ESPAI 1

Conferència d'emmarcament
Cuestiones éticas en los servicios sociales

Dimecres, 22 d'octubre de 2014

CONGRÉS de SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Cuestiones éticas en los servicios sociales

(Cliqueu per veure el vídeo de la conferència)

Dra. María Jesús Úriz Pemán. Departament de treball de la Universidad Pública de Navarra.
ivan@unavarra.es

El objetivo de esta conferencia es explicar cuáles son las principales cuestiones éticas a las que han de enfrentarse habitualmente los y las profesionales que trabajan en los Servicios Sociales. Trataremos de sintetizar brevemente el contenido de la conferencia ciñéndonos a cuatro puntos.

En primer lugar, recordaremos los principios éticos básicos sobre los que han de fundamentarse las intervenciones profesionales y que sirven como fundamento para el desarrollo de otros principios éticos más concretos, como el respeto activo, la aceptación de las personas usuarias, la individualización, la solidaridad…

A continuación trataremos de clarificar qué entendemos exactamente por "cuestiones éticas", para después clasificar las cuestiones éticas en relación con tres principios éticos básicos: la autonomía, la confidencialidad y la justicia social.

Descendiendo al ámbito más concreto de los Servicios Sociales, realizaremos un diagnóstico de las principales cuestiones éticas a las que tienen que enfrentarse las y los profesionales de la intervención social.

Finalmente, llamaremos la atención sobre algunos de los efectos de la actual crisis económica en los Servicios sociales, como la sobrecarga de los y las profesionales y el aumento de las intervenciones asistencialistas. Terminaremos remarcando el papel que debe desempeñar la ética profesional en las intervenciones con las personas usuarias.

1. Principios éticos básicos en las intervenciones profesionales

Cuando se trata de detallar cuáles son los principales objetivos de los Servicios sociales se suelen resumir haciendo referencia a la atención a situaciones de desprotección y a la promoción de la autonomía de las personas usuarias. En los Servicios sociales se tramitan prestaciones y servicios tan importantes como la ayuda a domicilio, la atención a la dependencia, la renta de inserción e incorporación social… Por otro lado, la atención especializada ofrece servicios de orientación, mediación, prevención, acogida a personas en exclusión social, viviendas tuteladas…

Tanto en los centros de atención primaria como en los servicios de atención especializada desempeñan su importante labor profesional trabajadoras y trabajadores sociales, educadoras y educadores sociales, profesionales de la Psicología… Son profesionales que, cada uno desde su propia formación y especialización, comparten una misma necesidad: tener un fundamento ético desde el que han de atender las diversas demandas de las personas usuarias.

Si la ética es necesaria para toda profesión, aún lo es más para los y las profesionales de la intervención social que trabajan en el ámbito de los Servicios sociales, pues han de atender a personas con gran variedad necesidades básicas, personas que se encuentran en situaciones de gran vulnerabilidad y que —a veces con una carga emocional muy fuerte— tienen que explicar sus difíciles situaciones vitales para poder solicitar una ayuda. Los y las profesionales que les atienden comparten el objetivo de tratar de promover su autonomía y sus condiciones de vida para lograr su mayor integración social.

Para lograr este objetivo, es fundamental contar con una base ética bien asentada desde la que se realicen las intervenciones profesionales, así como con unos principios éticos básicos desde el que se realice el quehacer profesional. En nuestra opinión estos principios son, fundamentalmente, el respeto a la autonomía de las personas usuarias, la búsqueda de su bienestar y el principio de igualdad en el trato y no discriminación.

Sobre esos tres principios citados se sustentan y concretan otros muchos principios éticos que aparecen

recogidos en la mayoría de códigos deontológicos (ASEDES, 2004; CGTS, 2012): El respeto activo, la individualización, la solidaridad, la justicia social, el reconocimiento de los derechos humanos y sociales de las personas usuarias... Podríamos decir que todos ellos son como las ramas de un árbol que confluyen en un único tronco común: el respeto a la dignidad y el valor de la persona humana. Ésta debe ser la base que sustenta, de un modo general, las intervenciones sociales y, de un modo más particular, las intervenciones de las y los profesionales en Servicios sociales.

Recordar esta base no es decir algo obvio, sino ser realmente consciente de que cada persona es un ser único que, como tal persona, es sujeto de una dignidad intrínseca. Si los y las profesionales tienen esta idea bien enraizada, la ética se convertirá sin duda en el eje de sus intervenciones y todos los principios éticos cobrarán mayor sentido.

