

Valores y ética profesional: nuevos retos para el trabajo social ante la modernidad

*Martha Leticia Cabello Garza
María Eugenia Lobo Hinojosa*

Resumen

En este trabajo se realiza una reflexión sobre el papel que juegan la ética y el código deontológico de la profesión y de los profesionales del trabajo social en su intervención. Se profundiza en los conflictos de valores que dichos profesionales están abordando actualmente en el ejercicio de sus funciones ante los grandes cambios socioeconómicos y los avances de la modernidad, algunos de ellos de orden jurídico como la eutanasia y el aborto.

Planteamos aquí la importancia de repensar esos conflictos de valores y realizar cuestionamientos en el sentido de cómo garantizar la equidad en un mundo de grandes desigualdades. La época actual, caracterizada por profundas transformaciones sociales, reclama descubrir nuevas formas de intervención en la labor del trabajo social; ésta debe integrar valores y competencias técnicas.

Palabras clave: ética, trabajo social, código deontológico, valores.

Hoy en día, la práctica del trabajo social se ha centrado en hacer frente a las necesidades humanas y desarrollar el potencial humano. El trabajo social ha crecido con ideales humanitarios y, en general, sus valores se basan en el respeto a la igualdad y a la dignidad de la persona. Por otra parte, el bien público promovido por el trabajo social se encuentra regido por dos valores básicos: el respeto a la autonomía del cliente y la promoción del bienestar social. Según Damián Salcedo Megales (2010), el compromiso del trabajador social se basa en el respeto a la autonomía de sus clientes, y puesto que ésta es parte de la calidad de vida de las personas, el compromiso con el bien público ha de expresar el reconocimiento de estos valores a la hora de ofrecer sus servicios. Esto implica ofrecer de manera competente un bien profesional, buscando siempre el acuerdo con los intereses de los

clientes, salvaguardando, además, los intereses de otros miembros de la sociedad con respeto hacia las normas organizativas existentes. Estos elementos del compromiso con el bien público configuran y determinan los principios y valores de una profesión y conforman su ética profesional (Bermejo, F., 2002).

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, y surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas. Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los considerados tradicionales —aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos—, de los modernos que comparten las personas de la sociedad actual (García, B., 2007).

Los valores esenciales abrazados por los trabajadores sociales son la base del propósito y perspectiva de la profesión; servicio, justicia social, dignidad y valor de la persona, importancia de las relaciones humanas e integridad, entre otros, deben ser reflejo del quehacer profesional (Eroles, C., 1998). Una mirada retrospectiva nos remite a los principios y valores básicos de Félix P. Biestek (1957), que son

los que han logrado mayor consenso en el tiempo y aunque se han presentado algunos cambios, han estado vigentes por muchos años:

- La individualización o reconocimiento de las características únicas de cada usuario: enfocado a visualizar a cada usuario como un ser único e irreplicable.
- La expresión explícita de los sentimientos: el trabajador social tiene que intentar facilitar que el usuario exprese libremente sus sentimientos.
- La implicación emocional controlada: el trabajador social ha de implicarse en la intervención y en las emociones de los usuarios, pero de forma controlada, de tal modo que no le sobrepasen emocionalmente las situaciones ante las que se encuentre.
- La aceptación: supone tratar a los usuarios como son, con sus virtudes y defectos.
- La actitud “no enjuiciadora”: el trabajador social no ha de enjuiciar al usuario en sí mismo, sino su conducta.
- La autodeterminación del usuario: implica la obliga-

ción del trabajador social de respetar las decisiones que tome el usuario.

- La confidencialidad: la obligación del trabajador social de mantener confidencial la información relativa al usuario.

Sin embargo, y ante los grandes cambios socioeconómicos de la modernidad, los valores de respeto, autonomía o autodeterminación de los usuarios han caído en crisis dentro de la práctica profesional; parecería que existen limitaciones y criterios más racionales y acordes a las nuevas situaciones que han traído los avances científicos y tecnológicos, algunos de ellos de orden jurídico, como la eutanasia o el aborto.

