



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“LA ÉTICA EN LA INTERVENCIÓN
CON PERSONAS INMIGRANTES
DESDE EL TERCER SECTOR”**

Autora: D^a. Rachael Moya Gutiérrez

Tutor: D. José Javier Callejo

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
CURSO 2014 – 2015

FECHA DE ENTREGA: 25 de Junio de 2015

“Los problemas éticos surgen cuando y donde la gente tiene que ocuparse de la vida humana, de su supervivencia y de su bienestar. En estas actividades, se implican diariamente los trabajadores sociales.”

Loewenberg y Dolgoff.

INDICE

1. Introducción	6
2. Ética y Trabajo Social: La Intervención con Personas Inmigrantes en las Organizaciones del Tercer Sector.....	9
2.1 La historia de la ética en Trabajo Social.....	9
2.2 Relación de investigaciones en materia de ética en trabajo social.	15
2.3 La necesidad de la ética en la intervención con personas inmigrantes.....	19
3. La ética en la intervención con personas inmigrantes en las entidades no lucrativas de la provincia de Valladolid.....	23
3.1 Planteamiento y objetivos de la investigación.	23
3.2 Metodología.	24
3.3 Universo de estudio y muestra significativa.....	25
3.4 La ética en la intervención: La realidad de los trabajadores sociales en su práctica diaria.....	26
1. La Imagen que los trabajadores tienen de los usuarios y sus necesidades.	26
2. La ética en la organización.....	30
3. La praxis del profesional.	32
4. Los dilemas éticos en la intervención con personas inmigrantes.	37
5. La Resolución de dilemas éticos.	43
4. Reflexiones y comentarios finales.....	46
Bibliografía	50
Anexo I	53

Resumen

La intervención en Trabajo Social requiere en todo momento de una reflexión ética, de ahí que cada vez existan más estudios acerca de éste tema y de cómo actuar para no vulnerar los derechos de las personas. Si bien es cierto, todas las investigaciones realizadas hasta el momento abordan la intervención desde una perspectiva general, sin centrarse en colectivos, ni sectores. Con este trabajo, sin embargo, se pretende realizar una investigación, en lo que a ética se refiere, en el ámbito del tercer sector, pues es el menos estudiado, y especialmente en aquellas entidades que trabajan con el colectivo de personas inmigrantes, ya que estas muestran especial vulnerabilidad.

Los resultados obtenidos muestran una gran brecha entre teoría y praxis, ya que se tiende a teorizar demasiado pero no a aplicarlo en la práctica. Así mismo, se encuentra una disonancia entre lo que explican los profesionales y lo que realmente hacen; pues aseguran que la ética es muy importante en la intervención, pero en la práctica actúan principalmente por intuición, sin reflexionar lo suficiente y sin prestar la atención necesaria a los aspectos relacionados con la ética profesional.

Palabras clave: Trabajo social, ética, inmigración, intervención social, dilemas éticos.

Abstract

Intervention in Social Work always requires an ethical reflection, so the number of studies that exist about this issue are increasing, and how to act to avoid violating people's rights. If it is true, all the investigations carried out so far the intervention addressed from a general perspective, without focusing on groups or sectors. With this work, however, it is to conduct an investigation, as far as ethics is concerned, within the third sector, it is the least studied, and especially in those organizations working with immigrant people, as these show particular vulnerability.

The results show a wide gap between theory and practice, as we tend to theorize too but not to apply it in practice. Also, there is a dissonance between what professional social workers explain and what they really do; it ensures that ethics is very important in the intervention, but in practice act intuitively, without thinking and without paying attention to issues related to professional ethics.

Keywords: social work, ethics, immigration, social intervention, ethical dilemmas.

1. Introducción

“La historia del trabajo social muestra cómo los fundamentos de la profesión están entrelazados por la relación entre una responsabilidad ética y unas convicciones morales que orientaban las prácticas de ayuda”. (Cordero, 2013, pp. 93). Todas las disciplinas en su intervención profesional, en su quehacer diario, requieren de actuaciones éticas. El trabajo social, especialmente, al ser una profesión que trabaja en relación directa con las personas y sus necesidades y persigue objetivos como la mejora de la calidad de vida y el aumento del bienestar, no está exento de ello. (García, 2007).

La ética, la calidad y las buenas prácticas son conceptos que han estado unidos al trabajo social desde sus inicios. Esta profesión no tendría sentido sin un enfoque ético al trabajar constantemente con personas en situación de vulnerabilidad, lo que requiere una sensibilidad y unos conocimientos teórico-prácticos, donde la intervención debe estar regulada y apenas se deje cabida a la propia intuición del profesional. Es ahí donde podemos cometer la vulneración de los derechos de los usuarios, llegando a producir una mala praxis, aun habiendo realizado lo que considerábamos más correcto para aumentar el bienestar de la persona.

Por ello, antes de comenzar el presente trabajo se plantearon una serie de preguntas ¿Son todas las formas de trabajar correctas si se consigue la finalidad de nuestra profesión? ¿El fin justifica los medios? ¿Acompañamos a los usuarios o les imponemos lo que deben hacer?

Hoy en día la ética está cobrando gran importancia en el ámbito del trabajo social, reflexionándose sobre los dilemas éticos que pueden surgir en la práctica diaria, la calidad de la intervención, las buenas praxis, etc.; surgiendo así diferentes modelos de intervención y herramientas que nos ayuden a resolver los conflictos que puedan surgirle al profesional.

Es por ésta razón, también, que cada vez existen más investigaciones acerca de cómo actúan los trabajadores sociales en los diferentes ámbitos en los que se puede encontrar, de los tipos de conflictos éticos que se le presentan y de cómo los

resuelven; todo ello con la finalidad de estudiar cuáles serán las formas más correctas de actuar y los modos de resolver esos dilemas.

Si bien es cierto, las investigaciones existentes hasta el momento hablan del trabajador social en general sin hacer, a penas, distinción por áreas. Es por ello, que cabe la necesidad de realizar investigaciones por sectores, pues no es lo mismo la intervención en el sector público que en el sector privado, ni los dilemas que puedan surgir al trabajar con personas inmigrantes o al trabajar con personas con discapacidad.

Por con siguiente, el presente trabajo aborda una investigación sobre la ética en la intervención con personas inmigrantes, ya que se considera que son de especial vulnerabilidad. Dicho colectivo es atendido principalmente por entidades no lucrativas, debido a la sobrecarga existente en el sector público para prestar servicio a todas las personas que lo demandan. Además, éstas presentan características y necesidades como su situación legal, su cultura, sus creencias, etc. que pueden causar controversias en el profesional a la hora de actuar, produciéndose dilemas éticos. Ante estas situaciones, los trabajadores sociales, pueden tomar decisiones que conllevan la vulneración de los derechos de los usuarios. Esto requiere una intervención reflexiva en cuanto a ética se refiere, valorando las distintas formas de intervenir y que solución es la más “ética” y favorable para la persona. En consecuencia se cree relevante llevar a cabo dicho estudio.

De tal modo el objetivo principal de éste trabajo es aportar información que permita reflexionar sobre los modos de actuar de los trabajadores sociales en el ámbito del tercer sector, en especial de aquellos que trabajan con personas inmigrantes, con la finalidad de crear nuevas herramientas y técnicas que ayuden al profesional en su quehacer diario.

Dicho trabajo consta de dos bloques, uno referido al estado del arte, en el que se presenta de forma concisa las teorías más representativas de la ética en trabajo social, poniendo de manifiesto la necesidad de realizar una investigación en éste ámbito. Se explicará tanto la historia de la ética en trabajo social, su importancia, así como las investigaciones ya realizadas en este ámbito tan arduo como lo es la ética. Por otro lado, en el segundo bloque, se expone la investigación en sí misma, mostrando la

metodología utilizada, los resultados obtenidos y las pertinentes conclusiones. Se finaliza con una conclusión general en la que se valora la realización del presente trabajo.

2. Ética y Trabajo Social: La Intervención con Personas Inmigrantes en las Organizaciones del Tercer Sector.

2.1 La historia de la ética en Trabajo Social

Antes de analizar la dimensión ética en la intervención con personas inmigrantes en el tercer sector es necesario realizar un acercamiento al concepto de ética y valores, pues éstos son los conceptos troncales que más se van a utilizar a lo largo de todo el trabajo y los que más dificultades encuentran los distintos profesionales para definirlos. (Barbero, Feu y Vilbrod 2009).

Utilizando las palabras de Banks (1997):

Estrictamente hablando, la ética es el estudio de la moral (las normas de comportamiento que sigue la gente en referencia a lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo). Esto se conoce a menudo como filosofía moral, que comprende el análisis de cómo usamos lo que entendemos por términos tales como “bueno” o “malo” (metaética) o la creación de sistemas reales de moralidad que prescriben lo que debería hacer la gente (ética normativa). (p.18).

Por otro lado cuando hablamos de valores entendemos (Banks, 1997):

En su empleo cotidiano, “valores” se usa a menudo para referirse a una o a todas las actitudes, las creencias y los principios religiosos, morales, políticos e ideológicos. En el contexto de trabajo social, sin embargo, parece ser usado con frecuencia para significar: una serie de principios morales/éticos fundamentales con los cuales se comprometen o deberían comprometerse los trabajadores sociales. (p.18).

Si nos centramos en la ética profesional, ésta está compuesta de tres dimensiones que la constituyen como tal (Bermejo, 2002):

- La dimensión teleológica: hace referencia a la finalidad última de la profesión, es decir el servicio que ésta presta a la sociedad, la misión de la intervención social evaluada a posteriori. Tiene en cuenta tanto los fines como los principios de la profesión.

- La dimensión normativa: se refiere a los principios, valores, normas y obligaciones que han de guiar la conducta de los profesionales.
- La dimensión pragmática: contiene una serie de pautas para regular la actuación del profesional y orientarle en la resolución de conflictos éticos que puedan surgir en la práctica diaria. Se encarga de analizar la eticidad de las actuaciones concretas. Esta dimensión es la que vamos a tratar mayoritariamente en la investigación planteada, pues nos interesa conocer qué tipos de problemas se encuentran los profesionales que intervienen con personas inmigrantes desde el tercer sector y cómo los resuelven. De las diferentes herramientas para resolver los conflictos hablaremos más adelante.

Para entender este trabajo es necesario realizar un recorrido por la historia de la ética en trabajo social ya que ésta ha sido un componente esencial del “ethos” y de la acción de los trabajadores sociales desde los inicios de la profesionalización. La temprana incorporación de la ética al pensamiento y acción queda de manifiesto en textos y en documentos de trabajo social, tanto extranjeros como nacionales. (Aguayo, López y Quirós, 2009).

