

# DILEMAS ÉTICOS EN TRABAJO SOCIAL: EL MODELO DE LA LEY SOCIAL

## ETHICAL DILEMMAS IN SOCIAL WORK: SOCIAL-LAW DECISION-MAKING MODEL

ALBERTO BALLESTERO IZQUIERDO  
UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

### RESUMEN

El objetivo de este artículo es estudiar los modelos de resolución de dilemas éticos utilizados en la profesión de trabajo social con el fin de analizar la toma de decisiones éticas en la práctica profesional. En el artículo se revisan los modelos de resolución de dilemas éticos desde el punto de vista de su aplicación a la profesión en dos grupos: modelos genéricos de toma de decisiones y modelos jerarquizantes. Como resultado de la investigación se propone un nuevo modelo de toma de decisiones éticas para la práctica profesional del trabajo social denominado "modelo de la ley social", basado en los principios comunes a las tradiciones kantianas y utilitaristas del trabajo social con especial énfasis en el principio de justicia, que es común a ambas.

### PALABRAS CLAVES

Ética, dilemas éticos, trabajo social, modelos, ética profesional.

### ABSTRACT

The aim of this paper is to study the ethical dilemmas resolution models used in the social work profession in order to analyze ethical decision making in professional practice. The present article reviews the ethical-dilemmas resolution models from the point of view of their application to the profession in two groups: generic models of decision-making and hierarchical models. As a result of this research we propose a new ethical decision-making model for social-work practice called "social law model" based on common principles to the Kantian and utilitarian traditions of social work with special emphasis on the principle of justice, which is common to both.

### KEYWORDS

Ethics, ethical dilemmas, social work, decision-making models, professional ethics.

---

Recibido: 2009.09.15. Revisado: 2009.09.24. Aceptado: 2009.10.27. Publicado: 2009.11.05.

Correspondencia: Alberto Ballesterio Izquierdo. Departamento de Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra. Campus de Arrosadía. E 31006-PAMPLONA (Navarra). Teléfono: (0034) 948.169.693. Fax: (0034) 948.169.695. [alberto.ballesterio@unavarra.es](mailto:alberto.ballesterio@unavarra.es)

## 1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas estamos asistiendo a una cierta revitalización de la ética o, al menos, de una parte de ella denominada “ética aplicada”. A ello han contribuido en gran medida los últimos avances científicos y tecnológicos, así como la reflexión que sobre ellos han realizado los expertos (Cortina, 1993; Cortina & García-Marzá, 2003; Cortina, 2007).

Una parte importante de la ética aplicada se dedica a la ética de las organizaciones (Cortina, 1994) y otra a la ética profesional (Hortal, 2004), entre ellas al trabajo social (Banks, 1997; Bermejo, 2002; Salcedo, 2002). De ahí la necesidad de desarrollar más profundamente la llamada “ética profesional” (Cortina & Conill, 2000; Banks, 2004) como una parte importante de la “ética aplicada”, con el objetivo de realizar una reflexión ética sobre la problemática concreta de cada profesión, en nuestro caso sobre el trabajo social (Úriz, 2005).

La conciencia del trabajador social le lleva a buscar el bienestar de sus usuarios y a prestar el mejor servicio posible a la sociedad siguiendo los principios y normas que regulan la profesión. No obstante, no todos los casos que se le plantean al profesional son de fácil solución, sino que algunos ofrecen situaciones dilemáticas que el trabajador social debe resolver siguiendo algún método que le permita elegir entre dos opciones válidas, ya que los dilemas éticos en que se ven inmersos los trabajadores sociales, cuando no se resuelven acertadamente, pueden generar insatisfacción entre los usuarios y, en los casos extremos, acabar ante un juez. Nos referimos exclusivamente aquí a los casos que ocasionan dilemas éticos, no a los problemas de otra índole que pueden surgir en el ámbito profesional.

Un dilema ético es un conflicto entre valores, principios u obligaciones de peso similar que, aun siendo positivos, no pueden ser aplicados simultáneamente en la misma situación y que hacen dudar al profesional sobre el modo de actuar apropiado. En ese momento, el trabajador social tiene que resolver el dilema mediante un proceso de toma de decisiones en el que puede tener en cuenta el código de ética, el razonamiento moral,...

