



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Dipòsit Legal: GI.904-2010  
ISSN: 2013-9063

Universitat  
de Girona

**Ginesta i Rey, M. (2017)**

**"Identificación y abordaje de riesgos éticos en el contexto de la supervisión de equipos de Servicios sociales"**

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades  
Vol. 6. Núm. 2: 55-79

## Identificación y abordaje de riesgos éticos en el contexto de la supervisión de equipos de Servicios sociales

Mercè Ginesta i Rey<sup>1</sup>

---

### Resumen

En este artículo sugerimos una aproximación al malestar que los profesionales de los servicios sociales expresan en las sesiones de supervisión, tras las cuales a menudo hay un trasfondo de cuestiones éticas no identificadas como tales. La compleja toma de decisiones en la que se ven inmersos a menudo los profesionales puede dejar una poso de desconcierto moral que es conveniente tratar. Así pues, proponemos una clasificación de riesgos éticos para facilitar su identificación en el marco de las sesiones de supervisión, que clasificamos en tres dimensiones: micro, meso y macro. En segundo lugar expondremos algunas propuestas para el tratamiento de dichas cuestiones, partiendo de algunos modelos que se nos ofrecen desde la ética aplicada, que ponen énfasis sobre todo en el procedimiento, en la deliberación, más que en los resultados alcanzados. A pesar de que sabemos que en la supervisión no se podrán aplicar en su totalidad, estamos

---

1. Trabajadora Social. Profesora Asociada Universitat de Girona. e-mail: merce.ginesta@udg.edu

convencidos de que, aunque sea parcialmente, algunas de sus recomendaciones se pueden emplear por parte de los supervisores y van a contribuir a desarrollar la sensibilidad ética de los profesionales.

**Palabras clave:** Supervisión, riesgo ético, desconcierto moral, ética profesional, deliberación.

---

## Abstract

In this article we suggest an approach to the discomfort that professionals of social services expressed in supervision sessions, after which there is often an undercurrent of ethical issues not identified as such. The complex decision-making in which they find themselves often professionals can leave a residue of unidentified moral questions that should be treated. Thus, we propose a classification of ethical risks for easy identification under supervision sessions, which classified into three dimensions: *micro*, *meso* and *macro*. Secondly we will discuss some proposals for the treatment of these issues, based on some models that are offered from applied ethics, which emphasize especially in the procedure, in deliberation, rather than the results achieved. Although we know that monitoring may not be applied in full, we are convinced that, even partially, some of its recommendations can be used by supervisors and will help develop ethical sensitivity of professionals.

**Keywords:** Supervision, ethical risk, moral confusion, professional ethics, deliberation.



## 1. Introducción

Los equipos de servicios sociales se caracterizan por intervenir en situaciones de alta complejidad social, que a menudo les conduce a tomar decisiones que no son fáciles, y que suelen dejar un regusto de insatisfacción, sentimiento de culpa, cierta angustia, residuo o desconcierto moral (Haidt, 2001, citado por Cortina, 2011; Hollis i Howe, 1990, p. 548, citado por Banks, 1997; Úriz, 2014).

Frecuentemente las cuestiones o problemas éticos subyacen en el malestar que los profesionales manifiestan en la supervisión, aunque no siempre las visualicen como tales. Partimos de la hipótesis que la identificación de problemas, cuestiones o riesgos éticos contribuye a que los profesionales pasen de una sensación de angustia abstracta e indefinida, a la concreción de los desafíos éticos, de manera que puedan pensar en ellos e idear posibles actuaciones alternativas. A la vez, va a permitir desplegar los argumentos para sostener las decisiones y posturas profesionales. Así pues, la explicitación de la naturaleza ética de estas situaciones puede fortalecer la sensibilidad y las competencias de los profesionales para tratarlas adecuadamente y para reducir el residuo moral que suelen dejar. (Banks, 1997; Úriz, 2014)

En este artículo presentamos una propuesta de clasificación de riesgos éticos que puede ser de utilidad para el supervisor de equipos de servicios sociales, así como algunas nociones de la deliberación ética que pueden ser aplicadas en el contexto de la supervisión.