2. Cuestiones éticas en relación con tres principios: autonomía, confidencialidad y justicia social

Algunos autores (Banks & Williams, 2005) realizan una precisión terminológica distinguiendo entre "dilemas éticos", "problemas éticos" y "conflictos éticos". Nuestro propósito no es aquí ahondar en la distinción entre estos conceptos, sino más bien hacer referencia a todas aquellas situaciones en las que no encontramos un claro curso de acción moral (Bowles et al., 2006) y que, por tanto, crean incertidumbre moral en los y las profesionales. Englobaremos estas situaciones bajo el término "cuestiones éticas". Pueden ser situaciones que engloben un conflicto entre principios éticos, situaciones de incertidumbre porque encontramos razones morales a favor y también en contra de una decisión, situaciones donde no sabemos qué obligación es prioritaria...

La María Jesúis Úriz i la Mercè Ginesta, presentadora de la conferència

¿En qué niveles podemos hablar de "cuestiones éticas"? En todos los niveles, desde el más "micro" hasta el "macro": En la atención directa a individuos, familias y grupos; en un nivel institucional, organizacional e interprofesional (por la escasez de recursos disponibles, por diferencias entre equipos de trabajo...) y, finalmente, también en un nivel social (por la responsabilidad de los profesionales a nivel social y por las situaciones provocadas por el contexto de crisis económica).

Podríamos decir, por tanto, que el número y tipología de cuestiones éticas es muy amplio y que el papel de los y las profesionales de la intervención social y de los servicios sociales es cada vez más complicado. Pues bien, pese a la dificultad de clasificar la gran variedad de cuestiones éticas, hemos intentado agruparlas en torno a tres principios éticos: la autonomía, la confidencialidad y la justicia social (Úriz, 2013).

Los conflictos entre autonomía y bienestar agrupan gran parte de estas cuestiones éticas. Este tipo de conflictos sucede más frecuentemente en la atención directa a las personas usuarias, sobre todo cuando la elección de la persona usuaria choca directamente con su propio bienestar (pensemos en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, por ejemplo). En este tipo de situaciones, las y los profesionales han de alejarse de actuaciones paternalistas, sabiendo respetar la autonomía de las personas usuarias pero sabiendo también que el principio de autonomía está limitado por el daño a derechos fundamentales de uno mismo o de terceras personas (siguiendo con el ejemplo anterior, menores que puedan estar implicados en la relación de pareja y que pudieran estar en peligro).

Otro gran grupo de cuestiones éticas giran en torno al principio de confidencialidad y tratamiento de la información relativa a las personas usuarias: correcta obtención del consentimiento informado, correcto tratamiento de la información y cumplimiento de la legislación (Ley de Protección de Datos...), errores en la cesión de información y advertencia de confidencialidad en la información que se da a otros colegas o profesionales... En todas estas cuestiones éticas conviene recordar los deberes profesionales de calidad (recoger sólo la información necesaria), custodia y uso responsable de la información y, principalmente, la prudencia en la cesión de información.

El tercer principio ético en torno al cual giran muchas cuestiones éticas es el principio de justicia social. Éste es uno de los principios más atractivos y, a la vez, más difíciles, de las intervenciones profesionales. Atractivo porque nos dirige a objetivos tan loables como desafiar la discriminación negativa, oponerse a políticas o acciones injustas, luchar por una justa y equitativa distribución de los recursos... Y difícil porque se aplica desde el nivel "micro" hasta el "macro" y en torno a él surgen muchas situaciones conflictivas: ¿Hay que conceder una ayuda por alimentación a toda aquella persona que la solicite (sin tener en cuenta, por ejemplo, el nivel de ingresos), ¿Cómo garantizar la igualdad de todas las personas en el acceso a los servicios?, ¿Cómo proponer políticas sociales más justas? Ante cuestiones como éstas es cuando más se necesita que los y las profesionales no sean sólo meros dispensadores de recursos, sino que confíen plenamente en su papel transformador dentro de la sociedad, en ser posibles motores del cambio social o institucional.

La María Jesús Úriz durant la seva intervenció

3. Principales cuestiones éticas en los Servicios sociales

Entre los años 2004 y 2005 el grupo de investigación EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de las ciencias) del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra realizamos un proyecto de investigación para tratar de averiguar cuáles eran los problemas éticos más importantes a los que tenían que enfrentarse las y los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Navarra (Úriz, 2007).