Si nos centramos en las primeras referencias de ética en trabajo social, encontraremos una serie de principios acerca de cómo debería tratar el trabajador social al usuario. Los principios más influyentes fueron los elaborados por Biestek, un sacerdote americano católico, a finales de los años 50. Éste no los entendía como principios éticos en sí, sino como unos principios para la práctica efectiva- instrumental para el propósito de los trabajadores sociales de ayudar al cliente a alcanzar un mejor ajuste entre su persona y su entorno (Banks, 1997).

Hay que tener en cuenta, para entender la incorporación de la ética en trabajo social, así como en las demás disciplinas, que a partir de la segunda mitad del siglo XIX, se comienza hablar del sentido moral del término responsabilidad, en contra posición de la ética de la convicción.

La ética de la convicción promovía el cumplimiento acrítico y obediente de principios éticos rígidos que acababan dando lugar a actitudes y comportamientos intolerantes y fanáticos. Por otro lado la ética de la responsabilidad pretendía llamar la atención de la

ciudadanía sobre la actitud crítica necesaria frente a las consecuencias del fanatismo: la guerra. Esta responsabilidad es el concepto que sintetiza la ética del siglo XX. (Ilderata, 2013)

El hecho histórico fundamental para comprender cuando se empezó a tomar conciencia de la importancia de la ética en numerosos ámbitos, así como en el trabajo social, fue cuando los alemanes fueron invadidos por los soviéticos y liberaron a los judíos en el año 1945. Es aquí donde se comenzó a tomar conciencia de las cotas de inhumanidad de la fría y calculadora Alemania nazi. Esto indujo un shock a nivel mundial que duro varios años, provocando que Alemania retornara a la racionalidad ética. Concretamente hasta las propuestas de Aristóteles y Kant. A este giro de pensamiento se sumó el pensamiento occidental. En éste contexto, el trabajo social no puede mantenerse al margen de éste pensamiento, prueba de ello son los principios de Biestek de los que hablábamos anteriormente. (Idareta, 2013).

A continuación se presenta una tabla en la que se muestran los principios de Biestek, Butrym y Banks para poder entender la evolución que éstos han sufrido a lo largo del tiempo.

Tabla 1: Principios de Biestek, Butrym y Banks.

Biestek (1957)	Butrym (1976)	Banks (1995)
Individualización.	Individualización.	Respeto y promoción de los derechos del individuo.
Expresión significativa de sentimientos.	Expresión significativa de sentimientos.	Promoción del bienestar.
Implicación emocional controlada.	Implicación emocional controlada.	Igualdad.
Aceptación.	Aceptación.	Justicia distributiva.
Actitud antifiscalizadora.	Actitud antifiscalizadora.	
Autodeterminación.	Autodeterminación.	
Confidencialidad.	Confidencialidad.	
	Respeto a las personas.	

Fuente: Salcedo, D.(2000) La evolución de los principios del Trabajo Social.

Si observamos las tres listas nos damos cuenta que entre Biestek y Butrym apenas existen cambios en los principios que exponen; sin embargo, la lista planteada por Banks nos muestra un cambio radical debido al contexto en el que se encuentra, las nuevas necesidades sociales y la función del estado con relación al bienestar social (Salcedo, 2000).

Para explicar más detenidamente la historia de la ética en trabajo social y comprender mejor porque en cada época se plantearon distintos principios vamos a distinguir cuatro etapas (Salcedo 2000):

- **Años 50 y 60:** Los principios de Biestek surgen en un contexto de caridad, donde aún se seguían tratando a los pobres de dignos o indignos para poder recibir una ayuda determinada. Es aquí donde se plantean los principios de aceptación y antifiscalización con el fin de defender al trabajo social profesional frente a formas anteriores que no se consideraban como tales (friendly visitors de las sociedades de caridad)

Según Biestek (1957) podemos definir los principios de aceptación y antifiscalización como:

- **Aceptación:** es un principio de la acción por el cual el trabajador social de casos percibe y trata con el cliente tal y como realmente es, con sus fortalezas y debilidades, sus actitudes y conductas constructivas y destructivas, manteniendo siempre un sentido de la innata dignidad y valor personal del cliente.
- **Antifiscalización:** es una cualidad del trabajo social de casos; se basa en la convicción de que la función del trabajo social de casos excluye el que se atribuya culpabilidad o inocencia o algún grado de responsabilidad al cliente como causa de los problemas o necesidades, pero admite el que se realicen juicios evaluativos sobre las actitudes o acciones del cliente.

Los diferentes estudios y profesionales comprobaron que a pesar de querer llevar a la práctica dichos principios era totalmente imposible cumplirlos, pues para realizar una buena intervención era necesario evaluar. En la práctica

evaluar de forma objetiva sin fiscalizar es una tarea muy complicada, pues toda decisión es la aplicación de un juicio.

- **Años 70:** en esta época surgen nuevas formas de trabajo social, la profesión avanza a nivel metodológico y teórico. Por consiguiente aparecen distintas discusiones sobre si los principios planteados por Biestek seguían siendo válidos en este nuevo contexto. Butrym así se lo plantea, llegando a la conclusión de que si es posible adoptarlos. A su vez manifiesta que las distintas formas de trabajo social emergente como son el comunitario, el grupal o el residencial pueden sacar provechos de los principios establecidos por Biestek, que se consideraba por otros profesionales que solo serían útiles para el trabajo social de casos.

En esta década también surge una nueva discusión entre escuelas de trabajo social acerca del modo en que se habría de considerar el propio objetivo de la relación entre usuario y profesional.

Salcedo (2000) expresa que:

La polémica se abrió entre quienes consideraban que el objetivo fundamental era evaluar y ayudar al cliente a mejorar su adaptación al ambiente y quienes comenzaban a defender que había que evaluar el propio contexto social del que surgía el ambiente para establecer que exigencias problemáticas imponía éste al cliente. (p. 91).

Esta nueva concepción llevaba implícito la idea de una relación profesional, igualitaria, amistosa y no instrumental con el cliente, es decir un cambio fundamental en el modo de considerarlo. Esto obligaba a muchos cambios en la forma de entender los deberes profesionales, pero sobre todo afectaba al modo de entender los principios de la lista de Biestek. Es aquí donde surge el debate de cómo entender el principio de autodeterminación planteado por éste autor y donde empieza a surgir la idea clara de que el principio esencial que debe regir toda la práctica profesional, no es otro que el de **respeto a las personas**.

Los principios de la lista de Biestek seguían siendo aceptados pero se pensaba que había que entenderlos como especificaciones del principio básico del respeto a las personas.

- **Años 80 y 90:** la confianza en los principios planteados se pierde debido a la fragmentación del trabajo social que hacía muy complicado que ciertos principios continuasen siendo aceptables para todos los campos y métodos profesionales. Es una época de transformaciones espectaculares tanto en el desarrollo cuantitativo de la administración social como en la transformación de los supuestos en los que se funda la actividad de bienestar que emprendió el estado de posguerra.

La aparición del trabajo social comunitario ha provocado que la relación usuario – profesional se haya transformado, teniendo como consecuencia que la atención se dirija hacia los contextos sociales que determinan la forma en que aparecen los problemas y necesidades de los individuos.

En la actualidad el debate es diferente, se deja a un lado el pensar tanto en los principios que regulan las intervenciones para centrarse en cómo actuar de la forma más adecuada. De esta manera surgen una serie de mecanismos y herramientas organizativas que ayudan a conseguir este objetivo, a riesgo de incrementar la burocracia. Entre ellas destacan:

La **auditoría ética**, ésta presenta las siguientes utilidades (Reamer, 2000, citado en Úriz, 2006, p. 8):

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

Las **comisiones deontológicas**: Se refieren a una determinada profesión y para los posibles conflictos o dilemas que se presentan en su práctica respecto de las personas destinatarias, otros profesionales, las instituciones u organizaciones y la sociedad. (Salvador, 2014).

Los **comités de ética**: son comisiones consultivas e interdisciplinarias, creadas para analizar y asesora en la resolución de posibles conflictos éticos que se producen en las instituciones, como consecuencia del trabajo diario, y cuyo objetivo final es mejorar la calidad de dicha asistencia. (Salvador, 2014).

Cabe señalar que dichas herramientas las encontramos principalmente instauradas en la administración pública. En contraposición, encontramos un vacío a la hora de entender y averiguar cómo resuelven los problemas los profesionales del tercer sector, pues apenas existe documentación a cerca de su intervención y ninguna investigación que trate en exclusividad el ámbito de las ONGs.

2.2 Relación de investigaciones en materia de ética en trabajo social.

La preocupación por la ética en el trabajo social se ha plasmado también en el campo de la investigación.

A continuación se presenta una relación de las investigaciones más representativas en este ámbito llevadas a cabo en España.

Tabla 2: Relación de investigaciones en materia de ética en Trabajo Social.

ENTIDAD	AÑO	OBJETO DE INVESTIGACIÓN
Escuela Universitaria de Trabajo Social de Barcelona. M. T. FUENTES	2004	Conflictos éticos
Universidad pública de Navarra (UPNA). EFIMEC (Ética/filosofía y metodología de las ciencias)	2004/2005 2008/2011	Dilemas éticos en la Intervención social. C.A de Navarra. Ámbito nacional
Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia	2006	Valores, principios y criterios éticos de los trabajadores sociales. Grado de conocimiento y aplicación práctica en la intervención profesional.
Colegio oficial de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.	2006	Ética y Trabajo Social: Respeto Vs prescripción. La profesión autoexigente.
Comité de Ética en la intervención social de Bizkaia.	2008	Conflictos éticos en el ámbito de servicios sociales.
Universidad de Valladolid. Departamento de Sociología y Trabajo Social.	2013	Ética aplicada al Trabajo social.
Universidad de Valladolid. Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social	2014	Los dilemas éticos en el ámbito de las personas con discapacidad desde un enfoque cualitativo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez, C. (2014) *Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía.*

Al analizar las investigaciones, observamos que la necesidad de estudiar el comportamiento de los profesionales en trabajo social y los dilemas que le surgen en su intervención es relativamente nueva, pues encontramos la primera investigación en el año 2004. Ésta se centrará, como lo harán la mayoría de las investigaciones posteriores, en los dilemas éticos que pueden surgir en el quehacer diario del trabajador social de un modo general sin establecer una clasificación de los dilemas que pueden aparecer por ámbitos, áreas o sectores.

