

ÉTICA EN LA SOCIEDAD Y EN LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL

NATALIA DE LA RED

Gracias a los promotores y organizadores de este congreso, porque hayan visto la conveniencia de incluir la atención a la ética.

Intentaré compartir aquí con ustedes que hoy la ética es importante en el Trabajo Social y los servicios sociales. En este ámbito, como ocurre en la sociedad, se encuentran frecuentes situaciones que hacen necesaria la presencia de la ética ya que su abordaje, no se puede conducir en solitario o de manera improvisada.

Se debate nuestra sociedad ante dos discursos aparentemente enfrentados: el de la decadencia de la moral, por un lado y el de la revitalización de la ética por otro, que ha pasado a ser espejo y paradigma.

En este reducido espacio, referiré algunas pinceladas sobre la ética desde el Trabajo Social, como profesión de referencia en los servicios sociales. Para ello me propongo centrar la atención en:

- 1.- Por qué la ética en el Trabajo Social.
- 2.- Ética, deontología y Trabajo Social.
- 3.- Ámbitos de la ética, Trabajo Social y servicios sociales.
- 4.- Algunos problemas y dilemas éticos en el Trabajo Social.
- 5.- T.S., ética y calidad en los servicios sociales.

1. POR QUÉ LA ÉTICA HOY EN TRABAJO SOCIAL EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

En las etapas anteriores al actual estado de derecho, las necesidades de las que se vienen ocupando los servicios sociales, encontraban respuesta en el ámbito familiar y social, siguiendo las costumbres y pautas morales. Recordemos cómo nos describe M. Delibes en su obra “Los santos inocentes”, la atención Por ejemplo a la niña chica o a Azarías”.

Con el avance del reconocimiento de los derechos humanos y sociales, las respuestas a las necesidades sociales pasan a ser progresivamente de responsabilidad público-social, desde un marco normativo amplio y plural y disponiendo para ello de políticas y recursos sociales. Todo ello, con el desarrollo del estado de bienestar, ha dado lugar a la expansión de los servicios sociales.

Dicha expansión, en nuestro contexto, se ha producido de forma más retardataria respecto a otros países de nuestro entorno, de forma rápida y con cierta dispersión de dichos servicios¹. Por ello se está reclamando

1. En ello ha influido, entre otros factores, la ausencia de una Ley general de servicios sociales y la pluralidad de normativa en las diversas comunidades autónomas.

actualmente la necesaria consolidación. Esto parece requerir al menos:

- Por una parte, una estructura y organización más adecuadas, y
- Un sistema público de servicios sociales mejor vertebrado,
- Además de una consideración de la profesionalidad, no solo en la gestión, para avanzar en la calidad, el conocimiento científico o la innovación tecnológica, lo que repercutirá, sin duda en la eficiencia del sistema.

Dado el contexto de estas reflexiones, nos centraremos aquí en la profesionalidad, ya que la consolidación del sistema de servicios sociales, reclama la calidad de la intervención.

Todo servicio de calidad en la atención directa a la persona (en sanidad, en educación, en servicios sociales), requiere del avance de la profesionalidad que se fundamenta por una parte, en los conocimientos, saberes, datos, hechos, y conjuntamente, en las actitudes, principios, valores. Desde esta doble dimensión, se entrelaza, la interdependencia de la calidad y la ética de la intervención, lo que tendrá una deseable repercusión en la consolidación del sistema de servicios sociales, centrado en la persona, en el ciudadano.

Para que la ética en los servicios sociales sea efectiva y repercuta en la calidad, ha de darse en la intervención, en las organizaciones, en la política, en la planificación Todo ello teniendo en cuenta una doble consideración:

- a) la complejidad de las situaciones en las que interviene y
- b) la pluralidad de valores y criterios en la sociedad actual, que influyen en cada situación, lo que exige buscar la decisión más correcta.

