Reflexiones en torno a la Ética en las Intervenciones de Trabajo Social

Sylvia L. Burgos Marrero, MSW, ACSW

La existencia de valores socio culturales y por ende de normas sociales, establecidas y aprobadas por la sociedad siempre ha afectado a los seres humanos. Estas normas las recibimos en transferencia a través de diversos medios desde que nos vamos socializando.

Los padres y madres, la familia extendida, la escuela, los pares y otros sistemas con los que interactuamos en nuestro ambiente contribuyen directamente a la adquisición de la escala de valores que incorporamos a través de nuestro paso por la vida.

Somos impactados por este código de normas o principios ya sea en forma de consejo, de orden o en otros casos como una obligación o prohibición, pero siempre con el fin de tratar de orientar e incluso determinar la conducta humana. Dentro de este cuerpo de normas y principios se encuentra la ética personal.

Con el propósito de guiarnos bajo un marco conceptual comenzamos este trabajo revisando varias definiciones de este concepto.

Según los diccionarios la palabra "ética" deriva del griego ***ethikós***, una voz usada entre otras cosas, "para designar el carácter o modo de ser de una persona adquirido por hábito. No trata solo del buen o mal comportamiento en la moral pública, sino también de algo relacionado con el propio bienestar y el buen hacer".

El "buen hacer" hace referencia a las acciones que realizamos y que impactan a otros seres humanos. Incluye también el respeto al prójimo, y la búsqueda del bienestar propio y colectivo.

Como parte de la ética profesional el buen hacer destaca la excelencia en la ejecución, con una práctica que responda a las necesidades del momento histórico y que esté guiada por un sistema de valores de referencia que permita garantizar calidad y eficiencia en el quehacer.

Otros textos se refieren a la **ética** como:

- ✚ "un grupo de principios de conducta apropiada",
- ✚ "una teoría o sistema de valores morales",
- ✚ "reglas o normas que gobiernan la conducta de una persona o a los miembros de un grupo profesional".

Al hablar de ética profesional también se hace referencia al comportamiento moral en el desempeño profesional. Los valores y principios éticos que guían la relación profesional-cliente son uno de los puntales más importantes en la profesión de Trabajo Social. Los/as profesionales de Trabajo Social deben estar conscientes de las implicaciones éticas derivadas del ejercicio de su trabajo, teniendo muy en cuenta los principios éticos de autonomía, bienestar y justicia.

El comportamiento ético se basa en el sentido de la responsabilidad de cada profesional hacia sus clientes, así como en su buen juicio para determinar cual es la actuación más correcta e idónea en una situación dada.

Las organizaciones profesionales, las normas que establecen estos cuerpos para guiar sus funciones, sus comités éticos y las leyes aprobadas por los cuerpos legislativos no pueden garantizar, por si solos la práctica ética de los/as profesionales.

El **Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales** de Puerto Rico señala en su Preámbulo “la responsabilidad individual y colectiva de los trabajadores sociales, de hacer realidad para todos, los principios de justicia social que constituyen la razón de ser de la profesión de Trabajo Social”.

Según establecido en el Código; el logro de ese fin exige del Trabajador Social:

- “Que entienda que el fin primordial de su función es servir a la gente para que logren el desarrollo óptimo de sus capacidades y para que vivan una vida satisfactoria, productiva, independiente y socialmente útil”.
- “Que esté consciente que su profesión se fundamenta en el respeto a la dignidad del ser humano”.
- “Que tenga presente siempre que las gestiones que hace en su función profesional afectan de una manera sustancial la vida de otras personas”.
- “Que reconozca que todas las personas necesitadas de sus servicios tienen derechos a recibirlos, independientemente de sus circunstancias, raza, religión, ideas políticas, reputación o condición”.
- “Que esté consciente de que la rectitud deberá orientar sus actuaciones y que deberá evitar aún la apariencia de conducta impropia”.

Debido a que muchos de las trabajadoras y trabajadores sociales son empleadas/os o funcionarios/os públicos están limitados y guiados también por el Código de Ética Gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

La Ley Núm. 12 del 24 de julio de 1985 conocida como “Ley de Ética Gubernamental y sus Enmiendas” establece en su exposición de motivos la responsabilidad que tiene el Estado de garantizar el respeto al derecho y la obediencia de la ley, misión fundamental cuando se trata de la conducta de aquellos/as funcionarios/as públicos que lo representan como servidores.

