

LOS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA ÉTICA PROFESIONAL ANTE LOS NUEVOS RETOS Y NECESIDADES SOCIALES

D^a. Begoña García Álvarez

Fecha de Recepción: 27 de Noviembre de 2007

RESUMEN

La autora analiza el papel que juegan actualmente la ética y el código deontológico de la profesión y de los profesionales del trabajo social en su intervención profesional, profundizando en los conflictos de valores que dichos profesionales han de abordar en el ejercicio de sus funciones y cómo los están resolviendo. Revisa y examina los principios y normas institucionales y los aspectos éticos que los sustentan, propuestos como referentes a l@s trabajador@s sociales que desarrollan su profesión en los ámbitos público y privado.

Procede también a una valoración en torno a si su código ético puede llegar a ser sustituido por el de las instituciones en las que l@s trabajador@s sociales ejercen sus funciones, ante el riesgo de convertirse en un@ emplead@ más que es atrapad@ en la telaraña burocrática y utilitarista.

PALABRAS CLAVE

Ética, código deontológico, valores, normas, conflicto, burocracia

1.- Postulados Básicos.-

Cualquier intervención profesional, sea de la disciplina que sea requiere acciones y actuaciones éticas. Profesiones como la del trabajo social que persigue objetivos de mejora en la calidad y bienestar de las personas, no está exento de ello.

Desde sus inicios el trabajo social y sus precursores nos han hablado de los principios éticos que lo sustentaban, de la asepsia y neutralidad que debían tener las intervenciones profesionales, de la autodeterminación de los usuarios, del respeto a

su intimidad, de la confidencialidad y el secreto profesional, de lo objetivo y subjetivo, de lo universal y particular, de lo operativo e inoperante y en definitiva de la ayuda eficaz y efectiva.

Si realizamos una mirada retrospectiva a esos inicios y un pasado no tan lejano, vemos como los valores y los principios más universales de las relaciones humanas (respeto, aceptación, libertad, justicia, igualdad, solidaridad, etc.) junto con la lógica y el sentido común, eran los referentes que con mayor vehemencia marcaban gran parte de las acciones profesionales e incluso las personales.

El trabajo social ha estado inmerso siempre en las referidas normas, principios, valores y criterios para poder diferenciar así lo prescrito, lo permitido, lo preferible y deseable de la acción profesional.

2.- Ética actual.-

Hoy la ética está presente en muchos temas de conversación de los diferentes sectores sociales, se escribe y se debate sobre ella, se utiliza como arma arrojadiza de valoraciones de los adversarios, como estandarte en la defensa de programas y actuaciones individuales y grupales, se exhibe como medalla en los logros del “trabajo bien hecho”, se pasea entre los juzgados, foros políticos y sociales.

En definitiva, SE “INVIERTE” EN Y CON LA ÉTICA

Actualmente, y al hilo de la cada vez mayor presencia de l@s trabajador@s sociales en todos los ámbitos sociales, dentro de marcos institucionales tanto públicos como privados, la acción ética es motivo de planteamientos, replanteamientos, reflexión y debates, tanto desde la óptica de la intervención profesional como desde el análisis de las normas y principios éticos de las propias instituciones desde donde desarrollan su profesión dichos profesionales. Precisamente y al hilo de esta actualidad, cabe preguntarse:

- Sobre el papel que juega la ética y el código deontológico del trabajo social.
- Si el respeto, la autonomía, la autodeterminación de nuestros usuarios son los principios y valores absolutos de la práctica profesional, ó existen limitaciones, y se imponen criterios más racionales.
- Sobre los conflictos de valores a los que los profesionales del trabajo social están sometidos en el ejercicio de sus funciones y de qué manera lo están resolviendo.
- Cómo se demuestra que las programaciones y normas institucionales responden a las necesidades reales y no a las potenciales
- Cómo se garantiza la equidad en la distribución de servicios.
- Si hay profesionales del trabajo social que se sienten utilizados por determinadas acciones políticas que venden su falta de ética tras la máscara de la transparencia.
- Si el trabajo social que persigue objetivos de mejora social, calidad de convivencia y bienestar social, ha de regirse por el entramado burocrático de las administraciones.
- Y si en definitiva esta excesiva burocracia representa la calidad de vida y el bienestar social.