Los dilemas éticos son consustanciales al trabajo social porque se trata de una profesión de servicio público con usuarios vulnerables, igual que ocurre en la medicina o en la educación. El problema suele ser elegir entre dos conductas válidas siguiendo las normas éticas de la profesión en el momento de

tomar decisiones. Los dilemas que se plantean con más frecuencia entre los trabajadores sociales son (Loewenberg & Dolgoff, 1996, 43-44):

1. *Conocimiento profesional “versus” derechos del usuario.*
2. *Obligaciones y expectativas en conflicto.*
3. *Consentimiento informado.*
4. *Ambigüedad e incertidumbre.*
5. *Decir la verdad.*
6. *Confidencialidad.*
7. *Distribución de recursos limitados.*
8. *Prioridad de los intereses del usuario frente a los intereses del profesional.*
9. *Suspensión del juicio.*
10. *Naturaleza limitada de la relación profesional.*
11. *Escoger el modo más eficaz.*
12. *Relaciones con los colegas.*
13. *Adhesión a las regulaciones y programas.*

Además, los dilemas se suelen agrupar en torno a los casos y hay que resolver más de uno al mismo tiempo. De ahí la importancia de contar con un método para resolver los dilemas, especialmente los más complejos (Fernández, 1995, 9-14).

Esta es la razón por la que en este estudio nos proponemos analizar los modelos de resolución de dilemas éticos utilizados actualmente en trabajo social con el fin de examinar la toma de decisiones éticas en la práctica profesional.

Reamer (1994) recoge tres grandes tipos de problemas que originan dilemas a los trabajadores sociales: problemas con los usuarios (individuos, familias, grupos), problemas con las administraciones e instituciones y problemas con otros colegas. A estos tres frentes permanentemente abiertos habría que sumar los problemas éticos del trabajador social consigo mismo, con sus valores y con los de la profesión.

Los dilemas que se originan en relación con los usuarios están relacionados con la confidencialidad, la autodeterminación, el paternalismo o la veracidad; en cambio, los problemas con las instituciones se refieren a los problemas generados por la no coincidencia de la ética profesional con las leyes y normas que rigen las administraciones públicas o las instituciones en las que los profesionales desarrollan su labor. En el caso de los dilemas ocasionados por otros colegas, los problemas suelen residir en la incompetencia, la mentira, la ocultación de datos,...

Por suerte para los profesionales, en las dos últimas décadas, la literatura sobre toma de decisiones éticas en el trabajo social ha ido creciendo y se han planteado teorías y modelos distintos para su aplicación a los dilemas éticos que surgen en la práctica diaria (Rhodes, 1986; Reamer, 1989; Levy, 1993; Loewenberg & Dolgoff, 1996; Beauchamp & Childress, 1999; Congress, 1999; Linzer, 1999; Ain 2001; Úriz, 2004; Ballester, 2006; Úriz, Ballester & Urien, 2007).

No obstante, hay trabajadores sociales que pueden no ser conscientes plenamente de los aspectos relacionados con la responsabilidad profesional o las malas prácticas, quizá porque nadie les ha explicado que el dominio de las técnicas de resolución de dilemas éticos es muy útil para su trabajo diario, bien como forma de prevención, bien como distintivo de profesionalidad. En trabajo social, igual que en medicina o en derecho, se aprecia mejor la competencia profesional en los casos difíciles. Los rutinarios y los de solución burocrática previsible los puede sacar adelante cualquiera, pero los de soluciones complejas requieren formación, experiencia y métodos concretos.

Los problemas y los dilemas éticos son comunes a muchas profesiones y el trabajo social no es ajeno a ellos, por lo que conviene avanzar, tanto desde la teoría como desde la aplicación práctica, en la elaboración de modelos de resolución de dilemas éticos, dado que el carácter de servicio público y el contacto constante con usuarios vulnerables les convierte en parte de un sistema de bienestar basado en objetivos y valores contradictorios que causan dilemas de difícil solución (Banks, 1997).

Los modelos que estudiaremos a continuación están más extendidos por Estados Unidos que por Europa, quizá porque la tradición litigante es mucho mayor y la necesidad ha obligado al desarrollo de modelos de solución más rápidamente. Aunque en un principio pueda parecer extraño, no todos los modelos de resolución de dilemas éticos proceden de la Filosofía Moral, ya que el trabajo social se ejerce en múltiples ámbitos de la sociedad y de cualquiera de ellos puede surgir un modelo.

## 2. PRESENTACIÓN DE LOS MODELOS ANALIZADOS

Los materiales utilizados para nuestro estudio son los diferentes modelos de resolución de dilemas éticos propuestos por los distintos autores que han tratado este tema. Los exponemos desde el punto de vista de su aplicación a la profesión en dos grupos:

modelos genéricos de toma de decisiones y jerarquizantes.