Por muchos años, hablar de trabajo social era hablar simplemente de una vocación de servicio y simple ayuda a las personas. No obstante, con el tiempo se han ido acumulando en el área de lo social nuevos conocimientos científicos, metodológicos y técnicos que nos acercan cada vez más a la realidad. Esto se vuelca hacia la satisfacción de las necesidades, tanto individuales como de grupos, en un marco de acciones más competitivo.

Actualmente, y ante la cada vez mayor presencia del trabajo

social en los ámbitos institucionales públicos y privados, la acción ética ha sido motivo de 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 (Salcedo, D., 2010). Es importante reflexionar, entonces, sobre los conflictos de valores a los que nos enfrentamos hoy; en particular, dentro de las organizaciones sociales, en donde el ejercicio de nuestras funciones profesionales nos enfrenta éticamente al deber de denunciar y demostrar que las programaciones y normas institucionales no siempre responden a las demandas del bien común.

Se hace necesario, también, garantizar la equidad en un mundo donde imperan grandes desigualdades. La profesión del trabajo social tiene como objetivo fundamental, precisamente, la promoción del bienestar social a través de diversos medios, de entre los cuales resalta el trabajo social institucional. A este respecto, una veta importante para el comportamiento ético del profesional dentro de las organizaciones está representada por el sentido que tiene, para el bienestar social, el entramado burocrático de las instituciones. Como afirma Begoña García Álvarez, “los profesionales del trabajo social se

sienten utilizados por determinadas acciones políticas que venden su falta de ética tras la máscara de la transparencia” (2007: 175).

La acción de cualquier profesional es motivo de debates y reflexiones. Cuando se trata de intervenciones profesionales que se desarrollan en los diferentes ámbitos laborales y sociales, el juicio sobre el comportamiento ético se torna más sensible y polémico; esto es particularmente enfático tratándose del trabajo social, cuyo ejercicio se enfoca hacia las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Por ello, aquí, los valores profesionalmente plasmados adquieren una dimensión especial: tienen la misión de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y de esta manera se aboquen a la prevención de problemáticas sociales (Eroles, C., 1998).

El trabajo social es una profesión enfocada a promover el empoderamiento en las vidas de las personas, familias y comunidades, a fin de que ellas mismas enfrenten autónomamente los retos que la problemática social levanta a su paso. En el centro de esta labor profesional debe cultivarse un sistema interconectado de valores, teorías y prácticas, cuyo fin último

es el bienestar social. Para lograr lo anterior, la profesión analiza situaciones complejas y facilita cambios personales, organizativos, sociales y culturales (García, B., 2007). En este devenir, el trabajador social se enfrenta a las desigualdades e injusticias, diseñando e implementando estrategias y acciones, utilizando distintos conocimientos, habilidades y técnicas; todos y cada uno de estos aspectos, susceptibles siempre de un juicio ético. Éste, a su vez, cobrará las dimensiones de las crisis, emergencias, problemáticas personales y situaciones cotidianas intervenidas.

En su ejercicio profesional, específicamente cuando intervienen en casos, grupos o comunidades involucrados en situaciones con alguna implicación legal, los trabajadores sociales se enfrentan a grandes retos para ayudar a las personas a obtener servicios, recursos, pero sobre todo a estar informados de sus derechos (Eroles, C., 1998). Sus intervenciones abarcan desde los procesos psicosociales focalizados a nivel individual, como son los casos de una ruptura matrimonial o una situación de concubinato; o procesos judiciales sobre derecho a los alimentos del menor; hasta el compromiso con la política, la planificación y el desarrollo social, incluyendo el asesoramiento, el tra-

bajo de casos, el trabajo social con grupos, educación social y el tratamiento o terapia familiar. En este contexto, el trabajo social toma como valor central el respeto a la persona en su dignidad y libertad, defendiendo la aceptación libre por parte del cliente como principio básico del ejercicio profesional.