3.- Conceptos básicos.-

Antes de profundizar en valoraciones ético-profesionales considero necesario hacer una recapitulación de conceptos definatorios que permitan dar la imprescindible base teórica y sustento al el siguiente desarrollo. Nuestra Real Academia, define:

ÉTICA: “parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre”.

MORAL: “el conjunto de intuiciones y concepciones de las que se valen los distintos grupos humanos e individuos para identificar lo que está bien y lo que está mal, lo que se debe de hacer u lo que se debe evitar”

LOS PRINCIPIOS “son las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta “

LOS VALORES: “son las cualidades que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por las cuales son estimables”

4.- Conceptos Éticos-Profesionales.-

ÉTICA PROFESIONAL: “es la ciencia normativa que estudia los deberes y los derechos de los profesionales en cuanto a tales”¹.

LA DEONTOLÓGIA PROFESIONAL “se interesa por establecer marcos o criterios de cómo deberían ser las cosas y por lo tanto, de cuáles son los deberes inherentes a una profesión en el ejercicio de sus funciones”²

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”³

5.- Principios y Códigos Profesionales e Institucionales.-

5.1.- Código Deontológico de Trabajo Social.-

El código deontológico ayuda al trabajador/a social a decidir qué es lo mejor y más adecuado en una situación dada, de acuerdo con los valores

¹ Ramirez S. José G. , “Ética moral y valores” en www.monografías.ética.com

² Rueda Estrada José Daniel , “La ética profesional y el código deontológico” en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Nº 41. Año 1998´.

³ Idem.

socialmente aceptados. Pero en la práctica deontológica profesional no sólo se han de tener en cuenta dichos valores sino también las normas sociales que regulan las relaciones humanas en el contexto donde se actúa.

El trabajo social acepta una serie de principios, normas y criterios que inicialmente todos los profesionales comparten. Estas normas y criterios sirven de referente para distinguir entre lo permitido, prescrito, preferible o deseable a nivel profesional. Sería lo que constituye los valores y la cultura profesional.

El trabajo social, al tomar como valor central el respeto a la persona en su dignidad y libertad, defiende también la aceptación y la autodeterminación como principios inherentes al ejercicio profesional, buscando en sus acciones la neutralidad, la actitud no judicial y evitar actuaciones estereotipadas.⁴ Como consecuencia, la particularidad, singularización e individualización se consideran también principios básicos de la actuación profesional.⁵

El Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social, actualmente vigente, desarrolla en primer lugar el principio general de la profesión, similar a los establecidos en la Declaración Internacional de Principios Éticos realizada desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Al hilo de estos principios, se establecen de forma más exhaustiva las relaciones y modos de actuación que han de tener los profesionales con los usuarios y en las entidades y organizaciones donde presten sus servicios l@s trabajador@s sociales.

Concreta además aspectos específicos de la práctica profesional y de las relaciones con l@s coleg@s trabajador@s sociales y/ó otros profesionales, así como las obligaciones de l@s trabajador@s social en relación con la organización colegial.

⁴ Campanini A. y Luppy F. " Servicio Social y modelo sistémico". Paidós. Barcelona 1991

⁵ Rueda Estrada J. "Ética profesional y Código deontológico". Revista de Servicios Sociales y Política Social nº41

Finalmente reflexiona sobre las responsabilidades de l@s profesionales hacia la sociedad en el ejercicio de su profesión.

Por su parte, El documento “*Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios*” aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Adelaida, Australia, Octubre 2004, pretende animar a los trabajadores sociales de todo el mundo a reflexionar sobre los retos y dilemas a los que se enfrentan y a basar en la ética sus actuaciones en cada caso concreto. Algunas de estas áreas problema son:

- El hecho de que los trabajadores sociales se encuentran, a menudo, ante una situación de conflicto de intereses
- El hecho de que el trabajador social tiene a la vez funciones de ayuda y de control.
- Los conflictos entre el deber de los trabajadores sociales de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas de la sociedad de eficiencia y utilidad.
- El hecho de que los recursos en la sociedad son limitados⁶
- Determina como Principios básicos:

a) Derechos Humanos y Dignidad Humana

El trabajo social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a toda persona, y a los derechos que de ello se desprenden. Los trabajadores sociales deben apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona. Significa:

⁶ Nuevos postulados la Declaración de Australia de 2004

- a. Respetar el derecho a la autodeterminación.
- b. Promover el derecho a la participación
- c. Tratar a cada persona como un todo
- d. Identificar y desarrollar sus fortalezas

b) Justicia Social.-

L@s trabajador@s sociales tienen la responsabilidad de promover la justicia social, en relación con la sociedad en general, y con las personas con las que trabajan. Esto significa:

- a) Desafiar la discriminación negativa.
- b) Reconocer la diversidad.
- c) Distribuir los recursos equitativamente.
- d) Oponerse a las políticas y acciones injustas.
- e) Trabajar en solidaridad.