Uno de los resultados de aquella investigación fue que las problemáticas más frecuentes en su trabajo diario eran cuestiones económicas (renta básica), prestaciones por desempleo, acceso a una vivienda, conflictos familiares y problemas de salud mental.

Los principales dilemas éticos implicados en el tratamiento de éstas y otras problemáticas eran, por orden de prioridad, los siguientes:

Dilemas éticos (Navarra, 2005)	Algunas o bastantes veces	Nunca o pocas veces
Entregar o no informes a terceras personas	60%	40%
Cómo realizar informes sociales (qué poner y qué no poner)	53%	47%
Permitir o no el acceso de las personas usuarias a su informe social	50%	50%
Cuestiones relativas a la confidencialidad de la información de las personas usuarias	45%	55%
Duración de la intervención (en ocasiones ésta tenía que interrumpirse por falta de recursos)	36%	64%
Hasta qué punto respetar o no la autonomía de las personas usuarias	28%	72%

Elaboración propia a partir de Úriz, 2007.

Entre los años 2008 y 2011, el mismo equipo de investigación EFIMEC realizamos otro proyecto, en esta ocasión a nivel nacional, sobre dilemas éticos de la intervención social desde la perspectiva de las y los trabajadores sociales en España (Ballestero y otros, 2012; Úriz y otros, 2013). Al clasificar de nuevo los principales dilemas éticos, nos encontramos con que los que aparecían más frecuentemente eran los relacionados con:

Dilemas éticos (España, 2012)	Algunas o bastantes veces	Nunca o pocas veces
El deber de informar a terceras personas	48,2%	51,8%
La autonomía de las personas usuarias	46,8%	53,2%
La incompetencia de otro trabajador o trabajadora social u otro profesional	43%	57%
La confidencialidad	42,1%	57,9%
La duración del tiempo de la intervención	40,8%	59,2%
La distribución de los recursos disponibles	37,5%	62,5%

Elaboración propia a partir de Ballestero y otros, 2012; Úriz y otros, 2013.

Si comparamos los resultados obtenidos en ambas investigaciones, podemos concluir que la cuestión que suscita más problemas éticos sigue siendo la relativa a la información que se debe o no transmitir a terceras personas. Siguen existiendo dudas sobre si se debe o no responder a demandas de información sobre las personas usuarias que se solicitan fuera de los equipos interdisciplinares, por parte de otros profesionales o incluso por parte de algunos responsables políticos.

En este sentido, quizá pueda servir como orientación para los y las profesionales de la intervención que siempre hay que preguntarse "quién", "cómo", "qué" y "para qué": Si quien demanda la información puede o no hacerlo, cómo demanda la información (solicitarle que lo haga por escrito, por ejemplo), qué tipo de información es la que demanda (y, por supuesto, cuál

es la que se le puede dar y cuál no), para qué quiere esa información…

Otra conclusión que podríamos sacar de ambas investigaciones es que han aumentado las cuestiones éticas relativas al respeto de la autonomía de las personas usuarias: negativas del usuario a firmar un acuerdo de incorporación socio-laboral vinculado a la renta básica, mujeres víctimas de violencia de género que no quieren denunciar a su pareja, usuarias que aceptan el maltrato porque lo tienen "normalizado" en su cultura…

Una de las problemáticas que hace unos años no suscitaba cuestiones éticas y, en cambio, ahora sí es la relativa a la incompetencia por parte de otros profesionales. En general, no se trata de situaciones graves de negligencia profesional, pero sí de situaciones en las que se producen comportamientos incompetentes o no muy apropiados por parte de otros compañeros y compañeras. La duda que provocan estas situaciones es si se deberían denunciar (o al menos poner en conocimiento de un superior) este tipo de comportamientos, sobretodo en situaciones en las que pueden resultar perjudicadas las personas usuarias.

Otra conclusión que podemos sacar de la comparativa de los resultados de ambos proyectos es que han aumentado las cuestiones éticas relacionadas con la justicia social. En un contexto de crisis económica es aún más difícil conseguir una justa distribución de los escasos recursos disponibles. Además, en ocasiones la intervención con las personas usuarias ha de interrumpirse, no porque éstas ya no la necesiten, sino por falta de recursos (materiales o profesionales).