Reconocemos con J. Canima y Brugè (2006) que no obstante la necesidad de la ética en los servicios sociales, se ha desarrollado menos que en otras profesiones como las de salud o educación, si bien se ha incrementado en los últimos años como se pone de manifiesto en la producción de artículos, tesis, grupos de reflexión ética, comités..., (Idareta. G F., Úritz P. M.J. y Viscarret G. J.J , 2017)².

Desde el Trabajo Social se constata a diario que en los servicios sociales, son muchas las situaciones en las que por sí solo los recursos económicos, las gestiones, los baremos, etc, no responden satisfactoriamente a sus propios fines, esto es la calidad de vida de las personas. Se requiere para ello que los servicios sean para las personas y no las personas para los servicios.

La ética en Trabajo Social, no nos enseñará el adecuado manejo de técnicas o instrumentos, ni el tratamiento de datos o hechos o cómo elaborar un informe social. Nos aportará, eso sí, algo fundamental para una intervención profesional humana y de calidad, en las situaciones complejas con las que se encuentran frecuentemente los servicios sociales.

Ante esa complejidad, la ética nos orienta en la búsqueda de las mejores decisiones a favor de la persona, grupo o comunidad, sea cual sea su condición, y de manera aún más necesaria, nos servirá de brújula cuando nos encontramos con circunstancias en las que emergen conflictos de valores, frecuentes en una realidad como la actual, con marcado pluralismo axiológico.

2. Resulta de interés al respecto, el artículo de Idareta. G F., Úritz P. M.J. y Viscarret G. J.J. por la información que nos presentan en el artículo "150 años de historia de la ética del Trabajo Social en España: periodización de sus valores éticos", publicado en la revista Cuadernos de Trabajo Social, 30(1), 2017: 37-50.

Los conflictos de valores en los servicios sociales, se evidencian aún más cuando se trata de situaciones en las que la autonomía de las personas está limitada (pp. mayores, menores, personas con discapacidad, ...) o en las situaciones en las que, dicha autonomía, viene condicionada por factores sociales, culturales, relacionales, organizativos.

En unos y otros casos, no siempre se dan los necesarios acuerdos entre personas afectadas, familias, profesionales, organizaciones, para proceder sobre lo que es bueno, o lo mejor. Por ejemplo, el ingreso en una residencia de una persona que necesita cuidados asistenciales, puede repercutir negativamente en sus necesidades afectivo-familiares y de interacción social. ¿qué motivación o argumento ha de prevalecer en la decisión, la de la persona, la de la familia, la de los profesionales, la organización...? En ello influye sin duda la presencia y evolución de la moral, la normativa y la práctica profesional.

Porque la moral, la ética, las normas, evolucionan al ritmo que lo hacen los valores y los principios. Hoy en una sociedad de pluralismo de valores, no encontramos respuestas en la moral heredada para los nuevos problemas (eutanasia, maternidad subrogada, tratamientos de prolongación de la vida, paternalismos encubiertos...) y hemos de pensar en las mejores decisiones del aquí y el ahora en una realidad concreta.

Nos dejó dicho Ortega y Gasset: “las ideas se tienen, en las creencias estamos”. Y afirma el profesor Aranguren “la moral es vivida, la ética es pensada”. Recordemos además, en esta línea que, en la sociedad del conocimiento, ésta parece haya de ser pensada y pensante.

Desde esa reflexión, aplicable a la ética y a la deontología, hemos de asumir con humildad, si las razones que tenemos son fundadas o son prejuicios en los que estamos instalados. Nos interesa por tanto, desde las exigencias de servicios con calidad, prestar atención a los hechos y a las normas, pero también a los valores. De aquí la importancia de la ética, ya que no hay calidad de servicios sin ética, ni ética sin calidad. Y la calidad se ha de buscar también, y particularmente, en situaciones problemáticas con las que se encuentra el profesional del Trabajo Social.