Señala que “hay ocasiones en que, por desventura, surgen acciones improcedentes por parte de algunos funcionarios/as que, al incurrir en claras

faltas a las normas de ética, ponen en riesgo la estabilidad del soporte moral del Estado". Por medio de esta ley el Estado:

- Reglamenta la conducta de los servidores públicos
- Establece restricciones para las actuaciones de ex servidores públicos de las tres ramas del gobierno
- Evoca los principios fundamentales que rigen la conducta del servidor público; entre los que se destacan: respeto, servicio, responsabilidad, honestidad, compromiso, integridad, independencia de criterio u objetividad y justicia

Todos estos postulados guían la identificación de comportamientos no apropiados, definen códigos de conducta y plantean los cambios necesarios para reforzar éticamente las ejecutorias de los servidores públicos. Al implantar estas medidas se convierten en una herramienta muy útil para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Estado.

Mediante esta ley, cuando un/a empleado/a o funcionario/a publico lleva a cabo acciones contra la ética o moral publica se pueden tomar las siguientes determinaciones: amonestar al (la) empleado (a), referir el caso ante el Departamento de Justicia, quien determina si corresponde referir la situación ante el Panel del Fiscal Especial Independiente, suspender al funcionario de empleo y sueldo, o destituirlo.

Ética y Trabajo Social

¿Cuales son los principales dilemas éticos que surgen en el ejercicio profesional en el campo del trabajo social? Y ¿cuáles son las limitaciones que le impone la ética a la práctica? Las anteriores serán las preguntas guías que nos lleven a reflexionar sobre este importante tema. Es necesario además, definir los principios que debemos utilizar para resolver dilemas éticos y utilizar estos para decidir cual es la intervención profesional mas adecuada.

De acuerdo a la literatura revisada existen cuatro principios básicos en la intervención profesional que están relacionados con una práctica guiada por la ética. Estos principios establecen:

1. **Un quehacer responsable**-refiriéndose a que el desconocimiento y el descuido en el trabajo no son éticos y contribuyen a incumplir la responsabilidad de no hacer daño a las personas que reciben nuestros servicios. Es un reclamo de excelencia.
2. **Justicia** – es la obligación de tratar a todas las personas por igual y no discriminarlas bajo ningún concepto, asegurándoles la igualdad de oportunidades. Al referirse a cuestiones de justicia se destaca la responsabilidad colectiva: de los participantes para utilizar de forma responsable los servicios, de los profesionales para darles un trato igualitario y de la gerencia para distribuir los recursos o dictar controles y regulaciones que impidan la discriminación.
3. **Autonomía** – establece que todas las personas son capaces de tomar decisiones respecto a la aceptación o rechazo de todo aquello que se relaciona con su salud y bienestar. Todas las personas son capaces de tomar sus propias decisiones mientras no se demuestre lo contrario. Este principio obliga a los profesionales a proporcionar la información suficiente para que el (la) participante del servicio pueda tomar sus decisiones.
4. **Beneficencia** – exige hacer el bien a las personas, procurándoles el mayor beneficio y limitando los riesgos o perjuicios de la intervención, respetando sus "criterios de bien" y representándolos cuando no puedan tomar las decisiones por si mismos porque su situación personal o clínica lo impida.

Los cuatro principios son cónsonos y están íntimamente relacionados con los postulados básicos de la profesión de trabajo social. Los primeros dos principios son obligatorios para con los otros y exigibles y punibles por la ley.

Obviamente, una práctica guiada por estos cuatro principios plantea un cumulo de situaciones de conflictos de valores con los cuales los/as trabajadores/as sociales debemos enfrentarnos cada día. La práctica de todas las profesiones

relacionadas con la conducta humana genera especiales dificultades en todo lo que se relaciona con la autonomía de los clientes y con la competencia de los mismos para una toma de decisiones correcta y adecuada.

Son muchas las ocasiones en que las/os trabajadoras/es sociales enfrentan difíciles decisiones éticas en su ejecución profesional. Al tener que asumir determinaciones cruciales en la vida de sus clientes se amparan en su criterio personal, juicio o interpretación, todo esto matizado por su propia escala de valores y por sus prejuicios personales.