La investigación realizada por la Universidad de Navarra podemos considerarla como una de las más importantes y distintivas en este ámbito, pues recoge una muestra significativa a nivel nacional, además de establecer una comparación con las investigaciones precedentes. Para realizar dicha investigación se tomó como muestra 700 profesionales, de los cuales el 70% pertenecían a la administración pública, el 14% trabajaban en entidades privadas, el 12% en entidades concertadas, el 1% se encontraba en paro, el 1% trabajaba de forma autónoma y el 2% realizaba otro tipo de actividad (Ballesteros, Úriz & Viscarret, 2012). De esto modo, podemos observar que prácticamente su investigación se centraba en los profesionales del ámbito público, no siendo representativa, a mi parecer, la muestra que se recoge del tercer sector.

En sus resultados encontramos que el 82% de los encuestados habían sido conscientes de algún dilema ético en su trabajo (Ballesteros et al. 2012).

Del mismo modo las investigaciones realizadas en Valencia y Barcelona muestran una tendencia a evaluar la ética en la administración pública. En sus conclusiones destacan, por un lado, que los Trabajadores Sociales en la provincia de Valencia no disponen de los suficientes conocimientos éticos de nuestra profesión desarrollando estrategias al margen de nuestro Código Deontológico. Ello redundaría en una devaluación de nuestra profesión por los propios profesionales y el resto de la sociedad. (Navarro et al. 2006). Por otro lado, la investigación realizada en Barcelona (Barbero, Feu & Vilbrod 2006) concluye que el trabajo social debe integrar los valores éticos, ya que su objetivo es conseguir que los individuos, grupos y comunidades mejoren sus niveles de bienestar, desarrollando sus capacidades, promoviendo su libertad y colaborando para que se adopten unas políticas sociales que promuevan los servicios y recursos necesarios a tal

fin. Exponen que algunos de los conflictos más frecuentes en que se encuentran los trabajadores son:

- Conflictos entre derechos colectivos y derechos individuales.
- Conflictos de confidencialidad/buena atención al usuario.
- Conflictos de información a profesionales/derechos de los usuarios
- Conflictos confidencialidad/derecho a preservar la salud pública.

Siguiendo con la investigación sobre dilemas éticos centrada en el ámbito de las provincias de Valladolid y Palencia en el año 2013 observamos que se tomó como muestra a 57 profesionales de los 462 trabajadores sociales colegiados en dichas provincias, siendo el 46% trabajadores sociales de la administración pública, el 29% de ONGs y el 25% trabajadores de empresas privadas (Pintado, 2014). De nuevo se percibe que se tiende a analizar el trabajo realizado en la administración pública, dejando en un segundo plano el tercer sector. Se concluye que el 95, 49% de los encuestados consideran la importancia de la ética alta o muy alta, el 60% consideran insuficiente la formación recibida en esta cuestión y el 78, 95% afirma haberse encontrado con algún dilema ético en el ejercicio de su profesión.

Así mismo, todas las investigaciones realizadas permiten conocer en profundidad el enfoque ético de las intervenciones de las personas participantes en los diferentes estudios, igualmente nos acercan a la forma de intervenir de los trabajadores sociales en todos los ámbitos, aportándonos conocimientos del grado de formación que tienen los trabajadores sociales en lo que a ética se refiere, los dilemas éticos que se le presentan estableciendo clasificaciones, las formas de resolver dichos dilemas y la importancia que tiene para estos profesionales esta temática. Todo ello nos proporciona una gran información acerca de cómo es la realidad y de esta forma poder compararla con la teoría existente.

Todas ellas coinciden en que los profesionales se encuentran con dilemas éticos a la hora de intervenir con los usuarios, sin embargo los trabajadores sociales no cuentan ni con las habilidades, ni los conocimientos, ni las herramientas necesarias para solucionarlos sin vulnerar ni atentar contra la dignidad de las personas. Se requiere de sectores y nuevas herramientas que ayuden al profesional en su praxis diaria.

Así mismo, nos abren nuevas vías de investigación, pues se observa, como ya se ha dicho, que casi todas las investigaciones abordan la ética en todos los ámbitos en los que se puede encontrar el trabajador social de un modo general sin hacer especificaciones por sectores y analizar las diferencias que pueden existir entre ellos.

Por consiguiente, se encuentra la necesidad de realizar una investigación en el ámbito del tercer sector, especialmente en aquellas entidades que trabajan con el colectivo de personas inmigrantes, pues se le considera especialmente vulnerable y susceptible de dañar moralmente, por lo que se requiere un análisis sobre la forma de intervenir de los diferentes profesionales analizando los principios que sustentan sus prácticas, los dilemas que les surgen y la forma de afrontarlos. De este modo, se ampliará el conocimiento en esta temática y se podrá establecer una comparación con la ética de la administración pública y de otros sectores de intervención.

2.3 La necesidad de la ética en la intervención con personas inmigrantes.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2004) nos dice que “la conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional de los trabajadores sociales. Su habilidad y compromiso por actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio ofrecido a todos aquellos que utilizan los servicios de Trabajo Social” (p.2).

Por lo tanto la ética aparece cuando nos damos cuenta de que no todos los modos de obrar son legítimos. Que hay modos mejores que otros de actuar, enseñar e intervenir ante una misma realidad. Es una exigencia de nuestros principios como profesión establecidos desde la Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Ésta es necesaria por los siguientes motivos (Salvador, 2014):

- Por las dificultades que se interponen a veces en evidenciar el **valor fundamental de la persona**. Con ello se quiere decir que no siempre nos damos cuenta de que estamos trabajando con personas, con ideas y sentimientos diferentes a los nuestros. Automatizamos el trabajo perdiendo

el sentido de nuestra intervención y olvidando que la persona es el centro de todo nuestro trabajo.

- Por nuevas **exigencias de intervención** en los nuevos paradigmas. La realidad y el contexto son aspectos dinámicos que requieren que el profesional éste en constante formación, aprendiendo y creando nuevas técnicas de intervención.
- Por la **complejidad de los procesos de inclusión social** ya que la exclusión social es un proceso que aborda distintas dimensiones y requiere una intervención multidimensional del profesional, no centrándose solo en el aspecto económico, pues de esta manera solo se estaría atendiendo a una dimensión, no consiguiendo la inclusión que la persona requiere. Este proceso requiere de un trabajo multidisciplinar, participativo y de larga duración.
- Por **coherencia y responsabilidad** en la intervención, en las dimensiones de la profesión. La intervención siempre se debe realizar atendiendo tanto a los principios que marca la profesión como a sus objetivos y finalidad.

Al centrarnos en el colectivo de personas inmigrantes nos damos cuenta que es un sector de gran dificultad, que exige nuevos retos a los profesionales y plantea diversos paradigmas debido a varias razones, entre las que destacan:

- La elevada cuantía de sujetos que conforman el colectivo de personas inmigrantes.
- La legalidad de su situación.
- La diversidad cultural.
- El bloqueo y el rechazo a la nueva cultura de acogida que presentan las personas inmigrantes.
- El racismo y la xenofobia por parte de la sociedad en la que se encuentran.
- La identidad y el lenguaje.

Siguiendo a Mora (2004):

Desde la lógica del neoliberalismo, los inmigrantes se convierten en una mercancía más al servicio del poder establecido, en un instrumento más para el crecimiento económico y el beneficio de los poderosos. La emergencia de un nuevo colectivo de excluidos, conformado por inmigrantes en situación de precariedad, ha supuesto, en los últimos años, un reto importante para la disciplina del Trabajo Social. (p.44).

Las olas de inmigración que sufrimos en nuestro país, si nos centramos en Valladolid el INE revela que en el año 2013 residían en dicha ciudad 1382 personas, sin contar aquellas sin tarjeta de residencia o nacionalidad que se encontraban de manera ilegal, ha provocado que la administración pública sufra un proceso de saturación y un colapso de recursos, teniendo que tomar “las riendas” el tercer sector. Éste ha sido el que se ha hecho principalmente cargo de las necesidades que presentaba este colectivo. Por lo tanto es el trabajador social del tercer sector quien atiende sus demandas, las valora y las gestiona, pero... ¿de qué manera? ¿Se están vulnerando los derechos de las personas o se está interviniendo cumpliendo unos mínimos éticos?

Los nuevos desequilibrios existentes en nuestra sociedad, la crisis del estado de bienestar, las nuevas necesidades y desigualdades provocan que la intervención social se dificulte y exige al trabajo social niveles de formación de excelencia, acordes con la nueva realidad y los diferentes contextos, así como con los desafíos de igualdad y justicia social, como fundamentos de una profesión en crecimiento. (Rodríguez, 2014).

Es por ello que la intervención de los trabajadores sociales en este ámbito requiere de unas aptitudes determinadas para su ejercicio. Una conciencia ética es parte necesaria para la práctica profesional. Su capacidad de actuar según unos principios éticos es un aspecto fundamental del servicio que ofrece. (Navarro et al. 2009)

Por lo tanto se puede señalar que la ética es importante en la intervención del trabajador social porque como profesión es una actividad compleja y socialmente construida. Ésta varía según los territorios, el momento y el contexto sociocultural e institucional en el que interactúan los elementos participantes, pero también en

función de los principios, valores, así como las teorías que sobre la acción social se van desarrollando y que son productos del entorno aunque a su vez también influyen en dicho entorno. (Salvador, 2014).

A continuación se presenta una investigación en la que se pretende analizar el modo de actuar de los profesionales que trabajan con personas inmigrantes en el tercer sector.

3. La ética en la intervención con personas inmigrantes en las entidades no lucrativas de la provincia de Valladolid.

3.1 Planteamiento y objetivos de la investigación.

La presente investigación trata de conocer desde un enfoque ético el comportamiento de los trabajadores sociales del tercer sector en la intervención con personas inmigrantes. Para alcanzar dicho objetivo se han planteado una serie de objetivos específicos:

- Comprender el funcionamiento de las diferentes entidades seleccionadas para el estudio.
- Analizar las diferentes formas de intervenir de los trabajadores sociales en su quehacer diario.
- Comprobar su implicación en temas éticos para mejorar su intervención.
- Examinar los dilemas éticos que pudieran surgir al trabajador social en su intervención con personas inmigrantes.
- Estudiar las distintas maneras de resolver los conflictos éticos que llevaban a cabo los profesionales del trabajo social.

Para ello se ha utilizado como base y marco teórico la clasificación de dilemas éticos establecida por Reamer, 1990, citado en Úriz, 2006, p.4, que utilizaremos posteriormente para agrupar los dilemas que presenten los trabajadores sociales entrevistados.

Al hablar de dilemas éticos nos referimos a cuando el profesional en su práctica diaria ha de tomar una decisión moral difícil. “Los dilemas éticos implican un conflicto entre principios morales, por lo que es aún más difícil decidir qué acción es la correcta” (Úriz, 2006, pp. 3).