Respecto a la Conducta profesional, determina que ha de ser:

- Empática.
- Integra.
- No subordinada a intereses ajenos.
- De gran respeto a la confidencialidad.
- Colaboradora con otros profesionales de la acción social y
- Responsable ante los usuarios y las administraciones y/o organizaciones donde se desarrolle el trabajo social.

5.2.- Principios y Normas de las Administraciones Públicas.-

Con la condición de funcionari@s y/o emplead@s de las diferentes administraciones, el ejercicio de la profesión de trabajo social no se sujeta solo a sus principios éticos y deontológicos, sino que ha de regirse y tomar también como referentes de su acción, las normas, principios y códigos de las instituciones para las que trabajan.

Este cambio es percibido también la relación de los “usuarios ciudadanos”, al haber adquirido unos derechos regulados y de los que ellos como beneficiarios son partícipes en el proceso de tramitación y valoraciones. Es por esto que actualmente, los ciudadanos no ven a las administraciones públicas como instituciones que le son extrañas. Como consecuencia, piden y exigen que las administraciones y sus empleados le sean eficaces y que los comportamientos que con ellos tienen sean eficaces y transparentes.

Ello ha motivado que más allá de las normas que se establecen a través de los derechos y deberes de l@s emplead@s públic@s, se hayan incluido en las legislaciones vigentes “códigos de conducta” o “códigos y principios éticos”.

Los legisladores españoles han introducido dichos aspectos en el *Estatuto Básico del Empleado Público* aprobado el pasado 12 de Abril del año 2007 especificando por primera vez en nuestra legislación los deberes básicos de l@s emplead@s públicos, fundamentados en principios y reglas de comportamiento, constituyendo el *código de conducta* para dichos emplead@s debiendo desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y actuando con arreglo a los siguientes principios:

“objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres”.

6.- Planteamientos Éticos en la Práctica de la Intervención Social del Marco Público actual.-

Nuestro código ético y los principios de trabajo social, nunca deberían ser sustituidos por las normas institucionales.

Sin embargo en la práctica diaria las normas institucionales se manifiestan en muchas ocasiones por encima con un entramado organizativo y burocrático envolviendo en tela de araña las actuaciones profesionales.

A partir de que los profesionales del trabajo social entran a formar parte de los organigramas administrativos y pasan a ser emplead@s y funcionari@s de las administraciones públicas, sus actuaciones están sujetas además a los principios y normas de sus empleadores.

Cuando el usuari@ del trabajo social pasa a ser “usuario-ciudadano-consumidor” de servicios, la relación con el trabajador social cambia: el ciudadano demanda derechos sociales a prestaciones y servicios del estado de bienestar pudiendo optar a uno u otro recurso, opinar y reclamar si lo considera necesario.

En la práctica se hace difícil separar este “nuevo profesionalismo” del trabajo social y el “nuevo consumismo” del usuario ó cliente de los servicios sociales. En este contexto, la autodeterminación del usuario supone la opción de aceptar o no el servicio, de quejarse y poder reclamar. El trabajador social tiene que personalizar el servicio teniendo en cuenta su individualización para la consecución de sus necesidades individuales.

Es aquí donde se pueden ver “relegadas” las normas profesionales por los criterios establecidos y el tipo de necesidades priorizadas por la institución, de tal forma que el trabajador social se convierte más bien en alguien que sigue las

normas institucionales, ganando más importancia los principios de “igualdad legislativa”⁷ a la hora de destinar recursos.

Estas “igualdades legislativas” están baremadas, estandarizadas y puntuadas dentro de unos códigos cuantitativos, llenos de números y faltos de cualidades explicativas de la situación necesidad: “si se llega a una determinada puntuación, se obtiene un determinado recurso”

Los criterios institucionales solapan así los criterios profesionales y alejan de esta forma los principios de “una buena acción” profesional, valorada, individualizada, diagnosticada y explicada desde contextos desintegradores. Si la demanda no entra en los baremos que la administración establece, los principios, valores y metodología del profesional a menudo quedan relegados a un segundo plano.