El método utilizado para nuestro estudio consiste en una interpretación comprensiva de las teorías expuestas en sus obras por los distintos autores sobre cada uno de los modelos. Esta interpretación se basa en los textos que se citan y puede ser revisada y ratificada por cualquier interesado en el tema con solo acudir a las fuentes. El análisis desde un punto de vista crítico nos permite describir las limitaciones de los distintos modelos y proponer otro modelo que sirva para cubrir el espacio que estos no ocupan. Veamos los principales modelos según la clasificación citada anteriormente:

### MODELOS GENÉRICOS DE TOMA DE DECISIONES

Consideramos modelos genéricos de toma de decisiones en este ámbito los modelos profesionales que tienen como principal referente los códigos de ética, pero que no se atreven a proponer una jerarquía concreta entre principios éticos. Destacamos aquí el modelo propuesto por Elaine Congress (1998) —con gran influencia del código de la Asociación Norteamericana de Trabajadores Sociales (NASW)—, el propuesto por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y el que propone Levy (1993).

Elaine Congress, profesora de ética del trabajo social en Fordham University (New York) y miembro de la NASW, propone un modelo para la toma de decisiones éticas de forma rápida y eficaz. Para ello parte de dos principios fundamentales —el de beneficencia (hacer el bien) y el de no maleficencia (no hacer el mal)— y los une a otros dos: el de autonomía y el de justicia.

Congress, conocedora de las dos tradiciones filosóficas subyacentes en el trabajo social —la kantiana o deontológica (autodeterminación y confidencialidad) y la utilitarista o teleológica (consecuencialista)—, aúna los principios y las bases filosóficas para proponer un modelo denominado ETHIC, cuyas bases están en los valores del trabajo social, el código de ética y el contexto en que se desarrolla el trabajo social.

El modelo ETHIC responde a los siguientes pasos (Congress, 1999, 31-38):

E. *Examinar los valores relevantes personales, sociales, de la empresa, del usuario y del profesional.* [...]

T. *Pensar cómo aplicar a la situación las normas del Código de Ética de la NASW, así como las leyes relevantes. [...]*

H. *Plantear hipótesis sobre posibles consecuencias de distintas decisiones. [...]*

I. *Identificar quién se beneficiará y quién resultará dañado, a la luz del compromiso del Trabajo Social con los más vulnerables. [...]*

C. *Consultar con el supervisor y con otros colegas sobre la decisión más ética. [...]*

La *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* (FITS, IFSW en inglés) también propuso un modelo de resolución de dilemas éticos conjuntamente con el *Centro para los Derechos Humanos*. Asimismo, solicita a los trabajadores sociales que traten los temas éticos en los foros de debate y que consulten con otros colegas o con expertos en ética profesional. Sin duda, esto sirve para dar cuenta de la importancia que los problemas éticos tienen para la profesión. El modelo de la FITS, también llamado colaborativo, propone cinco pasos para tomar las decisiones (Úriz, 2004, 25):

1. *Los principios básicos del Código de Ética. [...]*
2. *El contexto de la acción. [...]*
3. *Los motivos para actuar. [...]*
4. *El contenido moral de la acción. [...]*
5. *Las consecuencias. [...]*

Con estas pautas, los trabajadores sociales deberán estudiar los valores, tomar conciencia de las razones que les llevan a tomar una decisión u otra, analizar si la intervención conlleva paternalismo, si se respeta la autonomía del usuario y prever las consecuencias que la solución tendrá para el usuario y para las demás personas implicadas.

Charles Levy fue uno de los trabajadores sociales de la *National Association of Social Workers* (NASW) que colaboró en la elaboración de su código de ética. Para Levy el criterio fundamental en las acciones de los trabajadores sociales es el ético (Levy, 1993, 49), aunque no siempre el código ofrezca soluciones precisas para cada caso concreto. Tomando como base la ética, ofrece un modelo en seis fases (Levy, 1993, 53-59; Úriz, 2004, 13):

1. *Averiguar qué principios éticos son aplicables [...].*
2. *Justificar el orden de prioridades entre principios [...].*
3. *Anticipar los riesgos y posibles consecuencias [...].*

4. *Explorar las consideraciones y valores [...] que podrían haberse seguido en esa situación práctica.*

5. *Proyectar las necesidades y precauciones a tomar en relación con las consecuencias [...].*

6. *Evaluar las decisiones y acciones éticas [...].*

Con este modelo, cada caso empieza a resolverse por la búsqueda de los principios éticos que le son de aplicación al asunto y a las personas implicadas en él. Como es posible que haya varios principios en liza, hay que establecer un orden de prioridades, una jerarquía, y tratar de anticipar las consecuencias de su aplicación.

Una vez decididos los principios éticos que se van a aplicar y el orden en que se va a hacer, Levy propone considerar si hay otros valores aplicables al mismo caso antes de llevar a cabo la intervención. Visto que el proceso hasta este punto ha sido correcto, se trata de proyectar las necesidades inherentes a la decisión tomada y de tomar las precauciones necesarias para las consecuencias que la intervención vaya a tener. Por último, se procede a la evaluación de las decisiones y acciones éticas en el ámbito de la ética profesional.