“Matizando aún más, se podría decir que un dilema ético supone una situación de toma de decisiones que conlleva una difícil elección entre dos alternativas no deseables y en la que no ésta claro que elección es la correcta” (Banks, 2005, p. 1011, citado en Ballesteros, Úriz & Viscarret, 2012). Entendemos que la intervención con personas inmigrantes puede dar lugar a numerosos dilemas éticos, que el propio profesional puede identificar o no, pudiendo llegar a ocurrir la vulneración de los

derechos de los usuarios por una mala gestión, una falta de herramientas o por el propio paternalismo del profesional.

La clasificación establecida por el autor anteriormente mencionado es la siguiente:

- **Dilemas éticos en el servicio a individuos y familias.**
 - Decir la verdad a los usuarios.
 - Paternalismo.
 - Conflicto entre lealtades profesionales.
 - Conflicto entre leyes, políticas y metas de los tratamientos.
 - Confidencialidad.
 - Consentimiento informado.
- **Dilemas éticos en política y en planificación social.**
 - Distribución de recursos limitados.
 - Atención a necesidades extremas.
 - Diseño de programas.
- **Dilemas éticos en las relaciones entre profesionales.**
 - Competencia profesional.
 - Política de la institución.
 - Comunicación privilegiada.

3.2 Metodología.

Dados los objetivos de la investigación se ha creído conveniente utilizar una metodología cualitativa. Se pretende como se ha visto, recabar información sobre las rutinas profesionales de los trabajadores sociales y como enfrentan en su quehacer diario los dilemas y conflictos éticos.

La entrevista en profundidad ha sido la técnica utilizada para realizar dicha investigación pues nos permitía conocer de forma más exhaustiva los modelos de intervención que el profesional utilizaba, su ideología y comprender mediante su narrativa su implicación en los asuntos éticos. Siguiendo a Rodríguez, Salvador & Rueda (2013):

Se estudia a las personas desde una perspectiva hólística y multidimensional, en el contexto de su presente, en los espacios y tiempo que protagonizan e interactúa con los informantes en un modelo de conversación normal y comprensivo, explorando situaciones que puedan ser significativas respecto de la temática objeto de estudio. (p. 4).

3.3 Universo de estudio y muestra significativa.

El universo de estudio lo conforman todas las organizaciones del tercer sector de Valladolid que trabajan con personas inmigrantes. Para realizar la presente investigación se ha contado con una muestra significativa compuesta por las trabajadoras sociales de las entidades no lucrativas, que se nombran a continuación, de la provincia de Valladolid, las cuales llevan ejerciendo la profesión entre 7 y 15 años, teniendo una edad comprendida entre los 35 y 50 años.

Se han seleccionado las siguientes organizaciones por la importancia de su trabajo y porque se consideran que son las más representativas en este ámbito. Se quedarían si analizar organizaciones como Cruz Roja y San Vicente de Paul, pues no atiende de forma exclusiva a este colectivo.

Tabla 3: Entidades seleccionadas para la investigación.

Entidad No Lucrativa	Misión
Red Íncola	Personas organizadas en una red de colectivos, para apoyar a la población en mayor precariedad, en especial personas de origen inmigrante; con el objetivo de promover sus derechos para que disfruten de una vida digna.
Movimiento Contra la Intolerancia	Movimiento plural, autónomo, abierto y participativo que trabaja contra la Intolerancia, el Racismo y la Violencia, en esencia, una apuesta por la Solidaridad, la Convivencia Democrática, la Tolerancia y la defensa de

	los derechos humanos
ASAIN	Asociación de Ayuda al Inmigrante, constituida principalmente por inmigrantes hispanoamericanos, cuyos fines son asistencia social, cooperación para el desarrollo, fomento de la tolerancia y economía social, defensa del inmigrante, promoción y atención a los inmigrantes en riesgo de exclusión por diversas causas
ACCEM	ONG dedicada a mejorar las condiciones de vida de las personas que se encuentran en situación más vulnerable en nuestra sociedad y, especialmente, del colectivo de refugiados, migrantes y personas en situación o riesgo de exclusión social.
CARITAS	Promover el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos.
YMCA	Desarrollar el potencial de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social.

Fuente: elaboración propia.

3.4 La ética en la intervención: La realidad de los trabajadores sociales en su práctica diaria.

1. La Imagen que los trabajadores tienen de los usuarios y sus necesidades.

Antes de hablar del tema central de la investigación, la ética en la intervención, conviene tener en cuenta cual es la imagen que los trabajadores tienen de los usuarios con los que trabajan, pues puede que ahí estén las claves de su forma de actuar.

Todos los trabajadores entrevistados explican, en un primer momento, que atienden a un colectivo de inmigrantes muy amplio, procedentes todos ellos de diferentes países.

No centrándose ninguna en una determinada nacionalidad. Manifiestan que atienden a mujeres, hombres, familias, etc. Aunque estos no hayan adquirido la nacionalidad española. Del mismo modo, expresan que principalmente son personas con escasos recursos que presentan necesidades materiales.

E1-Persona extranjera normalmente, aunque no haya adquirido la nacionalidad española, que ahora ya van adquiriéndola mucha gente. Familias, hombres, mujeres, de todo, porque tenemos un montón de programas.

E3-Son personas inmigrantes que proceden de diferentes países, tanto de Magreb, como del este, como los hispanos. Atendemos a personas con nacionalidad y a aquellos que se encuentren en una situación ilegal.

En cuanto a sus carencias, todos los entrevistados comparten la idea de que la principal necesidad de las personas que atienden es la económica, siendo por tanto, según explican los profesionales, su principal demanda la búsqueda de empleo y no la de recursos económicos. Dicha explicación por parte de los trabajadores muestra una visión de los usuarios positiva, pues les consideran capaces y autosuficientes de salir de la situación sobrevenida e impuesta que les ha tocado vivir.

E6-La gente que viene aquí, es gente trabajadora, no es gente que busque otra cosa...

Dichas afirmaciones nos hacen entender que sus afirmaciones están exentas de “paternalismo”.

Por otro lado, siguiendo a la necesidad económica, la siguiente necesidad que se plantea es aquella que está relacionada con la residencia, permisos, etc.

E3-Todos ellos tienen el común denominador de la falta de trabajo, factor principal para ayudar a su integración. Después está todo lo relacionado con los permisos, las renovaciones, tanto de las tarjetas sanitarias como las de residencia, como las matrículas de los niños en los centros escolares. Un poco lo que es la vida cotidiana.

Y por último la necesidad de formación.

E4-La principal demanda es el empleo, la mayoría de las personas demandan empleo, a raíz de ahí se hace una entrevista en profundidad y se detectan otras necesidades, pues desde necesidades económicas, formación...

Hay que decir, de ésta última necesidad y según exponen las trabajadoras sociales que las personas atendidas no la siente como tal, pero si ellos, pues lo consideran prioritario para cubrir la demanda de búsqueda de empleo. Es aquí donde podemos detectar el primer conflicto que puede surgir entre el profesional y el usuario, pues lo que uno entiende que es necesario el otro no lo ve como tal.

E1-En lo que adultos se refiere es el empleo, a través del empleo se solucionan un montón de necesidades que demanda la persona cubrir. Fundamentalmente es empleo y formación, quizás no será la formación lo más demandado pero si lo que más necesita.

Ésta necesidad que plantean los profesionales, la formación, nos hace entrever otra característica más de la visión que poseen éstos de los usuarios. Se percibe que los profesionales consideran a las personas inmigrantes como menos formados.

Por otro lado, las respuestas referentes a las necesidades de éste colectivo, en el argumento de los profesionales, se contempla un vacío en el ámbito emocional, en ningún momento hacen referencia a necesidades de éste tipo, siendo extraño debido a la existencia de diferentes estudios que avalan los múltiples desórdenes mentales asociados a la migración, como pueden ser depresión, ansiedad, estrés, etc.

Esto pone de manifiesto que las entidades contemplan el ámbito emocional como algo secundario o directamente no lo contemplan, siendo las carencias materiales su principal objeto de trabajo, reduciendo el problema y pudiéndose convertir el profesional en un gestor de recursos. Esto provoca que los usuarios tengan una actitud pasiva y no sean conscientes de su responsabilidad individual, cayendo de nuevo en el paternalismo, que en primera instancia parecía que no se iba a dar.

E6-Persona inmigrante con necesidades económicas, necesidades de empleo, tema de vivienda.

Por último y para cerrar este apartado vamos a hablar sobre la opinión que tiene los trabajadores sociales de porque el usuario se encuentra en dicha situación. La totalidad de los entrevistados atañen sus circunstancias al contexto, a la situación de crisis imperante en el país de acogida, la situación de pobreza en su país de origen y la escasa red de apoyo que presentan en el momento de acudir a la organización debido a que toda su familia reside en otro país. De nuevo, con dichas afirmaciones podríamos obviar la actitud paternalista por parte del profesional. De este modo nos encontramos con incongruencias en lo que verbalizan y en su forma de actuar.

E5-Pues mira se encuentran en esa situación porque la crisis afecta a todo el mundo por igual, todo el mundo que ha estado trabajando llega un momento que no tiene trabajo, cuando dejas de trabajar no tienes ingresos, el entorno social desaparece, el entorno social a veces es el trabajo, entonces todo eso viene dado por el tema de la crisis pero me da igual extranjeros que españoles, afecta por igual.

E6-Teniendo en cuenta que hay una tasa de desempleo del 23% y que en la población inmigrante ha llegado a estar hasta el 40%... Sí que es verdad que trabajamos con un colectivo muy vulnerable, no tiene la red social ni familiar que puede tener otra persona y la discriminación existe, entonces sí que son personas que ahora mismo tienen una vulnerabilidad bastante especial.

Por tanto podemos decir que los profesionales ven a los usuarios como personas con carencias principalmente materiales. La solución que plantean es la búsqueda de empleo y la formación como medio para aumentar la empleabilidad, pudiendo surgir el primer conflicto ético. Del mismo modo obvian el plano emocional de las personas, realizando prácticas de gestión de recursos que pueden conllevar intervenciones paternalistas. Así mismo, se deduce que los profesionales sienten que los usuarios tienen la capacidad para salir de la situación en la que se encuentran y que es el contexto y la crisis imperante los principales factores que la provocan.

2. La ética en la organización.

Tras realizar un análisis de la misión de las organizaciones, como se organizaban éstas, que criterios imponían para intervenir y lo más importante o relevante para este estudio, si contaban con códigos éticos y que principios imperaban, se observó que cuatro de las seis organizaciones eran entidades religiosas, si bien es cierto su forma de intervenir no difería del resto en este sentido. En cuanto a los códigos de ética ninguna organización contaba con un código propio, haciendo referencia cuando se les preguntaba, al código deontológico de la profesión, pues aseguraban que era éste el que manejaban, aunque más adelante veremos la utilidad que los profesionales le dan.