Se ha identificado que las áreas más sensibles en la intervención están relacionadas con: derechos de los clientes, fronteras o límites, conflictos de intereses, relaciones duales, fraude, confidencialidad, e intervenciones controversiales.

Esto nos plantea la necesidad urgente de aclarar o aprender a identificar lo que pudiera constituir difamación, comunicación privilegiada, documentación de los expedientes de los casos, referidos de clientes a otros profesionales o servicios, terminación de servicios, abandono de servicios, consentimiento para la intervención y evaluación y consentimiento para la participación en estudios de investigación científica.

Sobre los problemas y dilemas éticos, Frederic G. Reamer¹, autor e investigador en el campo de la ética profesional ha señalado que aunque la NASW ha establecido claramente a través de su Código de Ética cuales son las prohibiciones éticas que guían el ejercicio profesional, los trabajadores sociales observan comportamientos no adecuados provocando querellas de ética.

¹ Reamer, Frederic G., Profesor de Trabajo Social de la Universidad de Rhode Island y autor de "Ethical Standards in Social Work-A Review of the NASW Code of Ethics, NASW, Press.

Según un estudio realizado por la NASW durante los años 1982-1992, de 300 querellas adjudicadas contra trabajadores sociales se encontró que un 29.2 % (72 querellas) se referían a casos en que un/a trabajador/a social mantuvo algún tipo de contacto sexual con su cliente o con algún familiar, amigo/a o persona cercano al mismo/a. Lo que presenta un ejemplo de una violación seria en asuntos de relaciones duales y fronteras.

Existen otras circunstancias en que también se presentan problemas éticos y que no están directamente relacionados con la vida personal o íntima de las trabajadoras y trabajadores sociales.

Por ejemplo, cuando es necesario tomar una decisión moral difícil como rechazar una solicitud de servicio de una persona necesitada porque no cumple con los requisitos para acceder un programa o servicio determinado. Este dilema ético implica un conflicto entre los principios morales personales y el principio profesional de justicia, por lo que es aun más difícil decidir que acción es la más correcta.

Reamer² ha clasificado los dilemas éticos en tres grupos: los que suceden en el servicio a individuos y familias, los que se dan en política y planificación social y los dilemas éticos en las relaciones entre profesionales. Es necesario revisar aunque sea de forma resumida estas clasificaciones y hacer reflexión en torno a las mismas.

² Ibid

I. Dilemas éticos en el servicio a individuos y familias:

II.

- Decir la verdad a los participantes –en casos muy particulares en los que el/la cliente foco de atención no tiene la capacidad para entender y tomar decisiones, el profesional llega a una determinación sin darle detalles.
Ej. No informarle a una menor que esta embarazada y decidir con sus personas responsables practicarle un aborto.
- Paternalismo – establece los límites en que el/la profesional puede intervenir en la vida del cliente que ofrece resistencia a un determinado tratamiento e intervención.
- Conflicto entre lealtades profesionales – se trata de un conflicto entre el deber de cumplir con determinadas normas de la institución para la que trabaja y la búsqueda del bienestar de sus clientes

- Conflictos entre leyes, políticas y metas de tratamiento – el profesional ante un caso que identifica algún tipo de negligencia de una madre (su cliente) hacia sus hijos dude en referir la situación, por no afectar el tratamiento en el que está la madre o tener que mover los niños a otro escenario distinto de su propia familia.
- Confidencialidad – búsqueda del bienestar de su(s) cliente (s) con relación al derecho de conocer la verdad.
Ej. Un cliente a quien el trabajador (a) social encuentra consumiendo alcohol y le pide que no se lo diga a su pareja porque ésta le dio una última oportunidad y su uso "no es tan grave".
- Consentimiento informado – antes de la intervención el profesional está en conocimiento de su responsabilidad de buscar el consentimiento, pero no se le hace fácil obtener el mismo *Por ejemplo en una situación de emergencia.*

III. Dilemas éticos en política y en planificación social

IV.