#### MODELOS JERARQUIZANTES

Presentamos aquí algunos modelos de resolución de dilemas éticos basados en principios y consecuencias, tales como los propuestos por la bioética (Beauchamp & Childress, 1999; Gracia, 1989) y por Bermejo (2002), Loewenberg & Dolgoff (1996) y Reamer (1999). Los denominamos jerarquizantes porque establecen una prelación entre los principios frente a los modelos genéricos de toma de decisiones.

El origen de los modelos bioéticos está en el ámbito médico y parte de cuatro principios que son fundamentales para la bioética y también para el trabajo social: autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia (Beauchamp & Childress, 1999, 34-35). El modelo propone cuatro pasos (Úriz, 2004, 8):

1. *Confianza en las teorías éticas deontológicas y utilitaristas.*
2. *Uso de un código moral.*
3. *Un sistema de reglas entendidas como principios.*
4. *Afirmación de las reglas morales más allá de los juicios y acciones individuales.*

Para legitimar la racionalidad ética de las decisiones tomadas según este modelo se recurre al

constructo siguiente: las acciones se justifican mediante reglas justificadas por principios y se apoyan en teorías. Las reglas sirven para concretar los principios y son de tres tipos: sustantivas (confidencialidad, veracidad, consentimiento informado,...), de autoridad (quién puede y debe realizar los actos) y procedimentales (pasos a seguir en cada caso). Los principios son más abstractos que las reglas. En este modelo se proponen dos niveles: en el primer nivel estarían el principio de no maleficencia y el de justicia, mientras que en el segundo nivel estarían el principio de beneficencia y el de autonomía. Las teorías éticas principales que subyacen al trabajo social son las denominadas deontológicas (kantianas o basadas en el deber) y teleológicas (utilitaristas o consecuencialistas).

En España, la presencia de expertos como Diego Gracia, Catedrático de Historia de la Medicina en la Universidad Complutense de Madrid —a quien se debe la introducción del término “Bioética mediterránea” en la *Encyclopedia of Bioethics* (2003) en contraposición a una “Bioética norteamericana”—, ha puesto de manifiesto que la tradición anglosajona ha desarrollado una ética basada en los derechos y deberes, mientras que la ética mediterránea fundada en la ética griega, se ha basado en los vicios y virtudes. Su modelo de resolución de dilemas éticos requiere los siguientes pasos (Gracia, 1989, 505-513; Úriz, 2004, 10-11):

1. *Analizar el sistema de referencia moral [...].*
2. *Estudiar las normas y principios morales, incluyendo las del código deontológico [...].*
3. *Analizar las consecuencias positivas y negativas [...].*
4. *Tomar una decisión concreta. [...]*

El proceso se inicia con la formulación de la ley moral kantiana y después se intenta convertir cada caso concreto en una máxima universal para ver si el acto es bueno o no. Después se establece una jerarquía de principios, se analizan las consecuencias positivas y negativas de una posible decisión y se toma la decisión que más consecuencias positivas comporte. Si el peso de lo negativo fuera mayor habría que replantearse de nuevo la jerarquía de principios. Y en cualquier caso, siempre se vuelve al principio para contrastar la decisión con el sistema de referencia moral y así saber si la decisión está justificada y, por tanto, es justa.

Bermejo (2002, 183-214) propone un modelo dividido en dos partes y basado en otros modelos

anteriores, el de Manuel Velásquez (1992) recogido en Fernández (1995, 14) y el de Gracia (1989, 505-506), que ya hemos expuesto anteriormente.

El modelo consta de dos partes diferentes pero relacionadas entre sí, una especie de simbiosis entre dos modelos, cuya primera parte es más genérica (Bermejo, 2002, 183):

#### PRIMERA PARTE (MÉTODO I)

1. *Narración de los hechos.*
2. *Identificar los datos relevantes del caso.*
3. *Identificar la naturaleza del problema (o los problemas) ético.*
4. *Identificar a los afectados por el problema y los motivos de su acción.*
5. *Generar alternativas posibles al problema planteado.*
6. *Consideración de las dificultades de la puesta en práctica de tales alternativas.*

Sin embargo, en la segunda parte se analizan los principios éticos y se propone una jerarquía entre ellos (Bermejo, 2002, 184):