2. ÉTICA-DEONTOLOGÍA E INTERVENCIÓN SOCIAL

Parece oportuno recordar, las relaciones y diferencias entre deontología y ética y, tener presentes algunas cuestiones que se producen con más frecuencia en el Trabajo Social desde ambas perspectivas.

Toda intervención social de calidad se orienta, por un lado, hacia “el bien que anhelamos realizar y que históricamente hemos llamado felicidad” (orientación teleológica de la ética que la estructura a partir del fin de la vida humana, la felicidad o vida lograda)”. Por otro lado, esa misma intervención social, se nos muestra como deber, a través de normas o imperativos que hay que cumplir obligadamente, orientación deontológica que se centra en los deberes, sociales profesionales (Etxebarria X., 2005).

La ética profesional, se vive en plenitud cuando se articulan afinadamente ambas caras, el deber profesional bien cumplido y el anhelo, la adhesión al fin que se persigue, la felicidad, el bienestar....la calidad de vida, desde el reconocimiento de la dignidad.

Tal como señalan C. Verde y Ó. Cebolla (2017), pueden darse dificultades en la intervención profesional para distinguir entre ambos planos – éticos y deontológicos- si bien existen diferencias entre ellos. La Unión Profesional, ha recogido esquemáticamente esas diferencias.

Deontología	Ética
1. Orientada al deber (conectado a lo bueno)	1. Orientada al bien, a lo bueno
2. Normas y códigos	2. No normativa
3. Exigible a los profesionales	3. No exigible
4. Exige actuaciones	4. Propone motivaciones
5. Aprobada por un colectivo de profesionales	5. Conciencia individual predominantemente
6. Mínimos obligatorios establecidos	6. Se preocupa por los máximos
7. Se ubica entre la moral y el derecho	7. Parte de la ética aplicada

Fuente: Unión Profesional (2009). *Deontología Profesional. Los códigos deontológicos* ([http:// www.unionprofesional.com/portfolio/deontologia_profesional/](http://www.unionprofesional.com/portfolio/deontologia_profesional/)).

Un profesional comprometido en una intervención de calidad, ha de prestar atención a las exigencias deontológicas, esto es, la aplicación de normas y directrices de responsabilidad profesional (dimensión normativa), pero implica también la búsqueda de la excelencia para intervenir de la mejor manera en cada situación. Ello exige una formación permanente para la mejora continua en la dimensión deontológica y ética.

Desde ambas exigencias, se trata de armonizar en todas y cada una de las situaciones en las que se interviene profesionalmente, desde el reconocimiento de la igual dignidad, esto es, los mínimos de buenas prácticas y la equidad (exigencias de derechos y justicia) y además en concreto, promover el máximo de autonomía y libertad, desde el compromiso de hacer el bien y hacerlo bien, para la calidad de vida de la persona.

3. ÁMBITOS DE LA ÉTICA, SERVICIOS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL

Puesto que nos situamos en lo social, no podemos perder de vista que todos los ámbitos éticos que señalamos a continuación, se interrelacionan entre ellos, son conciliables en la realidad social, si bien se concretan en contextos diversos.

La ética cívica responde al criterio fundamental de derechos que se basan en la dignidad y la justicia social. Que una sociedad sea pluralista, no significa que no tengan nada en común. Una sociedad es moralmente pluralista cuando en ella conviven personas que tienen diferentes concepciones morales de lo que es la vida buena, diferentes proyectos de felicidad, es decir, diferentes máximos de felicidad; pero precisamente logran convivir pacíficamente porque al mismo tiempo tienen unos mínimos de justicia, que todos comparten y que todos respetan como son la libertad, la dignidad, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia, el diálogo.

En un contexto cívico, la ética personal responde al criterio fundamental por el que toda persona aspira a la calidad de vida, a la vida plena. Al “yo soy yo y mis circunstancias y si no las salvo a ellas no me salvo yo” (Ortega y Gasset). Ello plantea a cada cual el criterio de la calidad de vida propia, de felicidad, de vida plena.