En cuanto a la confidencialidad, se mantienen los dilemas en torno al tratamiento de la información confidencial relativa a las personas usuarias. En cambio, el acceso al informe social no es tan problemático como hace unos años. Esto puede ser debido a una mayor concienciación entre los y las profesionales sobre que la propiedad del informe social corresponde a la persona usuaria y no al profesional. También han descendido los problemas en cuanto a la realización de los informes sociales, lo cual también puede estar relacionado con lo que acabamos de señalar: Si los y las profesionales piensan que la propietaria del informe social es la persona usuaria y que, por tanto, puede acceder al mismo cuando lo solicite, quizá entonces será mucho más prudente a la hora de redactar dichos informes.

Finalmente, aunque no aparece señalado en los resultados cuantitativos de los estudios señalados, hay un último factor que está surgiendo actualmente y que probablemente cobrará aún más fuerza: las cuestiones éticas en torno a la objeción de conciencia. Algunos códigos deontológicos (el de Trabajo Social, por ejemplo) ya contemplan la posible objeción de conciencia por parte de las y los profesionales. Es un tema que, aunque puede llegar a ser controvertido, recoge algunas reivindicaciones profesionales y puede dar salida a situaciones en las que el cumplimiento de ciertas normas entre en conflicto con los propios principios éticos profesionales.

4. El impacto de la crisis

No quisiera finalizar esta breve exposición sin hacer referencia, aunque sea muy brevemente, al impacto que está teniendo —en los Servicios sociales en particular y en las intervenciones profesionales en general— la grave crisis económica que venimos padeciendo en España y en Europa durante los últimos años. Los efectos generales de la crisis se perciben claramente a través del mayor desempleo, el aumento de las desigualdades económicas y sociales, el gran número de situaciones de pobreza y exclusión social que afecta, sobre todo, a los colectivos más vulnerables, el aumento de situaciones de dependencia…

Esta grave situación está originando una gran sobrecarga de trabajo en los y las profesionales de los Servicios sociales que, muchas veces, se ven totalmente desbordados y sin los recursos necesarios para atender a todos estos colectivos. Desde un punto de vista ético y recordando los principios éticos básicos a los que hacíamos referencia al inicio de esta exposición, están aumentando las cuestiones éticas relacionadas con el principio de justicia social y la distribución de recursos. Hay pocos recursos que distribuir y es difícil encontrar el modo de repartirlos de un modo equitativo y justo. Además, se están "cronificando" muchas situaciones de exclusión, por lo que resulta muy difícil para estos profesionales encontrar recursos para estas personas.

Podríamos decir que se está volviendo a un tipo de intervención asistencialista, que recuerda a los años en los que la beneficencia era el punto central de la atención a las personas con menos recursos. Esto hace que se esté perdiendo el concepto de los Servicios sociales como "servicios integrales", pues la atención que se presta a las personas usuarias no puede ser integral, limitándose en muchos casos a "poner parches" a situaciones concretas. Además, en este contexto es también muy difícil que se haga hincapié en la prevención y en la evaluación de las intervenciones profesionales, pues la sobrecarga de trabajo diaria absorbe totalmente su labor profesional.

A modo de conclusión: La ética, un poder positivo para las intervenciones profesionales.

Del 20 al 26 de marzo de 2012, durante la Semana Mundial de Acción del Trabajo Social, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) y el Consejo Internacional de Bienestar Social (CIBS) presentaron los "Compromisos de Acción de la Agenda Global para el Trabajo Social y el Desarrollo Social" con el objetivo de abordar algunos de estos grandes desafíos actuales. Quisiera destacar, al menos, el hecho de que se estén proponiendo como áreas de reflexión a un nivel internacional temas como las desigualdades sociales y económicas dentro de los países y entre regiones, con las consiguientes situaciones de marginación y vulnerabilidad que se crean. También la importancia del respeto a la diversidad y los derechos humanos, fundamentados en el principio ético básico de la dignidad y valor de la persona al que hemos hecho referencia en esta exposición.

En esta situación de incertidumbres, contradicciones y desigualdades es aún más necesario situar la ética en el centro de la reflexión y de las intervenciones profesionales. Comparto la opinión de Wendy Bowles (2006) cuando afirma que la ética es un poder positivo que ha de guiar la práctica profesional. Recogiendo de nuevo el principio de justicia social al que nos hemos referido anteriormente, ojala que los y las profesionales se conviertan en "activistas éticos" que puedan trabajar por la justicia social y el bienestar de todas las personas.

Bibliografía:

BALLESTERO, A., ÚRIZ, M. J. y VISCARRET, J. J. (2012) "Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España", Papers: Revista de Sociología 97(4), 875-898.