Aunque l@s trabajador@s sociales sigan trabajando en apoyo a los usuarios como beneficiarios del servicios y recursos sociales, a favor de su participación y capacitación para reivindicar sus derechos, tendrán dificultades en estos apoyos, si no se realizan cambios en las políticas y prácticas del estado de bienestar, que más que proporcionar dicho bienestar, provocan "malos estares”.

7.-Conflictos y Dilemas en la Práctica del Trabajo Social.-

Con todo lo referido anteriormente, los conflictos y dilemas del profesional del trabajo social en ejercicio de su labor profesional, surgen:

- Al ejercer el trabajo social enmarcado en políticas sociales a veces insuficientes e “injustas”.
- Al valorar por un lado el modelo de sociedad para la que trabajamos y por otro el modelo de sociedad por la que luchamos.

⁷. Banks Sarah. “ Etica y valores en el trabajo social”. Paidos . Barcelona.1997

- Al intentar consensuar lo que se piensa, con lo que se siente, con el cómo se actúa desde el trabajo profesional.
- Y finalmente respondiendo para qué, para quien, como y con quien trabajamos.

8.-Cómo se afrontan los Conflictos.-

Se pueden afrontar a través de:

- **Prácticas adaptativas:** Intentando adaptar a las personas a su medio, sin hacer ningún tipo de reflexión crítica : actuación basada en binomio necesidad-recurso
- **Prácticas educativa-reformadoras:** Intentar cambiar la sociedad, reformarla, sin tocar las estructuras, educar para que no aparezca la marginación, hacer perfiles de usuarios para adaptarlos a los recursos.
- **Prácticas transformadoras:** Es la línea crítica, la que cuestiona todo, incluso el papel del trabajo social como sostenedor en su quehacer, de una estructura injusta. Se analiza la sociedad con una visión global. Se trabaja con técnicas participativas e implicadoras, se contempla la integridad y globalidad y el protagonismo del usuario en el proceso de cambio.⁸

⁸ Hernández M^a Dolores: "Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar , el sentir y el actuar" en Revista de Política Social y Servicios Sociales, número 41

9.- Dificultades Prácticas.-

Las dificultades prácticas que algunos sectores de profesionales del trabajo social manifiestan en el ejercicio de sus funciones dentro de la administración pública, surgen porque:⁹

- se priorizan los principios e intereses institucionales.
- la excesiva burocracia.
- porque los valores profesionales son más asépticos que los institucionales y no están mediatizados por las tendencias políticas y partidistas de las instituciones.
- Porque priman los criterios cuantitativos de las instituciones sobre los cualitativos.
- Porque la burocratización de las acciones profesionales impide la reflexión y profundización en las valoraciones técnicas.
- Porque como consecuencia de dicha burocratización, se aplica más una práctica profesional adaptativa y conformista que reformadora e integral.
- Porque se actúa de forma “automatizada” siguiendo criterios y normas impuestas por las instituciones y a su vez éstos no establecen en muchos casos criterios claros de actuación y poco acordes a los principios del trabajo social.
- Porque las instituciones “desconocen” la realidad de las problemáticas sociales.
- Porque en las instituciones la confidencialidad es dudosa a veces.
- Por no tener en cuenta debidamente los principios de individualización y empatía, convirtiendo a las personas en números.

⁹ García Álvarez Begoña: Estudio de Investigación: “ Conflictos éticos en la práctica del trabajo social en los servicios sociales básicos”

- Finalmente al considerar como con frecuencia los valores institucionales “deshumanizan” la profesión del trabajo social.

Ante estas dificultades, destacan **demandas** de¹⁰:

- Reducción de la burocracia.
- Coordinación de los profesionales del trabajo social respecto a la aplicación de criterios éticos.
- Mayor calidad en la formación universitaria.
- Trabajar teniendo en cuenta los principios éticos, la metodología y técnicas del trabajo social, evitando priorizar los resultados cuantitativos a la calidad del servicio.
- Evitar actuaciones profesionales basadas en exclusiva en el binomio necesidad-recurso y enfoques paternalistas y benéficos.
- Favorecer más la autodeterminación del usuario.
- Trabajar evitando prejuicios sobre conductas y acciones de los usuarios.
- Primar la justicia social sobre valores de utilidad y rentabilidad.
- Mejorar “la calidad” del trabajo aplicando prácticas reformadoras e integradoras.
- Reciclaje profesional con replanteamientos continuos, sobre todo en etapas de cambio, como la actual, con la presencia de los colegios profesionales, para promover prácticas éticas y acordes al código deontológico de la profesión.
- Análisis profundos del código deontológico entre los profesionales a través de grupos de discusión.