En el proceso de hacer la propia vida, la elección, la autodeterminación es la que configura la realidad personal mediante la apropiación de posibilidades vitales (Zubiri, 1986; Aranguren, 1958; Gracia 2007;

Cortina, 1991). De ello se viene ocupando la bioética y la ética aplicada, de interés en los servicios sociales (Joan Canimas i Brugué 2006) .

El Trabajo Social desde los servicios sociales no puede perder de vista la ética de la organización. Se trata de la conciencia compartida de calidad total en el fin que persigue. La sociedad del siglo XXI es la sociedad de las organizaciones. Organizaciones que tanto públicas como sociales, tienen la obligación de diseñar espacios, entornos, servicios, programas que hagan posible ese enfoque ético.

La ética de la organización implica la calidad no sólo de cada profesional, también de todos los servicios de la organización: profesionales, administrativos, auxiliares. Los éxitos de una organización en el logro de sus fines, no dependen tanto o solo de los recursos, económicos o de personal, requiere también de la organización, incluyendo en esa racionalidad, motivación y sentido de identidad en la causa común.

Profesionalmente, se interviene en un contexto cívico, desde una organización, con responsabilidad ética, cuando desde los valores, las acciones - los hechos, las consecuencias, el contexto y la fundamentación de las convicciones, cuando desde estas cinco dimensiones, buscamos las mejores decisiones para el fin de la ética, como indicábamos más arriba, una vida mejor, más plena.

4. ALGUNOS PROBLEMAS Y DILEMAS ÉTICOS EN LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL:

La pluralidad de apreciaciones y perspectivas en la cultura, en las normas, en las organizaciones, entre personas y entre profesionales, presenta diversidad de problemas éticos en el proceso de intervención ética de calidad desde el Trabajo Social.

Podemos ver algunos ejemplos de la complejidad de situaciones con las que se encuentran los servicios sociales, cuya respuesta de calidad, requiere no únicamente la calidad técnica, también la calidad ética.

A veces se trata de situaciones que tienen su repercusión en la justicia por discriminación social, por apofobia, diferencias culturales, étnicas, religiosas, ageísmo, consideración desigual en la distribución de recursos, reducción de derechos en algunos colectivos por escasa relevancia social...

Otras veces se trata de daños que afectan a las personas como, abusos y malos tratos, físicos, psicológicos, económicos, asignación de recursos materiales sin la adecuada intervención en el desarrollo de capacidades potenciales, con la repercusión consiguiente en posibles contraindicaciones en términos de dependencia, pasividad, pérdida de promoción, malos tratos (físicos, psíquicos, económicos), medidas desproporcionadas.

Puesto que el Trabajo Social, desde la consideración de la persona como centro de toda intervención, presta particular atención a la autonomía, es evidente la importancia de la ética al respecto y los límites que pueden darse ante, escasa o inapropiada información, gestión inadecuada de la veracidad, vulneración de la intimidad, de la confidencialidad, generalización de límites y necesidades, sin valorar adecuadamente la competencia para tomar decisiones, ingresos y tratamientos involuntarios, supliendo las decisiones de la persona por las profesionales o institucionales...

Relacionado con la promoción de la autonomía y el beneficio de la persona, se presentan exigencias éticas de intervención, que quedan vulneradas cuando se toman decisiones sólo desde las necesidades y recursos económicos y sociales y no desde las posibilidades de la persona.

5. ALGUNOS DILEMAS ÉTICOS EN LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Además de los problemas anteriores, se presentan algunos dilemas éticos.

Uno de ellos, tiene que ver con la adecuada relación entre personalización y homogeneización. El reconocimiento de la igualdad en el acceso a los derechos sociales, no ha de generalizar las respuestas de la intervención social hasta perder la dimensión singular de cada persona con su dignidad. La impersonalidad suele ser el resultado de la homogeneización; y cierto es que ha de contarse con algunas normas que regulen los procesos, pero sin despersonalizar.