- Distribución de recursos limitados – criterios utilizados para trasladar un cliente a otro servicio debido a una escasez de recursos en el servicio en el que se encuentra.
- Atención a necesidades extremas – ofrecer servicios que no necesariamente satisfagan las necesidades que presenta un cliente sino un alivio o asistencia temporal.
- Diseño de programas – determinar las áreas de necesidad que tiene una población sin darles participación o permitir su creatividad.

V. Dilemas éticos en las relaciones entre profesionales

- Competencia profesional – denuncias sobre la conducta no profesional de colegas.
- Política de la institución – situaciones en las que un profesional tendría que decidir si violar o no atender una norma de su agencia para proteger a otro profesional.
- Comunicación privilegiada – una trabajadora o trabajador social que es requerido por otro profesional para compartir información contra su cliente.

No siempre los profesionales saben como actuar en estos casos ni tampoco las instituciones disponen de prácticas y procedimientos apropiados para resolver problemas éticos.

De acuerdo a Reamer es importante también identificar los riesgos éticos que suceden en la práctica profesional. Hasta el presente los mismos se identifican de acuerdo al contenido de las querellas presentadas ante organizaciones profesionales, demandas presentadas contra trabajadoras y trabajadores sociales y disposiciones de los comités de ética.

Las 17 áreas de riesgo que ha identificado son: derechos de los usuarios, confidencialidad y privacidad, consentimiento informado, oferta de servicios, límites de las relaciones con los usuarios y conflictos de intereses, documentación, informaciones difamatorias, informes de los usuarios, supervisión, desarrollo y formación de los profesionales, consultas a otros profesionales, derivación de los usuarios a otros servicios, fraude, finalización del servicio prestado al usuario, deterioro profesional, evaluación e investigación y toma de decisiones éticas.

Reamer³ ha presentado la "**auditoria ética**" como una herramienta que ayuda a los profesionales y a las agencias a examinar, desde un punto de vista ético, sus prácticas, políticas y procedimientos habituales en relación con asuntos éticos. La "auditoria ética" es útil según el autor para:

- Identificar asuntos éticos y posibles riesgos éticos
- Revisar y asegurar la adecuación de las practicas habituales
- Diseñar una estrategia para modificar, si es necesario, sus prácticas habituales, proteger a los usuarios, prevenir posibles reclamaciones éticas, y prever los recursos necesarios
- Realizar un seguimiento del plan implementado, para ver si realmente esta siendo efectivo.

En resumen, este documento o práctica sirve para proteger a los usuarios, prevenir sus posibles quejas en relación con temas éticos, ayudar a los supervisores a protegerse de posibles reclamaciones éticas e incluso legales, y educar a estudiantes y profesionales sobre asuntos éticos con los que se va a encontrar en la practica profesional.

¿Responde el Trabajo Social puertorriqueño a las guías o postulados de la Ética Profesional?

En Puerto Rico es imperativo que las trabajadoras y trabajadores sociales hagamos reflexión sobre todos los asuntos relacionados con la ética personal y profesional. En un país como el nuestro en el que la corrupción es la orden del día, hay que revisar si en nuestro desempeño profesional nos hemos dejado arropar por el espectro de la conducta anti ética. La violación ética en el quehacer profesional se presenta en muchos escenarios como una practica cotidiana.

³ Reamer, F. G.(2000) "The Social Work Ethics Audit.: A Risk-Management Strategy", **Social Work**, 49, 4, 355-366.

Las noticias que escuchamos o leemos, a través de cualquiera de los medios de comunicación masiva, con relación a las acciones de los directivos del país son un ejemplo de lo planteado. Políticos, jefes de agencias, legisladores, maestros, jueces, médicos, abogados, líderes religiosos, contadores públicos y hasta trabajadores sociales, entre algunos profesionales que podemos mencionar, se han visto involucrados en asuntos donde ocurrieron serias violaciones a la ética profesional.

Estas personas están o han estado involucradas en actos delictivos o de corrupción, proyectando una imagen que esta lejos de ser digna de emular. Al ocupar puestos en los que se define el derrotero de nuestro país deberían ser el ejemplo de un comportamiento ético, digno y respetuoso. Como modelos sociales su desempeño se filtra a través de los medios de comunicación masiva y va delineando el comportamiento de los demás. Ante todo, impactan el proceso de desarrollo y la formación de la jerarquía de valores de nuestros niños y niñas.