¹⁰ : Idem 10

- Mayor explicitación de los problemas éticos en la práctica.
- Autoevaluación y evaluación de los procesos de intervención.
- Trabajar responsabilizándonos de cada una de nuestras actuaciones, sin subordinarse a presiones institucionales, de los propios usuarios ó tendencias sociales arbitrarias.
- Mayor presencia de los trabajadores sociales en foros de debate de políticas sociales y en los cargos de responsabilidad de las administraciones.

10.- Conclusiones.-

Aún teniendo una serie de principios éticos comunes, un código deontológico aprobado por la comunidad de expertos sociales, en la práctica, el trabajo social y sus profesionales nos desarrollamos entre un conflicto importante de valores.

La contradicción entre las creencias personales, determinados aspectos del código deontológico y los propios valores y principios de las administraciones y organizaciones para las que trabajamos, propician situaciones de malestar profesional.

A nivel operativo, en la práctica del día a día., se cuestionan muchas veces la validez ética de las intervenciones, sobre todo cuando éstas entran en contradicción con los criterios, referentes éticos y las valoraciones personales de los usuarios y de las entidades e instituciones desde las que trabajamos.

¿Qué le interesa a la administración y a las políticas sociales actuales? Números: números informatizados, cuantificación y “dejar de enredarse” en calificaciones. Nuestros usuarios son la ciencia estadística actual. De ellos, de su número, su perfil, su lugar de procedencia, sus medias, sus modas y sus varianzas,

se surten muy a menudo los programas políticos para perfilar sus programas y hacer sus leyes sociales

Mientras tanto ¿qué hace el profesional de la intervención social? Algunos, líneas de actuación adaptativa (las prisas, el estrés, las indicaciones de los gestores sociales, y todo el entramado administrativo-burocrático, obliga a ello) otros, líneas de trabajo educativas- reformadoras (dentro de esos espacios más preventivos y reformadores que algunas políticas sociales programan y promueven) y algunos otros líneas de actuación transformadora en el ámbito del trabajo integrador y sistémico con implicaciones profesionales no conformistas de políticas sociales burocráticas e inmovilistas..

El reto pasa por el inconformismo ante una administración social burocratizada e informatizada hasta tal punto, que pone una pantalla entre el usuario y el trabajador/a social y se preocupa más de los números que de los nombres, de las caras, de las miradas y de los sentimientos de las personas.

Si l@s trabajador@s sociales se desenvuelven en un modelo de trabajo en el que prima la burocracia, se transformarán en profesionales defensivos y adaptativos que siguen únicamente normas de la institución sin reflexionar ni cuestionarse. Así nunca tendrán dilemas en consensuar lo que piensan con lo que sienten, dicen y hacen.

Si por el contrario, se cuestionan la validez ética de sus intervenciones profesionales se convertirá en profesionales reflexiv@ y transformador@s.

SER ÉTICO EN EL TRABAJO SOCIAL SUPONE SER ÚTIL, EFICAZ, RESPONSABLE Y TRANSFORMADOR@

BIBLIOGRAFÍA:

- “La ética del Trabajo social. Principios y criterios”: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
- Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social .Texto aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999.
- El documento “Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios” aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en Adelaida, Australia, Octubre 2004.
- Estatuto Básico del Empleado Público aprobado el pasado 12 de Abril del presente año 2007.
- Banks Sarah . “Ética y valores en trabajo social” Paidos. Barcelona. 1997
- Campanini Annamaria y Luppi Francesco: “Servicio Social y modelo sistémico” Editorial Paidos.1991
- Rueda Estrada José Daniel: “La ética profesional y el código deontológico”en Revista de Servicios Sociales y Política Social nº 41. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social.
- Hernandez M^a Dolores: “Importancia de una postura ética desde lo más global a lo más inmediato, de una coherencia entre el pensar, sentir y actuar” en Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 41. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social.
- Ramirez S. José G. “Ética moral y valores” en [www. monografías ética.com](http://www.monografíasética.com)
- García Álvarez B.: Estudio de Investigación en Trabajo de Suficiencia Investigadora año 2007:”Conflictos éticos en la práctica del trabajo social de los servicios sociales básicos”