En todos los casos que se presentan en una corte o juzgado, la presencia de un profesional del trabajo social se hace indispensable. Los trabajadores sociales deben, en tal ámbito, apoyar y defender la integridad de la persona y el bienestar de la misma a nivel físico, psicológico, emocional, social y espiritual. Esto significa promover el derecho a la participación de cada una de las personas, considerar en cada persona todas sus dimensiones y verla como parte actora de su propio proceso de vida, sin ninguna distinción de dignidad, y contribuir a identificar y desarrollar cada una de sus fortalezas. En este sentido, la conducta profesional deberá ser empática, íntegra y no subordinada a intereses ajenos, pero, sobre todo, responsable ante los usuarios y las organizaciones donde desarrolle su intervención.

Los trabajadores sociales tienen, también, la responsabilidad de promover la justicia social en relación con la sociedad como un

todo y con las personas con las que trabajan (Banks, S., 1997). Esto significa reconocer la diversidad de los casos y situaciones en las que se desarrolla su intervención; ser eficaz y equitativo al distribuir y aplicar los recursos con los que se cuenta para la atención del individuo, el grupo o la comunidad que se le encomiende, trabajando bajo el principio de solidaridad. Todo esto además de la objetividad, integridad, imparcialidad y transparencia que deben regir todas sus acciones.

No obstante, en la práctica diaria esas normas y políticas se entrelazan en una burocratización de tareas y actividades que, aún siendo propias de la profesión y sus actuaciones, se ven relegadas a las necesidades priorizadas de la institución u organización para la cual laboran. De esta manera, los criterios institucionales se sobreponen a los principios y códigos éticos del trabajo social y se convierten en códigos cuantitativos, donde los números y puntuaciones son el principal valor para la obtención de un determinado recurso. De esta manera, la intervención profesional individualizada se convierte en una situación de conflictos y dilemas (Salinas, F., 2003).

Hablar de valores es hablar del compromiso con nosotros mismos

y con la sociedad, de hacer lo correcto por propia convicción más que por obligación.

El código deontológico que se interesa por establecer marcos o criterios acerca de cómo deberían ser las cosas y, por lo tanto, sobre cuáles son los deberes inherentes a una profesión en el ejercicio de sus funciones (García, B., 2007), es lo que ayudará al trabajador social a decidir qué es lo mejor y más adecuado en una situación dada. 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.

Es en el entorno jurídico-social donde el trabajador social se encuentra en muchas ocasiones con dilemas que van desde lo jurídico, social y culturalmente permitido, hasta lo jurídico, social y culturalmente prohibido. El trabajo social, al tomar como valor primordial el respeto a la persona, considerando su dignidad y libertad, debe buscar en sí mismo la neutralidad, la no actitud de juicio, evitando la actuación estereotipada en su intervención,

En el marco de la Asamblea General de la Federación Internacional de Escuelas de Trabajo Social celebrada en Adelaida, Australia,

se aprobó un documento denominado *Ética en Trabajo Social, Declaración de Principios (2004)* mediante el cual se animó a los trabajadores sociales de todo el mundo a reflexionar sobre los retos y dilemas de esta profesión y a basar en la ética sus actuaciones en cada caso concreto. Este documento marca una nueva era para la ética del trabajo social. En este acuerdo se plasmó la situación de conflicto de intereses en que entran a menudo los profesionales, así como los conflictos entre el deber ser de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan, y las demandas de eficiencia y utilidad que les impone la sociedad donde se labora. Asimismo, se reflexiona tanto sobre las funciones de ayuda y de control social que ejerce el trabajador social, como sobre el hecho de que los recursos de la sociedad son limitados y, por ello, algunas veces no se cuenta con opciones de ayuda. El documento aborda también el tema de la difícil cuestión de cómo llegar a un consenso entre lo que se piensa con lo que se siente y se actúa.