Relacionado con este dilema, nos encontramos, en ocasiones, la difícil armonización de los mejores resultados en la dicotomía normalización (en la organización o en la sociedad) con singularidad. Dilemas que son aún más frecuentes en situaciones de especial vulnerabilidad, que exige replantearse el trato más adecuado para el bienestar de cada cual, sin vulnerar su dignidad, aceptando su diferencia.

También podemos encontrar dilemas entre la autodeterminación y el paternalismo y la sobreprotección, a veces más frecuentes por parte de profesionales de la atención directa y alumnos de prácticas de formaciones vinculadas. Existen diversas prácticas de paternalismo y sobreprotección que inciden en la pérdida de autonomía y dificultan la autodeterminación para que la persona pueda decidir sobre sí misma, sobre su plan de actuación.

Uno de los debates clásicos particularmente en situaciones de marcada dependencia – personas con discapacidad, o personas mayores con deterioro cognitivo- , es sin duda, la cuestión de la intimidad, dado que a menudo las acciones orientadas a preservar la intimidad de la persona no preservan la seguridad de la misma. Suele afirmarse con criterio general que lo que es íntimo nunca podrá provocar inseguridad, ni para la persona atendida ni para quien la tiene a su cargo.

Desde la práctica profesional, las soluciones a los dilemas éticos no son únicas; varían en función de las situaciones y de las necesidades individuales de cada persona. La orientación más adecuada parece ir siempre por el binario formado por el respeto a la dignidad de las personas y la mayor calidad posible.

6. EL TRABAJO SOCIAL, ÉTICA, CALIDAD, SERVICIOS SOCIALES

Un Trabajo Social ético y de calidad en los servicios sociales, para la consolidación de éstos como sistema, desde la competencia técnico- profesional, desde los hechos y desde los valores, se propone:

- Que las personas cuenten con los recursos no solo materiales, también relacionales, que les facilite una mayor calidad de vida, desde el reconocimiento de su dignidad.
- Que los profesionales y las organizaciones de los servicios sociales, sean mejores para el fin que tienen asignado como mandato social.
- Que los entornos confíen y legitimen más los servicios sociales, ante la constatación del impacto positivo y el beneficio que aportan a la sociedad, en la superación de los condicionamientos sociales que se interponen en la calidad de vida de las personas.
- Que las instituciones de los servicios sociales sean más justas y coherentes con el fin que tienen.
- Que se avance en la consolidación del sistema de servicios sociales y en la excelencia desde el paradigma gana-gana, dentro del propio sistema y en una realidad social solidaria frente al paradigma gana-pier-

de de la competitividad.

Todo ello supone una formación permanente en el Trabajo Social como exigencia ética, de calidad.

Una exigencia que nos plantea la continua reflexión sobre la intervención, desde los principios y en la práctica (Diría Kant, los principios sin la aplicación están vacíos, la aplicación sin los principios son ciegos).

Una reflexión que nos ayude a comprender que la intervención ética, de calidad, no se conduce solo a través de la inteligencia, la razón, lo material; requiere también cualidades que conducimos por la vía emocional (estima, aprecio, simpatía, reconocimiento del otro, de la alteridad). De hecho nos proyectamos a través de la experiencia emocional. Camps, V. (2011).

Es a través de ese binario, inteligencia y emoción, como podemos incidir en remover espacios e intervenciones proactivas para evitar que los problemas se cronifiquen. Ello se puede solo lograr desde la promoción de las posibilidades de personas, grupos, comunidades en las que se interviene.

Razón y emoción también para activar las interrelaciones con las redes sociales y, comunitarias de un tejido social que contribuyan al desarrollo de la inteligencia y realidad social, a la riqueza de redes y tejido social.