Algunos casos de violaciones éticas ocurridas recientemente en el más alto nivel de las dependencias de nuestro gobierno, en los cuales no se ha tomado ninguna acción correctiva, son un ejemplo bochornoso de cual es el estándar que se sigue en el gobierno con relación a las actuaciones anti éticas de algunos de sus funcionarios. Se asumen posiciones que muestran un manejo turbio ante señalamientos que denuncian públicamente comportamientos no éticos. O peor aun, no se toman acciones o se decide "no hacer nada", con el pretexto de garantizarle "derechos" a estas personas inescrupulosas.

A través de estas acciones vemos como la practica anti ética se generaliza, nos embota, insensibiliza y nos lleva a olvidar los principios de respeto y justicia social que debe guiar no solo a los/as profesionales de Trabajo Social sino a cualquier empleado/a o funcionario/a publico.

En Puerto Rico las trabajadoras y trabajadores sociales no estamos exentos de actuaciones no éticas. Por el contrario, estas quejas no siempre se atienden como es debido, y peor aun, al quedar atrapadas entre "asuntos pendientes", se pierde la oportunidad para que se conviertan en instrumentos de aprendizaje y acciones correctivas que tenemos que implantar para prevenir acciones similares por desconocimiento u omisión.

He tenido conocimiento directo de quejas que se han presentado contra trabajadoras y trabajadores sociales las cuales en muchas ocasiones no se pudieron atender como era requerido o en el periodo de tiempo establecido porque no se constituyeron los comités o comisiones necesarias para atender las mismas en la organización profesional.

Le corresponde al Colegio de Trabajadores Sociales según ha sido establecido en su reglamento atender toda queja que se presente contra algún miembro de esta clase profesional, resolver, aclarar o imponer sanciones a través de su Comisión de Ética o de referir la situación para estudio, análisis y determinación por parte de la Junta Examinadora de Trabajadores Sociales. Esta labor se convierte en una actividad casi imposible de cumplir ante la poca participación de la matricula del Colegio en las comisiones que tienen asignada esta tarea entre otras no menos importante.

Como señala la profesora Magali Ruiz⁴, en su libro *La Práctica del Trabajo Social: De lo Específico a lo Genérico*, “es prácticamente típico que muchas Juntas de Directores de nuestra organización no logran reunir el número mandatorio por reglamento para constituir las comisiones”.

Si somos parte del grupo que asiste y participa de la asamblea profesional y específicamente de la administrativa, sabemos que lo que plantea la Profesora Ruiz coincide con el comportamiento observado año tras año en las mismas: ya sea la asamblea del Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico o la de la National Association of Social Workers, Capítulo de Puerto Rico.

Existen algunos estudios sobre el tema de la ética que han sido realizados por estudiantes graduados de los programas de Trabajo Social para su disertación de tesis, o por otros colegas que se desempeñan en áreas de investigación social. Pero, relacionado con la ética no existe en Puerto Rico estadísticas de querrelas recibidas y adjudicadas, que no sean los (resumidos) informes anuales que presenta en la asamblea administrativa la Comisión de Ética, si ésta llegó a constituirse.

Tampoco se escribe o se publica artículos relacionados con la ética. El tema se incluye como una unidad dentro del temario de un curso a nivel de bachillerato, pero no se le dedica el espacio que requiere para crear conciencia de todas las actuaciones que se convierten en violaciones éticas. No es un requisito para la práctica o la renovación de licencia aprobar un curso sobre este tema.

⁴ Ruiz González, Magali, (1997) “*La Práctica del Trabajo Social: De lo Específico a lo Genérico*”, Editorial Edil, Inc., Río Piedras.