## 2. Metodología

La metodología utilizada se basa, por un lado, en el análisis bibliográfico tanto de literatura del ámbito social y del filosófico, como del estudio del Código Deontológico de los trabajadores sociales (2000) y de los educadores sociales (2007) de Catalunya, de donde se extraen cuestiones éticas propias de la intervención social.

Por otro lado, también se parte de la observación participante, utilizando como material de análisis situaciones vividas en la propia experiencia desarrollando diferentes roles profesionales: como coordinadora de un centro de servicios sociales básicos de un muni-

cipio de la provincia de Barcelona, como supervisada junto con el equipo de dicho centro (con distintos supervisores y durante largos períodos de tiempo) y como supervisora externa de otros equipos de servicios sociales.

### 3. Una propuesta de catalogación de riesgos éticos

Para facilitar su identificación, nos ha parecido pertinente organizar la catalogación de riesgos éticos en diferentes niveles, siguiendo el modelo ecológico de Bronfenbrenner (1987):

**Cuadro 1. Clasificación de riesgos éticos.**

<b>1. Nivel micro: cuestiones éticas en la intervención individual</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas en la aplicación de principios</li><li>• Principios versus consecuencias</li><li>• El principio de respeto a la autonomía y la autodeterminación</li><li>• Beneficencia – no maleficencia</li><li>• Confidencialidad y secreto profesional</li></ul>
<b>2. Nivel meso: de la mirada singular a la mirada plural. Cuestiones éticas en el contexto social más inmediato, los equipos profesionales y la institución</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Equidad y justicia</li><li>• Relación con colegas, equipos y otros profesionales</li><li>• Responsabilidad hacia la entidad</li></ul>
<b>3. Nivel macro: la perspectiva macrosocial</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad del profesional hacia la sociedad</li></ul>

Fuente: Elaboración Propia.

Se parte de la idea de que las situaciones presentadas en supervisión pueden ser analizadas desde diferentes niveles, aunque la cuestión tratada aparentemente se encuadre en uno de ellos, habitualmente el micro.

## 4. Los riesgos éticos en el nivel micro

### 4.1. Problemas en la aplicación de principios

Los principios establecidos en los códigos deontológicos son aceptados, al menos desde una perspectiva teórica y abstracta, por los profesionales. Sin embargo, como señala Banks (1997), su aplicación puede comportar distintos problemas, identificables en la supervisión. En primer lugar, al tratarse de principios muy generales, amplios y abstractos, son susceptibles de interpretaciones diversas, generando confusión e incluso discrepancias entre profesionales, así como con las personas atendidas, o con los responsables institucionales. Por otra parte, al no estar ordenados jerárquicamente, no se dispone de indicaciones precisas cuando algunos principios entran en contradicción, de manera que cumplir con unos supone saltarse otros.

### 4.2. Principios versus consecuencias

Otra forma de analizar los problemas éticos es desde las ópticas deontológica y consecuencialista.

Desde el punto de vista deontológico, se presume que actuar moralmente supone aceptar conscientemente algunas limitaciones o reglas, unas exigencias deontológicas que son especificables de manera precisa, clara i de antemano. Las prescripciones deontológicas tienen una estrecha orientación hacia las decisiones y los actos, pero no hacia sus consecuencias, de forma que si una persona no ha pretendido conseguir determinado efecto, no se puede concluir que haya hecho nada malo.

En cambio, desde la perspectiva consecuencialista se considera que los actos son correctos o incorrectos en función de sus consecuencias. Una persona actúa correctamente sólo cuando sus acciones maximizan la utilidad, o incorrecta en caso contrario. Un acto es permisible sólo si es la mejor opción que puede desarrollar el agente (Davis, 1995).