#### SEGUNDA PARTE (MÉTODO II)

7. *Valoración ética y toma de decisión.*
  - 7.1. *El sistema de referencia moral.*
  - 7.2. *Los principios morales.*
    - 7.2.1. *Corrección subjetiva.*
    - 7.2.2. *Corrección objetiva.*
    - 7.2.3. *Jerarquización “prima facie”.*
  - 7.3. *Las consecuencias morales.*
    - 7.3.1. *Consecuencias subjetivas.*
    - 7.3.2. *Consecuencias objetivas.*
    - 7.3.3. *¿Hay conflicto de consecuencias?*
  - 7.4. *La toma de decisión moral.*
    - 7.4.1. *Resolución del conflicto de consecuencias.*
    - 7.4.2. *Relación de las consecuencias con los principios.*
    - 7.4.3. *Resolución del conflicto de principios.*
    - 7.4.4. *Contraste del resultado con el sistema de referencia.*
    - 7.4.5. *Decisión final.*

#### TERCERA PARTE (MÉTODO I)

8. *Realización de la decisión adoptada.*
9. *Evaluación de su puesta en práctica.*

Entre los modelos más completos para la resolución de dilemas éticos en el trabajo social, propone-

mos los de Loewenberg & Dolgoff (1996) y Reamer (1982, 1999). En ambos se añan los fundamentos filosóficos y éticos, los principios básicos de la profesión y la concreción necesaria para que resulten útiles a los trabajadores sociales que han de aplicarlos. La propuesta de Loewenberg & Dolgoff (1996) se basa en teorías de varios autores y apuesta por una toma de decisiones gradual en la que intervienen varios factores, personas y antecedentes similares.

El modelo de Loewenberg & Dolgoff (1996) consiste en un primer acercamiento general para la toma de decisiones y un segundo acercamiento particular para la toma de decisiones éticas mediante dos instrumentos denominados *Ethical Rules Screen* (ERS) y *Ethical Principles Screen* (EPS). Veamos las dos partes, empezando por el modelo general en once pasos (Loewenberg & Dolgoff, 1996, 57; Úriz, 2004, 15):

1. *Identificar el problema y los factores que contribuyen a mantenerlo.*
2. *Identificar las personas e instituciones relacionadas con dicho problema [...].*
3. *Identificar los valores relevantes para el problema que mantienen los distintos participantes identificados en el paso 2 [...].*
4. *Identificar las metas y objetivos cuya consecución puede resolver, o al menos reducir, el problema.*
5. *Identificar estrategias de intervención alternativas.*
6. *Asegurar la efectividad y eficacia de cada alternativa en términos de las metas identificadas (paso 4).*
7. *Determinar quién debería estar implicado en la toma de decisiones.*
8. *Seleccionar la estrategia más apropiada.*
9. *Implantar la estrategia seleccionada.*
10. *Hacer un seguimiento de la implantación, prestando particular atención a las consecuencias que no se habían anticipado previamente.*
11. *Evaluar los resultados e identificar problemas adicionales.*

Una vez visto el método general, la aplicación a la ética profesional en el trabajo social pasa por revisar las normas éticas y los principios. El primer instrumento, denominado *Ethical Rules Screen* (ERS), remite al código de ética de la profesión como fuente de resolución de dilemas y propone seguir tres pasos (Loewenberg & Dolgoff, 1996, 62-63; Úriz, 2004, 16):

1. *Estudiar el Código de Ética para ver si se pueden aplicar algunas de sus reglas. Dichas reglas tienen prioridad sobre el sistema de valores personales.*

2. *Si se pueden aplicar una o más reglas del Código, entonces hay que seguirlas.*

3. *Si el Código no se dirige de forma concreta al problema específico entre varias reglas del Código, entonces hay que utilizar el EPS.*

El *Ethical Principles Screen* (EPS) se mueve en el terreno de los principios básicos consensuados por los trabajadores sociales y los ordena estableciendo la siguiente jerarquía:

1. Protección de la vida humana.
2. Igualdad y desigualdad de trato.
3. Autonomía y libertad.
4. Menor daño posible.
5. Calidad de vida.
6. Privacidad y confidencialidad.
7. Sinceridad.

Dentro del ámbito de la ética del trabajo social, Reamer (1982, 1999) es, tanto en EE.UU. como en Europa, uno de los autores más reconocidos y respetados por la coherencia de sus argumentos. En el modelo de resolución de dilemas éticos que ofrece para el trabajo social se apoya en la filosofía moral de Gewirth (1983, 338; Úriz, 2004, 18) y especialmente en dos tesis básicas: el derecho fundamental de todos los seres humanos a la libertad y al bienestar; y la obligación fundamental de todos los seres humanos a respetar la libertad y el bienestar de los demás. Por ello, cuando hay un conflicto se hace necesario establecer una serie de principios para ayudar a resolverlo y Gewirth (1978, 342-345; Úriz, 2004, 18-19) propone tres: intervenir para prevenir una violación de los derechos de otras personas a la libertad y al bienestar; toda persona tiene el deber de respetar el derecho de otros a la libertad y al bienestar; y la coacción, en ocasiones, puede estar justificada para evitar un daño serio, pero con límites.