E1-La institución no cuenta con un código ético, la gente que trabajamos aquí, los profesionales, los voluntarios, cada uno nos regimos por nuestro código deontológico, yo por ejemplo el de Trabajo Social.

E6-Creo que con un código ético como tal no, pero si con cuestiones éticas.

Si bien es cierto, todas las instituciones cuentan con principios establecidos, los cuales no todos los profesionales los tienen presentes e identificados, aunque si la mayoría.

E1-Si, en la página web está la misión, visión y valores. Te lo miro... son participación social, complementariedad, innovación y transparencia.

E2-Todo lo que tenga que ver con la protección de los derechos humanos. Nos basamos en la universalidad de los derechos humanos y en el principio de la dignidad de las personas.

Al examinar los principios de cada organización nos damos cuenta que ninguno es común a todas, siendo los más mencionados:

- Dignidad
- Innovación
- Justicia
- Transparencia

Si los comparamos con los principios establecidos por Biestek, Butrym y Banks percibimos que éstos apenas coinciden con los instaurados en las organizaciones, siendo el principio de justicia el único que aparece en los principios de Banks y en dos de las organizaciones. Aquí se percibe, en un primer momento, la brecha entre teoría y práctica.

Otra de las cuestiones planteadas, relacionada con la organización, fue si ésta imponía el modo de actuar o de intervenir al profesional del trabajo social o este tenía libertad en su quehacer diario. Tras interpretar todas las respuestas se llegó a la conclusión de que todos los profesionales tienen la libertad de actuar, de llevar a cabo lo aprendido en la facultad, si bien es cierto, matizaban que tenían libertad siempre y cuando se estuviese en sintonía con los valores, principios y misión de la asociación, pues consideraban que si no se tenían interiorizados dichos principios, se podía llegar a producir un conflicto personal.

E4-Los que trabajamos aquí ya sea como trabajadores o como voluntarios, sí que intentamos impregnarnos un poco de la filosofía de la entidad, entonces principios tan básicos o valores como justicia social, diversidad y compromiso es algo que tenemos bastante claro y que de hecho yo siempre digo a la gente que viene de prácticas que es algo que estemos nombrando todos los días y que estemos siempre hablándolo pero que si estar en nuestra cabeza y actuar de forma transversal hacia ellos. El principio de diversidad tratando con población migrante es básico, el de justicia social fundamental y el de compromiso y responsabilidad también es bastante importante, eso no quiere decir para que cada uno tenga sus propios principios y valores un poco acorde a lo que hemos estudiado.

E5-Tengo libertad para intervenir con los usuarios siempre y cuando esa libertad mía este marcada dentro de los principios de la entidad, con los que de alguna manera te tienes que sentir identificada, porque si no haces un trabajo teórico, un poco frio...

Por tanto, ninguna de las organizaciones cuenta con un código ético propio. Todas ellas tienen principios establecidos para guiar la acción de los trabajadores, aun así

éstos cuentan con la libertad suficiente para intervenir según sus métodos. Cabe señalar, que apenas ningún principio se asemeja con los establecidos por los autores relevantes en esta temática, estableciéndose la primera brecha entre teoría y práctica.

3. La praxis del profesional.

La intervención del profesional, como actúa, porque principios se rige es la parte troncal del trabajo, pues de éste modo analizaremos los dilemas éticos que se le presentan y como los resuelven. Del mismo modo podremos analizar si la teoría y la praxis se asemejan o si seguimos encontrando gran distancia entre ambas.

Primeramente reflejaremos la forma de intervenir de los diferentes trabajadores sociales. La totalidad de los entrevistados reflejan la importancia de la primera acogida, pero si analizamos las respuestas en profundidad, esta primera acogida, a la que ellos hacen referencia, poco tiene que ver con la establecida en el proceso de intervención de trabajo social, pues siguiendo a Pérez (2004):

Acoger es distinto de recibir la demanda, valorarla y darle recurso. La configuración de los servicios de atención primaria pública, y en ocasiones también de algunas entidades, en términos de estructura, horarios, etc., tiende a convertir la atención inicial a las personas que acuden a ellos en un proceso de recepción de la demanda y valoración de la misma. Existe el riesgo de que los servicios reciban a personas que presentan una demanda (a veces muy precisa, a veces menos clara), les atiendan, comprueben si la persona solicitante reúne los requisitos para acceder a alguna de las prestaciones relacionadas con la demanda y, en todo caso, valoren si esa prestación y no otra es la más adecuada. En un proceso de este tipo, la intervención se produce a remolque de la demanda (la encauza o deriva en el mejor de los casos) y tiende a interrumpirse cuando el proceso de tramitación finaliza. La acogida que debe situarse al inicio de los procesos de intervención social es de naturaleza distinta y requiere de estructuras y formas de trabajo que la hagan posible. Entendemos por proceso de acogida el que va desde el primer contacto (en general, la recepción de una primera demanda) hasta el establecimiento de una relación estable de trabajo social. Este proceso requiere de tiempos, espacios y formas de comunicación que hagan

posible el establecimiento de esa relación. Éstos son los objetivos principales de dicho proceso:

- Ofrecer una primera respuesta a la demanda, bien satisfaciendo una necesidad urgente, bien haciendo ver a la persona usuaria que su problema va a ser considerado como se merece.
- Crear un clima de confianza que permita que emerjan los problemas y necesidades que se hallen detrás de la demanda expresada inicialmente.
- Establecer un primer diagnóstico del caso.
- Crear una relación de referencia, es decir, una relación entre profesional y persona usuaria que pueda convertirse en el eje de una intervención continuada a medio plazo. (p.99).

Sin embargo, la mayoría de los trabajadores sociales, pese al valor que le dan a esta fase, la confunden con la recepción de la demanda, siendo la primera acogida un proceso mucho más amplio que implica, como hemos señalado anteriormente, tener en cuenta diferentes aspectos, como los sentimientos de las personas, ser capaces de establecer una relación de confianza, conocer sus actitudes y posicionamientos frente al profesional y aceptar sus posturas iniciales.

E1-Nosotros le damos mucha importancia a la acogida, siempre suele haber una persona acogiendo a la gente, un voluntario o un trabajador. Esa acogida es dándole los buenos días y que busca y según a que servicio quiera acceder ya se le orienta. Se le hace una ficha básica primero, pero muy básica que la hacemos el equipo de acogida.

E4-Lo que hacemos es la primera acogida en la que se preguntan sus datos básicos: DNI, teléfono, dirección, documentación y a partir de ahí se les intenta hacer una entrevista en profundidad donde ellos plantean sus demandas.

Al seguir analizando el proceso de intervención de los diferentes trabajadores sociales, a continuación de realizar la primera acogida o recepción de la demanda todos ellos elaboran un diagnóstico o evaluación de la necesidad que presenta el usuario para

después ofrecerles una respuesta en base a los programas con los que cuenta la organización. Según las trabajadoras sociales, todas las actividades y actuaciones que se realizan con las personas se hacen de forma consensuada entre el profesional y el usuario. Se observa que se intentan evitar actitudes paternalistas, aunque sí que es cierto que se perciben, aunque no siempre, ni en todas entidades, relaciones de superioridad o poco igualitarias entre profesional y usuario; pues el profesional asume el papel de “doctor” haciéndole saber cuál es la “receta” idónea para solucionar su problema, produciéndose un dilema si el usuario no está de acuerdo en lo que el profesional plantea.

Siguiendo a la misma autora, (Pérez, 2004), el diagnóstico no es una simple tipificación de los problemas. Clasificar los problemas para que encajen en una determinada prestación, tiende a simplificar el problema y la respuesta del mismo, además de centrarse solo en los aspectos negativos de las personas en vez de sus potencialidades y capacidades.

El diagnóstico que realizan los trabajadores sociales, concuerda más con la teoría planteada, pues intentan entender no solo la problemática que presentan, sino las circunstancias que los rodean y sus características con la finalidad de realizar una intervención integral e individualizada.

E6-Se les hace un historia, de donde viene, que situación es la que tiene, si tiene familia o no la tienen, en qué condiciones vive y a partir se hace una valoración y se intenta ayudarle en todo lo que necesita.

E5-Lo primero que se hace es escuchar a la persona porque muchas veces no es tanto la necesidad sino desahogo de explicar y de que les escuches y a partir de ahí vas viendo la necesidad de la persona y por donde vas a ir actuando. Nosotros no tomamos las decisiones, nosotros lo que hacemos es acompañarles...

Finalmente, la fase de intervención en sí misma se lleva a cabo derivando a la persona a uno de los programas con los que cuenta la organización, siendo el que realiza la intervención el encargado de dicho programa.

E6-Se les intenta hacer una entrevista en profundidad donde ellos plantean sus demandas y también se intenta detectar sus necesidades y a partir de ahí elaborar un itinerario derivándole también a diferentes departamentos, laboral, formación, psicólogo dependiendo lo que necesite.

Cabe señalar que para ciertos servicios o para acceder a ciertas prestaciones, dos de las trabajadoras entrevistadas aludían a la realización de planes individualizados de intervención, en el que se establecen compromisos y obligaciones por parte, tanto del profesional como del usuario. Ambos deberán firmarlo y será de obligado acatamiento, pues si éste se incumpliese, llevará consigo la retirada de la prestación. Es en este momento cuando nos preguntamos si la obligatoriedad del cumplimiento de normas y el control por parte del profesional son actitudes paternalistas o si bien al haberse realizado de manera consensuada con el usuario son técnicas de acompañamiento.

E1-En el tema del alojamiento hay unos objetivos básicos, unas normas básicas que son si o si, no son negociables, actitud de respeto, asistencia de los chicos a clase, todas esas cosas no son negociables. Se controla a través de visitas, dos o tres semanales, ellos tienen que venir... porque de alguna manera la responsabilidad es nuestra, hay un seguimiento muy estrecho, en otras áreas es más abierto. Hay objetivos que son negociables y otros no.

Al hablar de normas podemos decir que todas las entidades cuentan con contraprestaciones y normas ligadas a los servicios que prestan que deberán cumplir los usuarios para poder acceder a ellos.

E4-Absolutamente todo lo que se hace, se hace consensuado con ellos, nosotros tenemos dos pisos de acogida y cuando se trabaja con ellos en piso de acogida se establece un itinerario y unos compromisos que ellos deben cumplir y además que lo firman para pasar un poco más allá de lo simbólico para que ellos se comprometan y si ese compromiso no sé...bueno ese contrato tiene unos derechos y unos deberes...entonces siempre todos los itinerarios se hacen consensuados.