BANKS, S. & WILLIAMS, R. (2005) "Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas", British Journal of Social Work, 35, 1005-1022.

BOWLES, W.; CORRINGRIDGE, M. et al. (2006) Ethical Practice in Social Work. An Applied Approach, Australia and New Zealand: Allen & Unwin.

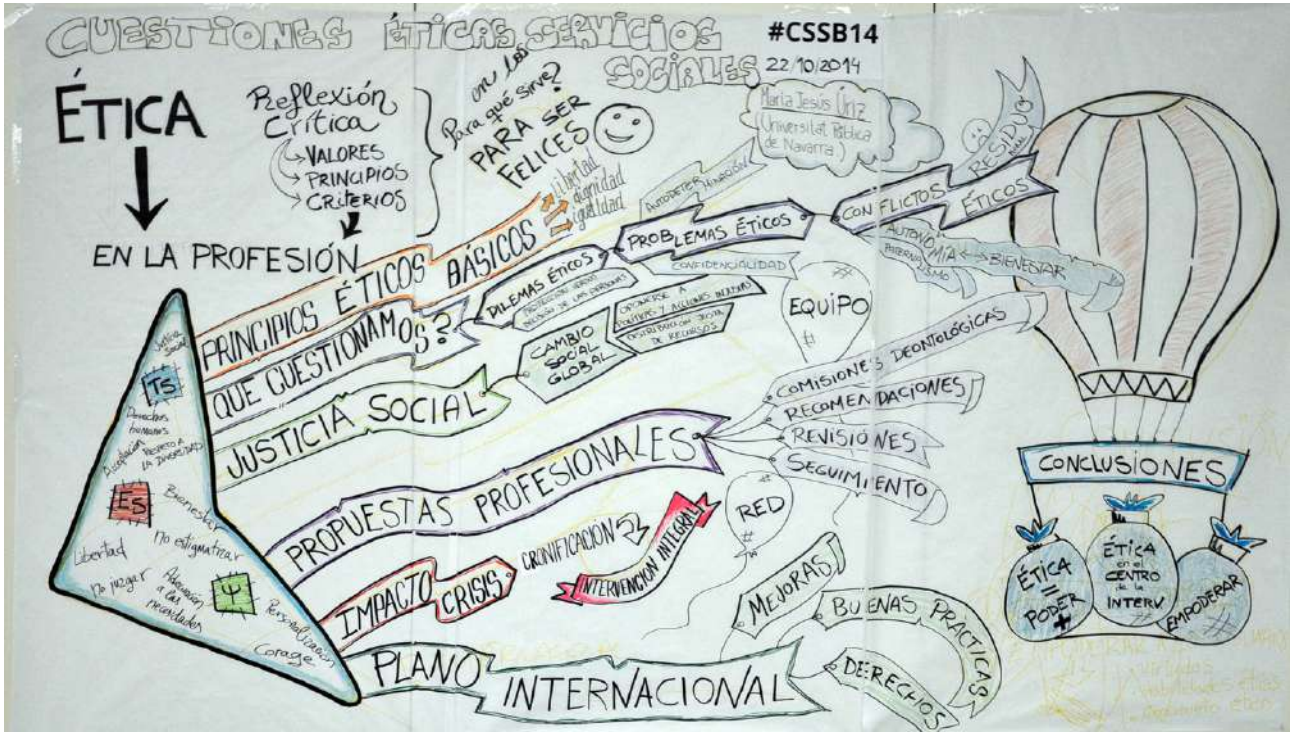
Consejo General del Trabajo Social (CGTS) (2012) Código deontológico de Trabajo Social, aprobado por la Asamblea general extraordinaria el 9 de Junio.

Junta de Gobierno de la Asociación Estatal de Educación Social (ASEDES) (2004) Código deontológico del educador y educadora social, aprobado por la Asamblea general el 28 de Febrero en Toledo.

ÚRIZ, M. J. (2013) "Dilemas éticos en torno a los principios éticos básicos del Trabajo Social", en Rondón, L. M. y Taboada, M. (coord..) Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos, Madrid: Paraninfo, 193-210.

ÚRIZ, M. J., BALLESTERO, A. y URIEN, B. (2007) Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el Trabajo Social, Zaragoza: Mira.

ÚRIZ, M. J., BALLESTERO, A., VISCARRET, J. J. & IDARETA, F. (2013) "Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del Trabajo Social en España y cómo los resuelven", RTS. Revista de Trabajo Social, 199, agosto, 35-45.



Relatoria visual de l'Espai 1