Sobre estas bases, Reamer fundamenta su modelo en seis líneas de ámbito kantiano y utilitarista, con el fin de ayudar a los trabajadores sociales a resolver los dilemas éticos que se les puedan plantear (Reamer, 1999, 72-76; Úriz, 2004, 20-21):

1. *Las reglas en contra de daños básicos [...] son prioritarias respecto a otras reglas referidas a mentir, revelar información confidencial,...* [...].

2. *El derecho de los demás individuos al bienestar básico [...] es prioritario sobre el derecho del usuario a la autodeterminación.*

3. *El derecho de un individuo a la autodeterminación es prioritario sobre su propio derecho al bienestar básico. [...]*

4. *La obligación de obedecer leyes, reglas y regulaciones está por encima de determinados comportamientos que supongan un conflicto con dichas leyes. [...]*

4. *En caso de conflicto, los derechos del cliente al bienestar está por encima de las leyes, reglas, regulaciones y acuerdos de las asociaciones. [...]*

6. *La obligación de prevenir daños básicos y promover bienes públicos [...] está por encima del derecho al completo control de la propiedad de cada uno. [...]*

Una vez expuestas las líneas básicas, Reamer (1999, 76-77; Úriz, 2004, 21) concreta los pasos que el profesional debe dar para resolver un dilema ético:

1. *Identificar los asuntos éticos, incluyendo los valores del trabajo social y los deberes en conflicto.*

2. *Identificar los individuos, grupos y organizaciones afectados por la decisión ética.*

3. *Identificar todas las posibles acciones, así como los participantes [...] según sus riesgos y beneficios potenciales para cada una de ellas.*

4. *Examinar las razones a favor y en contra que se consideren relevantes en cada acción. [...]*

5. *Consultar con otros colegas y expertos [...].*

6. *Tomar la decisión y documentar el proceso [...].*

7. *Monitorizar, evaluar y documentar la decisión.*

### 3. DISCUSIÓN Y PROPUESTA

Una vez estudiados los modelos, podemos destacar algunas observaciones interesantes para cada uno de ellos, así como especificar sus principales aportaciones y limitaciones. Siguiendo el orden de presentación de los modelos, vemos que, a la vista de los pasos que propone Congress (1998), parece que se trata de un modelo muy adaptado a la realidad de los Estados Unidos de Norteamérica, con fuertes bases en el código de ética de la *Asociación Nacional de Trabajadores Sociales* y en las leyes del país. Esto puede ser muy útil para los profesionales norteamericanos, pero bastante menos interesante para el resto del mundo, ya que los códigos y las leyes son distintos en cada país.

Al igual que otros modelos, el modelo propuesto por la FITS resulta demasiado general y la demanda de los profesionales en estos casos tiende más a la concreción que a los grandes principios. No vemos ventajas para usar este modelo en lugar de otros más

desarrollados, como, por ejemplo, el de Levy (1993), más cercano a la ética, pero que no pensamos que resulte de fácil aplicación a casos concretos, más allá de buscar soluciones a dilemas muy claros o muy frecuentes, donde más que el método, lo que estaría ayudando a resolver el dilema sería la repetición de casos y la experiencia del trabajador social.

Si analizamos los modelos jerarquizantes, el modelo de Diego Gracia (1989) ofrece una jerarquía entre principios, pero está pensado más para ser aplicado a temas de bioética que al ámbito de intervención del trabajo social.

Bermejo (2002) reconoce que el modelo que plantea es posible que no sea la panacea para resolver dilemas éticos, pero es un camino que pretende recoger lo mejor de lo que se conoce hasta ahora sobre el problema. Desde nuestro punto de vista, lo más interesante del modelo que ofrece es el análisis de los principios morales.

Ciertamente, en este modelo no podemos criticar su sencillez, simplicidad o generalización, puesto que se trata de un método complejo, basado a su vez en otros dos (Velásquez, 1992 y Gracia, 1989), y con un gran nivel de concreción. El mayor problema quizá sea la dificultad de aplicación que supone para los trabajadores sociales cuya formación ética y filosófica sea escasa, así como la aplicación de la jerarquización *prima facie* en la práctica.

Por último, en el modelo de Loewenberg & Dolgoff (1996) observamos que la autonomía del usuario se sitúa en tercer lugar, justo detrás de la vida y la igualdad, lo que nos da una idea de la importancia que los autores dan a cada una de las prioridades éticas, mientras que Reamer (1982, 1999) no dice que su modelo sea definitivo ni mágico y concuerda bastante con el modelo de Levy (1993), porque los trabajadores sociales necesitan ver cada caso desde múltiples perspectivas.