Las situaciones que surgen en muchas agencias que pueden ser identificadas como actuaciones no éticas, no son un secreto.. Algunos ejemplos son:

- Un/a participante que revela al profesional un tipo de comportamiento no adecuado por parte de quien lo estaba atendiendo anteriormente, y no se toma acción al respecto para no afectar al colega.
- La ubicación de un menor en un hogar sustituto, hogar de grupo o institución cuando conoce que la capacidad de la facilidad excede la permitida.
- La determinación de no cerrar una facilidad residencial u hogar porque no se cuenta con otros recursos de colocación.
- La determinación de no cerrar un caso al que ya se le ofreció el servicio para evitar que nos asignen otro.
- Una recomendación para otorgar custodia de un menor a una de las Partes, basado en amiguismo, conveniencia personal o porque no pudimos realizar una evaluación completa por falta de tiempo.
- Casos en el que las recomendaciones que se presentan responden a determinaciones del supervisor, de la división legal o de otra persona que no fue la que realizó el estudio social.
- El envío de información confidencial vía facsímile o por otros medios electrónicos.
- Información confidencial de los clientes que se comparte abiertamente en lugares públicos
- Perdidas de expedientes, bitácoras o agendas profesionales que incluyen información privilegiada.
- Compartir social con clientes o frecuentar lugares públicos o actividades en las que podemos coincidir con la clientela.
- Acatar determinaciones gerenciales que limitan el ofrecimiento de servicios a los clientes sin presentar reclamos justos.

Las acciones anteriores han sido expresadas por colegas, como ejemplos de experiencias angustiosas que han tenido que enfrentar. Otras han llegado hasta el foro público exponiendo una versión de lo sucedido y no necesariamente toda la verdad.

Como grupo profesional necesitamos desarrollar conciencia sobre si nuestra intervención responde a los principios éticos. Las instituciones universitarias en las que se preparan profesionales para el campo de trabajo social pueden

contribuir. Los programas deben incluir en sus currículos espacios para una discusión mas completa sobre asuntos de ética profesional.

Las dos organizaciones profesionales activas en PR deben proveer talleres de educación continuada sobre asuntos éticos según se van identificando las necesidades de los grupos de acuerdo a los diferentes escenarios de trabajo. Estos adiestramientos pueden ser ofrecidos utilizando adelantos tecnológicos como las teleconferencias o cursos cortos "en línea".

Podemos también emular actividades de crecimiento profesional como el "professional review" o los foros para consultas éticas, que se realizan entre colegas de la NASW. Mediante estas actividades se provee un espacio para llevar a cabo revisión entre pares de alegadas conductas anti éticas, u ofrecer retro alimentación para identificar a que inciso del código de ética se debe hacer referencia para aclarar dudas y evitar violaciones o reclamaciones. Esto, con un propósito más constructivo y educativo que punitivo.

La profesión necesita desarrollar nuevas herramientas para la educación en la toma de decisiones éticas. Necesitamos esbozar los riesgos que plantean las diferentes alternativas de intervención.

Es necesario también, determinar el impacto de nuestra intervención profesional. Cuando trabajamos con una población de niños/as y adolescentes tenemos bajo nuestros hombros la tarea de prevenir y proteger.

Nuestra responsabilidad es rescatar a nuestros/as niños/as que están en riesgo, desde los escenarios en que nos desempeñamos. Tenemos que desarrollar modelos de trabajo que nos permitan identificar en el hogar, en la escuela

maternal, y en la escuela los riesgos a que pueden estar expuestos estos menores para actuar antes de que sean víctimas de cualquier tipo de agresión.

También tenemos que desarrollar nuevos modelos para trabajar con aquellos adolescentes que ya se encuentran bajo el sistema de justicia juvenil y que constantemente tienen que enfrentarse a las demandas de una sociedad consumista que no pueden satisfacer. Los modelos de intervención que estamos utilizando no parecen ser adecuados por la reincidencia en conducta inadecuada o el abandono de los servicios a los cuales los referimos.

Otro aspecto que requiere revisión y análisis es la identificación de quien es nuestro cliente foco de atención y si los planes de servicio que trazamos responden a sus necesidades y les permiten lidiar con los problemas que enfrentan.

La mayoría de estos (planes) se limitan a actividades de referidos a servicios que muchas veces no están disponibles o para los cuales deben enfrentarse a procesos tan burocráticos que pierden el interés antes de obtener un logro y por lo tanto incumplen los mismos.

Toda la problemática social reclama una ejecución profesional de excelencia, que responda a las necesidades de nuestra clientela, apartarse de las practicas de riesgo, estar conscientes de quien es nuestro cliente al que le debemos lealtad; y en algunos casos muy controversiales, la determinación de denunciar practicas anti éticas institucionales antes de ser señalados/as como un caso más de ineficiencia, corrupción o irresponsabilidad.