Se les preguntó los principios que ellos consideraban como trabajadores más importantes para trabajar con este colectivo. Muchos de ellos respondieron con habilidades sociales en vez de principios, mostrando desconocimiento en éste aspecto.

E2-Atención cercana a la hora de asesorar, planificando mucho las cosas sobre todo con inmigrantes por el tema de idiomas ya que no saben los derechos que tienen, el tema de la empatía, el tema del trato por igual, realizar un seguimiento y un acompañamiento.

Por otro lado, el resto, excepto uno, de los profesionales contestaron con principios diferentes a los establecidos por la organización, a pesar de haber respondido anteriormente que era necesario estar en consonancia con los principios de la organización.

E1-Igualdad, el que tengo en frente es igual que yo, equidad y el de respeto mutuo.

E4-Justicia Social, compromiso y autodeterminación, nosotros no podemos hacer algo si un usuario no se deja o no quiere que se le ayude.

Hay que destacar que dichos principios están más en consonancia con los establecidos por Biestek, Banks o Butrym que con los que marcan las diferentes organizaciones.

Para cerrar este apartado se les preguntó a los trabajadores si les interesaban los temas relacionados con cuestiones éticas. De nuevo la respuesta fue esperada, obteniendo un sí por parte de la mayoría, sin embargo a lo largo de la entrevista y analizándola en su totalidad se observa, como se ha dicho anteriormente, que apenas reflexionan sobre las actuaciones que realizan. Así mismo algunos dejan entrever la dificultad que conlleva realizar dicha reflexión.

E2-Mucho, es muy importante y para la gente que estamos tratando este tipo de temas, la formación en principios deontológicos es muy importante.

E4-Si, me interesa y lo que te decía de los principios, es algo transversal que no podemos dejar de pensar pero sí que es verdad que cualquier ONG, somos

poquitos profesionales para mucha gente que atendemos entonces el ritmo frenético nos hace que a veces pensamos en la ética menos de lo que deberíamos y esto es así de real, pero lo intentamos.

Del mismo modo, encontramos que una de las entrevistadas respondía que estos temas no le interesaban.

E3-La verdad honradamente, no, nunca nos lo hemos planteado, igual este es nuestro gran error igual estamos convencidas de que lo hacemos maravillosamente y resulta que estamos metiendo la pata hasta el hombro pero con franqueza, no, nos planteamos cuestiones éticas, ni morales, sencillamente actuamos como nuestro sentido común nos indica.

Resumiendo podemos decir, que todas las trabajadoras sociales utilizan el modelo de intervención básico compuesto por primera acogida, diagnóstico, propuesta de intervención e intervención en sí misma, afín a la teoría existente respecto a este tema. Debemos señalar que la primera acogida se confunde con recepción de la demanda. Respecto a la propuesta de intervención algunos utilizan el plan individualizado de atención para consensuar junto con los usuarios el modo de intervenir con la finalidad de evitar actitudes paternalistas y otros simplemente, después de realizar el diagnóstico lo derivan al programa pertinente. Así mismo algunas de las profesionales confunden los principios con técnicas de intervención. Todas ellas, menos una, expresan su interés por la ética, encontrándose discrepancias entre lo que dicen y lo que hacen y la teoría y la práctica.

De este modo surge una nueva duda, ¿Se tiende a teorizar sin tener en cuenta la praxis o son los profesionales los que no tienen en cuenta la teoría existente?

4. Los dilemas éticos en la intervención con personas inmigrantes.

A la hora de preguntar a los profesionales por los dilemas éticos en la intervención, la mayoría respondieron, sin pensar, que éstos eran muy comunes en su quehacer diario.

E1- Si, muchas veces planteas la solución a un problema de una forma y la otra persona está esperando otra situación.

Así mismo, dejaban entrever en sus argumentos que estos no les preocupaban mucho más tiempo del necesario, llegando a parecer que se perdía el sentido de la palabra dilema. Observamos en este caso, también, que se tiende a teorizar demasiado sobre este asunto sin tener en cuenta la visión de los trabajadores sociales en activo que tienen sobre ello.

E4-Yo si tengo un problema ético lo puedo resolver en 5, 10 minutos con mis compañeros pero yo no tengo el día entero para revisar el código.

Por otro lado, uno de los entrevistados, exponía que si existían pero que no sabía decir cuáles eran y otro aseguraba que no se había encontrado nunca con ningún conflicto ético. Durante el transcurso de la entrevista al exponerles casos concretos y preguntarles si se habían encontrado en dicha solución, ambos respondieron que sí. De este modo podemos decir que la totalidad de las personas entrevistadas se han encontrado con dilemas éticos a la hora de trabajar con los usuarios.

E3-No es el caso, todos vamos en el mismo carro, con el mismo horizonte y los mismos métodos....Nosotros dilema ético ninguno y si tenemos que decirle a una mujer te tienes que quitar el velo porque tienes que ir a trabajar se lo decimos sin más problemas, porque tú a la gente cuando le hablas lo que te parece que es la verdad, no la verdad una forma de trabajar en el mundo occidental no tiene por qué haber problemas, no se sienten ofendidos, por qué se van a sentir ofendidos, es como si mi hija va a buscar trabajo y me lleva una minifalda por encima de la... claro...y la digo así no hija, así no puedes ir a buscar trabajo porque no te lo van a dar, bueno claro dependiendo del trabajo que vayas a buscar, pero no te lo van a dar. Pero bueno a mí esto, a mí me hace mucha gracia cuando dicen, es que no, claro, hay que respetar la religión y tal, respetamos la religión de los demás pero no la nuestra.

E4-Si por supuesto, la ética siempre está ahí, en qué, no se decirte. Dilemas desde la distribución de ayudas económicas, intervención con unos y con otros. Yo creo que siempre se presentan.

Para catalogar los dilemas que plantean los profesionales vamos a utilizar la clasificación establecida por Reamer, 1990, citado en Úriz, 2006, explicada anteriormente. Esta autor describe tres tipos de dilemas, los que surgen el servicio a individuos y familias, los que surgen en política y planificación social y por último los que surgen en las relaciones entre profesionales.

Al comparar todas las entrevistas se observó que todos los profesionales habían tenido dilemas éticos de los tres tipos mencionados.

El principal dilema que ellos identifican y que más les preocupa es el relacionado con la distribución de recursos, según Reamer, este problema se encuentra dentro de dilemas éticos en política y en planificación social.

E1-Dilemas siempre porque cuando valores una situación de necesidad no eres inocua. Frente a dos personas con la misma necesidad, una documentación igual y tal ahí hay que andarse con cuidado para no generar favoritismos.

E4-Tenemos un programa de ayudas económicas y el que tu valores que esta ayuda se la concedas a esta familia si y a otra no por falta de espacio o por falta de recursos, sí que produce un análisis personal de si lo estás haciendo bien o no y ahí lo que nosotros aludimos es al tema de la ética y poder hacerlo bien.

E6-En la distribución de recurso siempre encontramos dilemas. Hay muchas situaciones y te planteas a quien dar una ayuda y a quien no.

Uno de los dilemas que nos interesaba abordar era el que está relacionado con la confidencialidad, pues no todos los trabajadores sociales saben la utilidad que se le debe dar a la información que proporciona el usuario. Todos los entrevistados menos uno informaban a los usuarios del trato que se iba a dar a la información que aportaban.

E5-Nada más que viene la persona, cuando se van a recoger los datos, cualquier documentación que nos dé se le hace firmar la ley de protección de datos.... Se les explica que es... su documentación va a ser incorporada a una base de datos nacional, que sus datos van a poder ser usados por las demás caritas para

temas que solo le puedan beneficiar a él... siempre con el consentimiento de la persona.

La trabajadora que no le informaba del trato que se realizaba a la información, por otro lado, aseguraba que no era necesario, pues es imposible ayudar a una persona sin conocer su situación.

E3-No firma nada el usuario. Cuando entra una persona aquí se le hace una ficha lógicamente porque si no, es que es de cajón, no sabes con quien estás hablando, que necesidades tiene y que posibles soluciones tiene... si preguntan, porque a veces sí que preguntan, oye por qué me fichas, Rosa se lo explica maravillosamente, por esto, porque si no yo no sé quién eres, ni de dónde vienes.

En dicho argumento se observa una actitud paternalista para/con el usuario, no llegando a entender, el profesional, el ataque que puede sufrir el usuario a su intimidad.

Otra de las cuestiones que nos interesaba saber respecto al tema de la confidencialidad era si consideraban que el secreto profesional podría ser violentado en alguna ocasión. Ante esta situación, apenas tardaron unos segundos en contestar, todos ellos lo afirmaban, observándose de nuevo la actitud paternalista que tanto rechazaban.

E1-Si hay que romper el secreto profesional por algo, por una cosa justificada yo no creo que eso sea violentar, pienso que siempre es velando por el bienestar de la gente a la que atiende o de la entidad o del bien común.

E3-Si, entiendo más que por el hecho de violar la intimidad de la persona es por comentar casos que a lo mejor necesitan la opinión o te viene bien la opinión de otras organizaciones.

E4-Depende de la situación y siempre que no perjudique al usuario.

Siguiendo la clasificación antes mencionada, otro de los dilemas que más se encuentra el profesional y al que venimos haciendo referencia en todo lo explicado anteriormente, por tanto se entiende que es el principal dilema que causa todo lo demás, es el PATERNALISMO. Dicho dilema se encuentra dentro de los dilemas éticos que surgen en el servicio a individuos y familias.

Dentro de la tipología de dilemas a la que hemos denominado paternalismo los conflictos que se plantean son cuando el profesional considera correcto un modo de intervenir y el usuario otro y los conflictos relacionados con los hábitos culturales. Algunos de los profesionales no los consideran dilemas como tal.

E1-Interrupciones del embarazo, no son demasiado frecuentes pero si son un dilema ético para mí y para la entidad como imagino que para cualquier persona.

E2-Hay que concienciar a la víctima, hay veces que se ponen en tu contra ¿Por qué lo has denunciado?, están en una situación que tienen una visión de la realidad distorsionada.

E3-Imaginate que viene una familia marroquí y nos enteramos que quieren casar a su hija de 15 años con un señor que ni conocen, ni sabes quién es. No nos planteamos un dilema ética, sencillamente le decimos no nos parece ni medianamente que sea esto lo que tenéis que hacer, tu hija es una menor y tú no la puedes casar con nadie.

E4-Nosotros uno de los itinerarios que seguimos para uno de los pisos de acogida es el tema de la formación, nosotros lo que les intentamos hacer ver es que absolutamente todo lo que les pedimos es para su bien y para que ellos puedan seguir adelante y a veces ellos no entienden porque tienen que hacer deporte o porque tienen que hacer un taller de cocina o aprender español si lo que quieren es marcharse a Francia, entonces tienes que intentar explicárselo, pero vamos que es el plan nuestro de cada día.