La propuesta de Reamer (1999) nos parece muy válida y muy bien fundamentada en la Filosofía Moral de Gewirth (1978, 1983), pero ofrece un punto débil que conviene destacar: el término “básico”. Por ejemplo, el derecho del usuario a la autodeterminación está limitado por el derecho de los demás al “bienestar básico”. En cambio, *el derecho de un individuo a la autodeterminación es prioritario sobre su propio derecho al bienestar básico* (punto 3) (Reamer, 1999, 72-76). Según esto, cuando un usuario planea suicidarse debemos dejarle ejercer su derecho a la autodeterminación, ya que, aunque consideremos que su vida es un bien básico para él, vemos que —según el modelo— la autodeterminación es

prioritaria. Y si la vida no es un bien básico, ¿qué es entonces el derecho al bienestar básico?

Así pues, con el propósito de avanzar en la resolución de dilemas éticos en el trabajo social y atendiendo al objetivo de este artículo, hemos buscado ofrecer un modelo fundamentado en las principales tradiciones teóricas del trabajo social —utilitaristas y kantianas—; en los principios básicos, especialmente el de la búsqueda de la justicia, que es común a las dos tradiciones filosóficas, bien como derecho, bien como fuente de igualdad; apoyado en las aportaciones de la filosofía moral y en las reflexiones de autores reconocidos en el ámbito de la ética del trabajo social, sin olvidar las aportaciones españolas de los filósofos y profesores de ética del trabajo social, Damián Salcedo (2002), Francisco Bermejo (2002) y María Jesús Úriz (2004).

La propuesta de un nuevo modelo de resolución de dilemas éticos en trabajo social, que denominamos MODELO DE LA LEY SOCIAL, se fundamenta en la necesidad que tienen los profesionales de justificar las decisiones éticas que toman, teniendo en cuenta *que se realizan en el seno de instituciones, cuyas reglas funcionan, mejor o peor, antes o durante su filosófica puesta en cuestión* (De la Vieja, 1993, 307). El modelo no busca legitimar el funcionamiento de las instituciones en las que sirven los profesionales del trabajo social, sino añadir claridad conceptual al procedimiento de toma de decisiones éticas en situaciones dilemáticas, sin requerir un excesivo esfuerzo conceptual y aprovechando las condiciones de un entorno laboral funcionalista y funcionarizado.

Frente al carácter general de los modelos de toma de decisiones y a la complejidad de los modelos jerarquizantes, nuestra propuesta aprovecha la repetición de casos (por ejemplo, en los servicios sociales) y la experiencia de los profesionales, al tiempo que evita la discrecionalidad mediante los filtros (ético, legal y social). Con todo ello se propone dotar a los profesionales de un modelo de resolución de dilemas éticos basado en su propia experiencia y/o en la de otros, fácil de aplicar, no discriminatorio y que genere seguridad en las decisiones. Al mismo tiempo se ofrece un modelo que cubre un espacio que no cubren los otros modelos, más cercano a la lógica jurídica que al razonamiento médico, y de fácil aplicación para el profesional del trabajo social.

La aplicación del modelo consiste en llevar a cabo el siguiente proceso:

1. DILEMA ÉTICO Y PRINCIPIOS. Se trataría de concretar el dilema ético y delimitar los principios que se hallan en conflicto.

2. PERSONAS E INSTITUCIONES. Se trataría de identificar a todas las personas e instituciones relacionadas de algún modo con la causa, la situación actual o la posible solución del dilema.

3. SOLUCIONES Y CONSECUENCIAS. Se trataría de buscar *prima facie* todas las soluciones y sus posibles consecuencias para las personas e instituciones implicadas. Para ello se analizarían todas las posibilidades sin prejuzgar la bondad o no de las mismas.

4. FILTRO ÉTICO. Se trataría de comprobar qué soluciones de las halladas son éticamente aceptables en la profesión de trabajador social. Para ello se consultarían los códigos de ética, los principios profesionales y demás regulaciones específicas del trabajo social en cada lugar.

5. FILTRO LEGAL. Se trataría de comprobar qué soluciones éticamente aceptables en la profesión no crean nuevos conflictos o dilemas éticos y al mismo tiempo no van contra las leyes civiles vigentes en el contexto del dilema. Se trataría de hallar soluciones que estuvieran dentro de la ley para evitar soluciones ilegales, ilegales o delictivas.

6. FILTRO DE LA LEY SOCIAL. Se trataría de estudiar los casos relacionados anteriormente resueltos en los que se produjo el mismo (o muy parecido) dilema ético. Se recurriría si fuera necesario a consultas al colegio profesional, intercambio de opiniones confidenciales con otros colegas o consultas a expertos e investigadores. Denominamos a este paso del proceso filtro de la ley social, porque los antecedentes se convierten en una especie de “jurisprudencia social” sobre la que apoyarse tras pasar los filtros ético y legal.