De acuerdo a Begoña García Álvarez (2007), se puede llegar a afrontar esta serie de problemas con prácticas particulares. Unas son las adaptativas, tal vez las menos deseables, mediante las que el

trabajador social procura adaptar a las personas a su medio sin ningún tipo de reflexión crítica; otras son las prácticas educativas tradicionales, en las que el profesional intentan cambiar la sociedad a través de una educación “social” con el fin de superar la marginación y adaptar a los usuarios a sus recursos. Las más deseables serían verdaderas prácticas educativas transformadoras que se constituyen por un trabajo social que cuestiona incluso su propio rol en la sociedad, analiza a la sociedad en una visión global y emplea técnicas participativas en donde se exalta el protagonismo del usuario en el cambio.

La época que estamos viviendo, de profundas transformaciones sociales, reclama descubrir nuevas formas de intervención como respuesta al reto humanizador de la labor del profesional de trabajo social, que integre valores y competencias técnicas (Salinas, F., 2003). El trabajo social no es sólo testigo de esta crisis cultural y de globalización de la economía de mercado o de la emergencia de nuevos paradigmas, sino que forma parte, como protagonista, de la naturaleza de esas transformaciones, y, por ende, el reto consiste en defender la dignidad humana, así como los derechos civiles y políticos vinculados con la democracia liberal vigente.

Ante la magnitud de los problemas mundiales, la responsabilidad ética y moral debe impulsar a tomar decisiones y soluciones oportunas y compatibles con la democracia y el respeto a los derechos humanos. La labor debe pensarse en términos de una globalización más humana y más solidaria, donde primen nuevos valores como un amplio sentimiento de cooperación universal, un compromiso con la justicia que se consolide en un nuevo “contrato social” (Salinas, F., 2003).

La profesión del trabajo social, en términos de valores y ética profesional, debe despertar la conciencia de que los problemas derivados de la pobreza mundial afectan a todos los seres humanos, y de que la toma de decisiones oportunas y compartidas son la base de una auténtica cooperación. Los trabajadores sociales deben promover en sí mismos, y en el ser humano en general, impulsos solidarios cada vez más desinteresados y altruistas y así inyectar una mayor dosis de humanidad. Esta postura parece ser la alternativa viable de nuestro futuro profesional y el progreso hacia una sociedad más sensible a la problemática social. Como afirma Francisco Salinas Ramos: “El elemento básico para el progreso hacia una sociedad más madura y sensa-

ta es: ‘razonar con otro’ y ‘ponerse en el lugar del otro’, ‘sentir con...’ y ‘pensar con’... entender el sentido común, despertar, consolidar, difundir la conciencia de la necesidad de la solidaridad” (2003: 80).

Bibliografía

- Banks, Sarah, 1997, *Ética y valores en el trabajo social*, España, Paidós Ibérica.
- Bermejo, Francisco J., 2002, *Ética de la Profesión de Trabajo Social*, Bilbao, Centro Universitario de la Compañía de Jesús.
- Biestek, Félix P., 1957, *Las relaciones de “Casework”*, Madrid, Aguilar.
- Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios, 2004, Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores

Sociales y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, Adelaida, Australia.

- Disponible en: <http://www.tsmu.org/doc/declaracionEtica.pdf>
- Eroles, Carlos, 1998, “Los principios éticos de las intervenciones en trabajo social”, en Carlos Eroles (coord.) *Familia y Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio Editorial.
- García Álvarez, Begoña, 2007, “Los profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales”, *Humanismo y Trabajo Social*, 6, pp. 173-188.
- Meza, José Luis, 2003, *Los valores: aproximación conceptual*, Bogotá, Universidad de La Salle.
- Salcedo Megales, Damián, 2010, “Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales”, *Trabajo Social Global*, 1 (1), pp.10-38.
- Salinas Ramos, Francisco, 2003, “Globalización, Solidaridad y Derechos Humanos”, *Humanismo y Trabajo Social*, 2, pp. 71-91.
- Tostón, Francisco, 2001, *Vivir. Ética y valores para la juventud de hoy*, Bogotá, Paulinas.