También observamos que los profesionales se encuentran dilemas en la relación con otros profesionales, pues estos no siempre actúan de la forma que los entrevistados consideran correcta.

E1-Falta de respeto a algún usuario.

E6-Si, violación del secreto profesional.

Por tanto y resumiendo podemos decir que son habituales los dilemas éticos en la intervención diaria, que no todos los profesionales los identifican como tal y que los más habituales son los relacionados con:

- La distribución de recursos limitados.
- La confidencialidad.
- El paternalismo.
- Relación entre profesionales.

Si los comparamos con otras investigaciones más enfocadas al ámbito de la administración pública encontramos que mientras el principal dilema del tercer sector es la distribución de recursos en la administración es el dilema relacionado con la burocratización que conlleva consigo el paternalismo presente en ambas entidades. Según Cañedo (2011) citado en Iderata & Ballesteros (2013) “las últimas investigaciones destacan la amonestación y el paternalismo de las y los profesionales del Trabajo Social para con el usuario como consecuencia de la lógica burocrática administrativa” (p.27). Siguiendo de nuevo a Iderata & Ballesteros (2013):

Los Servicios Sociales públicos en España han tendido a vaciar de contenido ético el ejercicio profesional en el Trabajo Social. En estos contextos altamente burocratizados, con una profunda y excesiva racionalización del ejercicio profesional, el Trabajo Social ha dejado de regirse por los principios ético-técnico-epistemológicos humanizantes y humanizadores que lo caracterizaban, para comenzar a hacerlo a partir de las exigencias impuestas por el deshumanizante y deshumanizador sistema burocrático-administrativo. (p.28).

Del mismo modo, uno de los problemas que más les afecta a los profesionales y que más dilemas éticos les genera es aquel relacionado con el tiempo de intervención. Dicho problema a penas lo manifiestan las personas entrevistadas, pues son ellas las que gestionan su tiempo de intervención, mientras que en la administración pública les viene impuesto el tiempo que deberá durar la intervención.

Por otro lado, decir que los profesionales de ambas organizaciones se encuentran con dilemas relacionados con el paternalismo y la confidencialidad. Siendo éstos los más comunes y quizás los que menos identifiquen.

5. La Resolución de dilemas éticos.

La consecuencia principal de los dilemas éticos es la dificultad que se presenta para continuar la intervención planteada o incluso para comenzarla. Por lo tanto, requieren de una reflexión profunda en la que se valoren todas las perspectivas de una forma integral, al menos así se establece en la teoría que trata este tema. Para ello se precisa de herramientas específicas en resolución de conflictos éticos y una amplia formación, en este aspecto por parte de los profesionales.

Si bien es cierto, la realidad es algo diferente, al menos en el ámbito en el que se ha trabajado, pues los profesionales no utilizan ninguna herramienta de resolución de dilemas, ni si quiera lo que los teóricos dicen que es la herramienta más elemental: El Código Deontológico de Trabajo Social. De nuevo nos volvemos a encontrar con una disonancia entre el mundo académico y el práctico. Todo ellos dicen tenerlo presente en su intervención, pero en sus testimonios se comprueba que cuando se encuentran una dificultad “ética” acuden a su superior para que éste les diga cómo actuar, se agarran a la normativa de la entidad, acuden a otros compañeros o lo resuelven ellos mismos, haciendo referencia a su experiencia.

E1-Nosotros estamos muy acostumbrados a trabajar en equipo, a trabajar en red, tenemos una reunión semanal. Entre áreas de la misma entidad yo no llamo violentar los derechos cuando es algo que nos atañe a ambas. Compartir la situación con otros compañeros... Por un dilema no nos podemos quedar

hechos polvo, creo que el profesional tiene que ser capaz de resolver con una cierta madurez.

E5-Primeramente lo intento resolver yo y sino pido ayuda a otros compañeros o algún superior, pero siempre marcando lo que dice la institución.

Al hablarles de las distintas herramientas que se están implantando en otras entidades y en la administración se examinó que no se interesaban demasiado por este tema.

E5-No, la verdad es que nunca he oído hablar de ellos.

E6-Puedo intuir lo que es, pero no conozco ninguno.

Una vez explicado en que consistían dichas herramientas, es decir los comités de ética, las comisiones deontológicas, los códigos de ética y las auditorías éticas la mayoría de los profesionales los valoraron como positivos, pero de complicada aplicación, pues pese a que verbalizan que la ética es importante en la intervención, no lo sienten como tal, refiriéndose a la escasez de tiempo, a la complejidad que lleva realizar dichas herramientas, etc. Provocando más burocratización y reduciendo el tiempo de intervención.

E3-Yo creo que tanto en el tercero, como en el primero, como en el segundo lo que tiene que imperar es el sentido común ni más ni menos. Todo el mundo sabemos cuándo actuamos bien y cuándo actuamos mal generalmente y cuando actuamos mal sabemos que lo estamos haciendo mal, que nos estamos equivocando, pero todo lo que sea para mejorar nos parece que está muy bien.

E4-Sí sería muy interesante llevarlo a cabo en el tercer sector ya que todo lo que mejore la intervención bien está...es muy importante que todo esto se estudie pero que aplicarlo a la práctica es muy complicado, muy difícil. Yo si tengo un problema ético lo puedo resolver en cinco, diez minutos con mis compañeros, pero yo no tengo el día entero para revisar el código, enviarlo al comité, que si hiciese eso con tres mil personas que atendemos al año es que es materialmente imposible.

En cuanto al tema de la formación, al preguntarles si estaban bien formados en este aspecto, todos respondieron rotundamente no, apelando a la necesidad y a la importancia de seguir formándose en éste tema. La mayoría de los entrevistados explicaban que conforme pasa el tiempo, se pierde la sensibilidad, se automatiza el trabajo, pudiéndose llegar a producir burnout. Sienten la formación como un medio con el que compartir experiencias, sentimientos y con la que volver a recuperar esa empatía y ganas con las que comenzaron a trabajar.

E1-Yo pensaba que no pero con el paso del tiempo se va haciendo una especie de callo que hablas de los usuarios como de cualquier cosa, se pierde un poco la sensibilidad, no está mal hacer memoria de eso de vez en cuando.

E4-Al menos una reflexión, aquí se incide mucho, que también se estudia en la carrera el queme profesional, vas viendo a muchas personas y al final te vas descreyendo de lo que vas trabajando. De vez en cuando conviene parar a reflexionar que es lo que está bien, lo que ésta mal, si esta intervención es correcta. Es horrible perder esta sensibilidad, por culpa de toda la burocratización, la cantidad de personas que tenemos que atender y la decepción que te provocan algunos usuarios; es verdad que te crea desilusión y ese sentido de justicia lo pierdes y es necesario reflexionar.

4. Reflexiones y comentarios finales.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales, aprobada en el Congreso de Montreal de Julio 2000 nos dice:

La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.

Si analizamos dicha definición comprobamos la importancia que ésta le da a la ética, haciendo referencia a los principios que son indispensables para ejercer la profesión de trabajo social. Por ello el trabajador social siempre debe tener en cuenta este componente ético en su quehacer diario.

La realidad, o al menos la parte de ella que se ha estudiado en esta investigación pone de manifiesto que este componente ético queda relegado a un segundo plano en la práctica cotidiana de los profesionales entrevistados. Se observa pues una amplia distancia entre los principios y propuestas éticas que se plantean desde el plano teórico o de la reflexión general y la práctica de la profesión, condicionada ésta, por toda una serie de requerimientos y limitaciones tanto de tiempo como de recursos.

La presión de los grandes principios llega obviamente a los profesionales, que lo asumen como verdades incuestionables, pero no pueden cumplirlos.

De ahí la incongruencia o las contradicciones que muestran entre lo que dicen y lo que hacen al respeto.

Los resultados obtenidos en la investigación manifiestan, como hemos dicho, que existen incongruencias entre lo que los profesionales verbalizan y lo que se entiende que realizan al analizar sus intervenciones. La mayoría de las personas entrevistadas

atañen un gran valor a la ética a la hora de atender a las personas usuarias, sin embargo este aspecto apenas les ocupa unos segundos de reflexión.

Las investigaciones realizadas hasta el momento se centran mayoritariamente en los dilemas éticos que el profesional se puede encontrar en su trabajo diario, exponiendo las clases que existen y la forma de resolverlos.

En un principio, antes de llevar a cabo dicho estudio y tras leer las investigaciones realizadas en este campo estaba totalmente convencida de la existencia de dichos dilemas y de que los profesionales serían capaces de identificarlos con facilidad. La realidad a la que me enfrente fue diferente, pues aunque aseguraban que sí que se encontraban con ellos, muchos de los profesionales no sabían identificarlos y solo los reconocían cuando se les ponía en ciertas situaciones. Por otro lado, cuando se les preguntaba como resolvían estas cuestiones, si bien, éstos encontraban conflictos de valores, no tardaban mucho en resolverlos, pues delegaban la responsabilidad a un superior o lo compartían con compañeros o simplemente utilizaban su experiencia, obviando si la solución que habían tomado podía influir en la vida de los usuarios.

Siguiendo con el tema de los dilemas éticos y comparando los resultados obtenidos con otras investigaciones que se han centrado más en el ámbito público descubrimos que ambos difieren. Mientras en el tercer sector el principal dilema que detectan los trabajadores es el de reparto de recursos, en la administración pública es el relacionado con la burocratización y la escasez de tiempo para actuar.

Otra de las situaciones que provoca más dilema en los trabajadores de la administración pública es el deber o no de informar a terceras personas. (Ballesteros et al. 2012) En la investigación que presentamos observamos que esto mismo no les ocurre a los trabajadores entrevistados, pues aunque sí que podían encontrarse en alguna tesitura, éstos no identificaban las situaciones relativas a este tema como grandes problemas.

Así mismo y estableciendo una semejanza entre ambos sectores, tanto público como privado, y pudiendo de este modo establecer una generalización, todas las investigaciones realizadas hasta el momento tratan el tema del paternalismo, pues se

han encontrado en la intervención de la mayoría de los trabajadores sociales prácticas de este tipo. Úriz (2006) nos dice que “ahí subyace el viejo problema sobre si el respeto a la autonomía del usuario también implica respetar que el mismo siga realizando actividades que puedan resultar perjudiciales para sí mismo.”(p.4).