7. REFLEXIÓN Y DECISIÓN. Se trataría de reflexionar sobre las soluciones posibles que han pasado todos los filtros (ético, legal y social) para decidir cual, siendo éticamente aceptable en la profesión, no creando nuevos problemas (o al menos no más graves que el inicial) y teniendo en cuenta la “jurisprudencia social”, protege mejor la autonomía del usuario y causa los menores daños a terceros.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. Se trataría de, una vez resuelto el dilema, tomada la decisión y puesta en práctica, evaluar la calidad ética de la solución para perfeccionar la resolución de futuros dilemas éticos, incrementar la “jurisprudencia social” de la profesión y aumentar la experiencia profesional del trabajador social que ha resuelto el dilema.

Obviamente, por ahora, se trata de un modelo teórico que no ha sido puesto en práctica todavía formalmente en la resolución de dilemas éticos concretos, pero que queda aquí como invitación para la

reflexión y para la acción, así como para promover el avance de la base de conocimiento del trabajo social y de las herramientas de trabajo necesarias para cualquier profesional actual.

#### 4. REFERENCIAS

- Ain, E. J. (2001). *Ethical Dilemmas of New York City Social Workers*. New York: Yeshiva University.
- Ballesteros, A. (2006). *Dilemas éticos en trabajo social*. Pamplona: Ediciones Eunat.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Banks, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. London: Palgrave-Macmillan.
- Beauchamp, T. L. & Childress, J. F. (1999). *Principios de Ética Biomédica*. Barcelona: Masson.
- Bermejo, F. J. (2002). *La ética del trabajo social*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Congress, E. P. (1998). *Social Work Values and Ethics*. USA: Wadsworth Group/Thompson Learning.
- Cortina, A. & Conill, J. (Dir.). (2000). *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Estella: Verbo Divino.
- Cortina, A. & García-Marzá, D. (Eds.). (2003). *Razón pública y éticas aplicadas. Los caminos de la razón práctica en una sociedad pluralista*. Madrid: Tecnos.
- Cortina, A. (1993). *Ética aplicada y democracia radical*. Madrid: Tecnos.
- Cortina, A. (2007). "Las éticas aplicadas". En C. Gómez y J. Muguerza (Eds.). *La aventura de la moralidad (Paradigmas, fronteras y problemas de la ética)*. (pp. 444-464). Madrid: Anaya.
- Cortina, A. (Dir.). (1994). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: Trotta.
- De la Vieja, M<sup>a</sup> T. (1993). Dar razones o fundamentar. *Revista de Filosofía*, VI, 10, 285-309.
- Fernández, J.L. (1995). El método de caso, aplicado a la ética empresarial. *ESIC Market*, 9-14.
- Gewirth, A. (1978). *Reason and Morality*. Chicago: Chicago University Press.
- Gewirth, A. (1983). *Human Rights: Essays on Justification and Applications*. Chicago: Chicago University Press.
- Gracia, D. (1989). *Fundamentos de Bioética*. Madrid: Eudema.
- Hortal, A. (2004). *Ética general de las profesiones*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Levy, Ch. (1993). *Social work ethics on the line*. Binghamton, New York: The Haworth Press.
- Linzer, N. (1999). *Resolving Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. USA: Allyn and Bacon.
- Loewenberg, F. & Dolgoff, R. (1996). *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Ithaca (Illinois): F.E. Peacock Pub.
- López, M. (1993). "Le concept d'Éthique et son application dans le travail social". *L'Observatoire: revue d'action sociale & medico sociale*, 3-4.
- Reamer, F.G. (1982). *Ethical Dilemmas in Social Service*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F.G. (1989). "Toward Ethical Practice: The Relevance of Ethical Theory", *Social Thought*. 15 (3/4), 67-78.
- Reamer, F.G. (1994). *Social Work, Malpractice and Liability*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F.G. (1999). *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- Rhodes, M. (1986). *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Salcedo, D. (2002). *La ética del trabajo social*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Úriz, M<sup>a</sup>. J. (2004). "Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social". *RTS. Revista de trabajo social*, 175, 6-27.
- Úriz, M<sup>a</sup>. J. (2005, Noviembre). Ética en la intervención social. Ponencia presentada al *Congreso Autonómico de Servicios Sociales de Castilla y León*. León.
- Úriz, M<sup>a</sup>. J.; Ballesteros, A. & Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención social: Una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Velásquez, M. (1992). *Business Ethics: Concepts and Cases*. New Jersey: Prentice Hall.