Una formación permanente también la práctica, sin olvidar que ésta, cuando está bien conducida es fuente de conocimiento y nos alerta en la detección de contraindicaciones de intervenciones de proteccionismo y paternalismo porque pueden generar dependencia y pasividad en las personas. Y sobre todo la buena práctica, la intervención de calidad ética, lo es cuando valora los resultados de la intervención en términos de logros de autonomía de toda persona en su vida personal, familiar, comunitaria. Ello comporta, casi siempre a su vez intervención con la persona y en el contexto familiar, comunitario, social.

Y una formación permanente que nos muestra el camino de la superación de los mapas mentales de tipo disyuntivo. Unos mapas, por otra parte, muy presentes en nuestra cultura, y que aparecen cuando simplificamos la situación en función de una necesidad o carencia, que establecemos previamente, por lo que tendemos a considerar a una persona autónoma, vulnerable o dependiente, cuando en toda persona y situación existe algo de las tres dimensiones.

Todo ello nos permite generar conocimientos que garanticen resultados valiosos para la intervención social desde la misma intervención social.

REFERENCIAS DE FUENTES

Camps, V. (2011). El gobierno de las emociones. Barcelona: Herder

Canimas, i Brugé,J..“La ética aplicada a la intervención social”. Rev. Servicios sociales y política social. Nº 73, 2006: 135-144.

Cortina, A. “Bioética en el siglo XXI. Construyendo esperanza”. Revista Iberoamericana de Bioética/nº 1/ 2016:01-12.

Etxebarria X. (2005). Aproximación ética a la discapacidad. Bilbao: Universidad de Deusto.

Etxebarria y otros (2011). Hablamos del maltrato; Guía para personas con discapacidad intelectual y personal de apoyo. Bilbao: FEVAS.

Gracia, D. (2014, 2ª edic. e.o. 2013). “La bioética y el arte de elegir” en XI Congreso Nacional de Bioética, León Los retos de la bioética en el nuevo milenio. Pp. 29-58.

- Goikoetxea, M. “Nuevos contextos para la ética: la dependencia, discapacidad y exclusión social. Aportación integral” en mesa redonda, Nuevos retos para los profesionales sanitarios del X Congreso Nacional de Bioética ABKyC, celebrado en Pamplona, 6 – 8 de octubre de 2011. <http://www.asociacionbioetica.com/x-marije> tomado el 20 julio 2017.
- Idareta, G F., Úritz P. M.J. y Viscarret G. J.J. “150 años de historia de la ética del Trabajo Social en España: periodización de sus valores éticos”, Cuadernos de Trabajo Social, 30(1), 2017: 37-50.
- Lacaros, J.A. “La bioética global y la ética de la responsabilidad” en Revista Iberoamericana de Bioética/nº 1/2016: 01-12
- Lévianas, E., & Poirié, F.(2009). “Conversaciones”. En F. Poiré & E. Lévianas. Ensayo y Conversaciones. Pp. 49-116. Madrid: Arena.
- Ortega y Gasset, J. (1980). El hombre y la gente. Madrid: Alianza Editorial.
- Pellegrí, X. (2013). “Ética de las organizaciones de Servicios Sociales Cuadernos de Trabajo Social. Vol 26 – nº 1 y 2”. (Partes I y II)
- Puig Cruells. “Díez propuestas para cuidar y cuidarse en las profesiones sociales. Hacia la construcción de una cultura del cuidado en los profesionales” en Rev. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social Univ Alicante, nº 22 – 2015: 171-184.
- Unión Profesional (2009). Deontología Profesional. Los códigos deontológicos ([http:// www.unionprofesional.com/portfolio/deontologia_profesional/](http://www.unionprofesional.com/portfolio/deontologia_profesional/)).
- Úriz, M. J. (2011). “La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales”. Acciones e Investigaciones Sociales, (1 Ext), 200.
- Verde- Diego, C. y Cebolla Bueno, Ó. “Deontología profesional: la ética denostada”, Cuadernos de Trabajo Social. 30(1) 2017: 77-95.+