: Narcea

- Vilar, J (2013) *Cuestiones éticas en la educación social. Del compromiso político a la responsabilidad en la práctica profesional*. Barcelona: Editorial UOC.

8.2 Artículos científicos:

- Ballestero, A & Idareta, F (2013) Evolución del compromiso ético de los trabajadores sociales 1869-2013. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales*, 54, 147-155.
- Ballestero, A; Úriz, M^aJ & Viscarret, J.J (2012). Dilemas éticos de los trabajadores y trabajadoras sociales en España. *Papers*, 97/4, 875-898.
- Ballestero, A, (2009.) Dilemas éticos en trabajo social: el modelo de la ley social. *Portularia*, 2, 123-131.
- Londoño, L. (2008). Ética y trabajo social: una aproximación a los debates contemporáneos a partir de un estado del arte. *Palabra que obra*, 9, 221-234.
- Rodríguez, C (2014) Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Revista internacional de trabajo social y bienestar*, 3, 55-61.
- Ruiz, J., Cantú, GR., Ávila, D., Gamboa, JD., Juárez, LE., De Hoyos, A., ... Garduño, J., (2015). Revisión de modelos para el análisis de dilemas éticos. *Boletín médico del Hospital infantil de México*, 72, 89-98.
- Vilar, J (2000) Deontología y práctica profesional. Límites y posibilidades de los códigos deontológicos, en *Arts Brevis. Anuari de la Càtedra Ramon Llull Blanquerna*, 275-294
- Rueda, JD, (1998) La ética profesional y el código deontológico. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 41, 17-42.
- Úriz, M^a J (2004). Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social. *Revista trabajo social*, 175, 6-27.

8.3 Webgrafia:

Cáritas diocesana de Barcelona. (2014). *Cáritas reflexiona sobre la ética de la solidaridad en unas jornadas dirigidas al voluntariado*. Recuperado desde <http://www.caritasbcn.org/node/3568>

Comité de ética en la intervención social de Bizkaia. (2008). Encuesta sobre conflictos éticos en el ámbito de los servicios sociales. Recuperado desde <http://www.bizkaia.eus/home2/Archivos/DPTO3/Temas/Pdf/ENCUESTA%20SOBRE%20CONFLICTOS%20ETICOS%20EN%20EL%20%C3%81mbito%20de%20los%20servicios%20sociales%20do s.pdf>

Consejo general de trabajo social. (2016). *Buena praxis profesional*. Recuperado desde http://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

DeConceptos. (2016). *Concepto de pragmática*. Recuperado desde <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/pragmatica>

Definiciona. (2016). *Deontología*. Recuperado desde <https://definiciona.com/deontologia/#etimologia>

Generalitat de Catalunya. (2011). *Criterios para la constitución de los espacios de reflexión ética en servicios de intervención social*. Recuperado desde http://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/08etica_aplicada_als_serveis_socials/01comite_d_etica/criterios_constitucion_eres_es.pdf

Generalitat de Catalunya. (2016). *DIXIT*. Recuperado desde http://dixit.gencat.cat/es/01dixit/01que_es/

Ramírez, J. (no año). *Ética, moral y valores*. Recuperado desde <http://www.monografias.com/trabajos23/etica/etica.shtml#eticaprof#ixzz3zyj71Vzc>

Real academia española. (2016). *Ético/a*. Recuperado desde <http://dle.rae.es/?id=H3y8ljj>

Real academia española. (2016). *Moral*. Recuperado desde <http://dle.rae.es/?id=Pm2wZfs|Pm4ASql>

Real academia española. (2016). *Principio*. Recuperado desde <http://dle.rae.es/?id=UC5uxwk>

Real academia española. (2016). *Valor*. Recuperado desde <http://dle.rae.es/?id=bJeLxWG>

Universidad de Navarra. (2016). *Efimec: Ética, filosofía y metodología de la ciencia*. Recuperado desde <http://www.unavarra.es/dep-trabajosocial/investigacion/grupos-de-investigacion/efimec-etica-filosofia-y-metodologia-de-la-ciencia>

8.5 Legislación:

Constitución Española. BOE nº 311. (29 de diciembre de 1978)