En cuanto a las técnicas de resolución de dilemas, antes de llevar a cabo el estudio, abogaba por los comités de ética y las auditorias como herramientas indispensables para llegar a la excelencia en la práctica del trabajador social. Sin embargo, de nada vale instaurar dichos “consejos” sin la concienciación y sensibilización pertinente por parte de los profesionales y sin el estudio de lo que puede suponer al trabajador social este tipo de mecanismos. Es necesario comprender la importancia de la reflexión ética en la intervención y ser capaces de identificar con claridad los dilemas éticos que puedan surgir. De este modo dichas herramientas serán inútiles, sino, incluso podrán entorpecer aún más el trabajo diario, pues el profesional lo podría considerar como un trámite burocrático más, reduciendo el tiempo de intervención y llegándose a producir un aumento del paternalismo ya existente.

Por ende, es de vital importancia la formación en ética por parte de todos los profesionales, sean del ámbito que sean, de forma continuada, pues además y como se ha mostrado en los resultados la mayoría de los entrevistado la sienten como necesidad, ya no solo para aprender cuestiones éticas sino para recuperar la sensibilidad y la empatía tan necesarias en nuestra profesión y que por las problemáticas que atendemos podemos llegar a perder, produciéndose una mala praxis.

Los colegios profesionales deberán atender esta problemática, impartiendo cursos en torno a esta temática, a los que puedan acudir todos los profesionales del trabajo social.

De éste modo y llevando a cabo dichos cursos, se asegurará que los profesionales tengan la formación adecuada y los conocimientos necesarios para actuar de la mejor forma posible.

Cuando los profesionales cuenten con la sensibilización necesaria en lo que a ética se refiere, se podrán instaurar los comités de ética y los códigos de ética pertinentes, pues será en este momento cuando se les de la utilidad e importancia que pretenden.

Para finalizar decir y a modo de reflexión personal, que nos hemos acostumbrado a trabajar desde la normativa y los derechos que se recortan. Somos nosotros, los trabajadores sociales los que debemos hacer velar lo derechos de los usuarios, no solo acercarlos e informar sobre ellos. La intervención implica un compromiso teórico, profesional y ético permanente que debemos asumir para no perder la esencia del trabajo social y convertirnos en meros gestores de recursos. (Salcedo, 2014)

La teoría y el conocimiento continuo deberán ser la base de nuestra profesión. La formación como fortaleza.

Bibliografía

Ballesteros, A., Úriz, M.J. & Viscarret, J.J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España. *Revista de sociología*, 97 (4), 875 – 898.

Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Barbero, J.M., Feu, M. & Vilbrod. A. (2006). Ética y trabajo social: Respeto versus prescripción. La profesión autoexigente. En C. Aguayo, T. López & T. Quiroz (Coord.), *Ética y trabajo social en las voces de sus autores: Un estudio desde la práctica profesional*, (pp. 59-64). Chile: Colegio oficial de Chile.

Bermejo, F. (2002). *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclée.

Biestek, F.P. (1957). *The Casework Relationship*. London: Loyola University Press.

Cabra, M.A & Lorenzo de, R. (2005). El tercer sector en España: Ámbito, tamaño y perspectivas. *Revista española del tercer sector*, (1), 95 – 134.

Cordero, N. (2013). Repensando la formación ética en trabajo social: razones, fundamentos y experiencias. En L.M. Rondón & M.L. Taboada (Coord.), *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos* (pp. 92-102). España: Ediciones Paraninfo, S.A.

FITS (2004). Código de Ética del Trabajo Social.

García, B. (2007). Los profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales. *Humanismo y trabajo social*, (6), 173 – 188.

Gómez, R. (2011). Códigos deontológicos e ideología en trabajo social. *Revista de servicios sociales*, (50), 41 – 46.

Iderata, F. & Ballesteros, A. (2013). Ética, paternalismos y burocracia en trabajo social. *Portularia*, 13, (1), 27 – 35.

Instituto Nacional de Estadística (2013). Cifras de población y censos demográficos.

Lima, A.I. (2013). Organizaciones profesionales y deontología: plano nacional e internacional. En L.M. Rondón & M.L. Taboada (Coord.), *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos* (pp. 106-126). España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Marín, I. (2007). Trabajo Social con población inmigrante: Un enfoque transcultural. *Acciones e investigaciones sociales*, (23), 71 – 82.

Montero, D. (2013). Un nuevo código deontológico para un nuevo contexto social. En L.M. Rondón & M.L. Taboada (Coord.), *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos* (pp. 128-142). España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Mora, A. (2004). Trabajo social con grupos de inmigrantes. Una experiencia de apoyo psico-social. *Portularia*, (4), 43-50.

Navarro, J.A.M., Ortiz, E. & Rueda, P. (2006). Valores, principios y criterios éticos de los trabajadores sociales. Grado de conocimiento y aplicación práctica en la intervención profesional. En C. Aguayo, T. López & T. Quiroz (Coord.), *Ética y trabajo social en las voces de sus autores: Un estudio desde la práctica profesional*, (pp. 59-64). Chile: Colegio oficial de Chile.

Pérez, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación social*, (135), 89 – 108.

Pintado, B. (2014). *Estudio de cuestiones éticas en intervención social con especial referencia a personas con autonomía limitada*. (Trabajo fin de grado). Recuperado de <http://cerro.cpd.uva.es/bitstream/10324/7041/1/TFG-G%20640.pdf>.

Rodríguez, C. (2014). Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Azarbe*, (3), 55 – 61.

Rodríguez, C., Salvador, M.J. & Rueda, D. (2013). Investigación sobre ética aplicada y conflictos éticos en la práctica profesional del trabajo social en las provincias de Valladolid y Palencia. Universidad de Valladolid.

Salcedo, D. (2000). La evolución de los principios de trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, (11), 79 – 112.

Salvador Pedraza M. J. (2.014). Apuntes de clase facilitados a los estudiantes en la asignatura de "Ética y Deontología del Trabajo Social "al 3º curso del título de Grado de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid en el curso académico 2.013 /2.014. Material no publicado.

Úriz, M.J. (2006). La auditoría ética en Trabajo Social: un instrumento para mejorar la calidad de las instituciones sociales. *Acciones e investigaciones sociales*, (1), 200.

Anexo I

VARIABLES DE ANÁLISIS

El usuario

1. ¿Cuál es el perfil del usuario que se atiende en la organización?
2. ¿Cuáles son sus necesidades?
3. ¿Qué problemas presenta dicho usuario?
4. ¿Por qué crees que se encuentran en esa situación? ¿a qué se debe?
5. ¿Cuáles son las principales demandas con las que acuden las personas inmigrantes a la organización?

La organización

1. ¿Cuál es la misión de la asociación?
2. ¿Cómo se fundó?
3. ¿Cómo se organiza?
4. ¿Cuenta la institución con un código ético propio?
5. ¿Tiene la institución principios propios establecidos?
6. ¿Es la organización quien marca como se debe actuar o el profesional tiene libertad para elegir como realizar la intervención?
7. ¿Con que programas cuenta la organización?
8. ¿Cómo se finanza?
9. ¿Existe mucha burocratización dentro de la organización?
10. ¿En qué se diferencia esta organización del resto que atienden a personas inmigrantes?
11. ¿Existe coordinación con otras organizaciones o con la administración pública?

La intervención del profesional

1. ¿Qué se hace para responder a las demandas que plantean los usuarios?
2. ¿Cree que es necesario e imprescindible la presencia de un profesional para que estas personas salgan de la situación en la que se encuentran?
3. ¿Cómo llega el usuario hasta la organización?
4. ¿Cómo es el proceso de intervención que utiliza?
5. ¿Cómo se aborda la inclusión social de estas personas?

6. ¿Existe un trabajo multidisciplinar?
7. ¿Cree que el usuario necesita una supervisión por parte del profesional para resolver el problema que plantea y de ésta forma aumentar su bienestar?
8. ¿Se ha cuestionado en alguna ocasión su forma de trabajar?
9. ¿En alguna ocasión se ha arrepentido de cómo ha actuado?
10. ¿Considera que precisa del tiempo necesario para dar una buena atención al usuario?
11. ¿Evaluáis las intervenciones? ¿Cómo?
12. ¿Cómo valoras esta forma de evaluar?
13. ¿Conocéis la satisfacción de los usuarios?
14. ¿Quién cree que debe marcar el ritmo de la intervención?
15. ¿Cuenta la asociación con voluntariado?
16. ¿Qué papel juega el voluntariado en la organización y en atención a los usuarios?
17. ¿Qué aportan en relación con los profesionales? ¿Hay diferencias en las relaciones que unos y otros establecen con los usuarios?

Dilemas éticos

1. ¿Se le presentan dilemas éticos a la hora de intervenir con los usuarios?
2. ¿Ha tenido que actuar o intervenir en alguna ocasión de forma que consideraba poco adecuada o que estaba en contra de sus principios?
3. ¿Puedes contarme alguno de esos casos?
4. ¿Se ha encontrado en alguna ocasión, que lo que consideraba correcto para un usuario, éste no lo veía de la misma forma para él?
5. ¿Quién puede acceder a la información del usuario?
6. ¿Las personas usuarias tienen conocimiento del tratamiento que se da a la información que facilitan a la entidad?
7. ¿Dónde se recogen los datos de los usuarios?
8. ¿Considera que el secreto profesional podría ser violentado en alguna ocasión especial?
9. Si en alguna ocasión un usuario le solicitase su informe social ¿Podría acceder a él?

10. ¿Se le han presentado dilemas en torno a la distribución de los recursos?
11. ¿Se ha encontrado en alguna ocasión en la que consideraba que un compañero no estaba actuando de la forma más adecuada?
12. ¿Qué hace cuando se le presenta un dilema ético? ¿Pide ayuda a otro compañero?
13. ¿Quién cree que debe resolver el dilema ético, el profesional o el propio usuario?
14. ¿Por qué actúa de esa manera?
15. ¿Utiliza alguna herramienta para resolver dichos conflictos?
16. ¿Considera que se necesitan más herramientas para afrontar los dilemas que surgen en la práctica diaria?

Cuestiones éticas

1. Ahora se habla mucho de la ética en el Trabajo Social. ¿A ti que te parece todo esto? ¿Te parece necesario? ¿A qué crees que responde ahora esta preocupación?
2. ¿Crees que es el reto más importante que tiene planteado actualmente la profesión?
3. ¿Cuándo se habla de ética del trabajo social, a que cree que se está haciendo referencia?
4. ¿Consideras necesario regular la profesión con unos principios básicos de actuación?
5. ¿Cuáles son para ti los principios más importantes a la hora de intervenir con los usuarios?
6. ¿Conoce el documento del actual código deontológico de la profesión?
7. ¿Cree que los profesionales del trabajo social estamos bien formados en los aspectos éticos de la profesión?
8. ¿Cree que es importante la formación permanente de los trabajadores sociales en ética profesional?