En supervisión podemos hallarnos con profesionales angustiados porque, conscientes del deber de aplicar un código deontológico o unas normas legales, pronostican que cumplir con estas prescripciones puede generar consecuencias más negativas que la opción

de no cumplirlos. O bien que a pesar de que los resultados se puedan considerar positivos, las intervenciones profesionales han supuesto, en cierta forma, actuar incorrectamente, en contra de alguna norma (deontológica o legal).

Analizar las situaciones expuestas en supervisión desde esta doble consideración también puede ayudar a tratar la sensación de culpa y angustia que sienten muchos profesionales al no haber obtenido unos resultados positivos de su intervención, a pesar de que ésta haya sido correcta desde todos los puntos de vista. En este caso será indicado analizar las causas que han conducido a este mal resultado, diferenciando aquellas que dependen de las que se escapan del propio profesional.

En el siguiente cuadro resumimos las diferentes posibilidades en las que se puede encontrar el profesional de los servicios sociales, según la combinación entre la consideración o no de los principios, y las consecuencias previsibles, ya sea positivas o negativas.

**Cuadro 2. Tipos de actuaciones según la consideración de los principios y de las consecuencias.**

		Principios	
		Se siguen	No se siguen
Consecuencias	Positivas	Actuación correcta + exitosa	Actuación Incorrecta + exitosa
	Negativas	Actuación Correcta + no exitosa	Actuación incorrecta + no exitosa

Fuente: Elaboración propia

### 4.3. El principio de respeto a la autonomía y la autodeterminación

Diversos autores se han referido a la contraposición y tensión que a menudo se da entre los valores de autonomía y ayuda en la intervención social, y que se manifiesta en dificultades para conciliar el derecho del usuario a seguir sus propias decisiones y elecciones y la responsabilidad del profesional de procurar su bienestar (Banks, 1997; Barbero, Feu, y Vilbrod, 2007; Úriz, 2007).

En estas situaciones los profesionales se pueden plantear diferentes alternativas, aunque todas generan dudas a nivel ético. La pregunta “¿hasta dónde intervenir?” puede obtener varias respuestas, pero ninguna resultará lo suficientemente satisfactoria. ¿Debemos efectuar una intervención sin consentimiento, con el riesgo de adoptar posturas paternalistas o autoritarias? ¿O bien será más adecuado inhibirse de intervenir, con el riesgo de abandonar el usuario y de no evitar males mayores?

Cuando en la supervisión identificamos una situación en la que los profesionales no tienen claro si deben intervenir, dada la imposibilidad de la persona afectada de dar su consentimiento, puede ser muy útil seguir las pautas que plantean autores como Atienza (1989), Gutiérrez (2005) y Venegas (2004). Así pues, la intervención sin consentimiento se justificaría después de comprobar la concurrencia de diferentes condiciones: a) la incapacidad de la persona para dar su consentimiento; b) la situación de vulnerabilidad objetivable en que se encuentra; c) la orientación efectiva de la medida propuesta hacia la consecución de su bien objetivo; d) la presunción racional de que el afectado daría su consentimiento si no se encontrara en una situación de incapacidad.

Los problemas referentes a la autonomía del usuario se pueden detectar en diferentes momentos del proceso de intervención, y en la supervisión puede ser útil analizarlos.

En el momento de recibir la demanda puede ser relevante identificar de donde procede, es decir, si la formula la persona afectada, o, viene de terceras personas. En función de la respuesta profesional, podemos encontrarnos en distintas situaciones, que resumimos en el siguiente cuadro:



**Cuadro 3. Situaciones problemáticas y no problemáticas según demandante.**

	<b>Situaciones no problemáticas</b>	<b>Situaciones problemáticas</b>
<b>Con demanda de la persona afectada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda clara de intervención, que recibe una respuesta concordante por parte del profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La demanda del usuario no se corresponde con la prescripción del profesional.</li> <li>• El usuario no acepta las propuestas del profesional.</li> <li>• El profesional, a pesar de haber una demanda, no da respuesta.</li> </ul>
<b>Sin demanda de la persona afectada</b> (Demanda efectuada por familiares, vecinos, otros profesionales, voluntarios, otras instituciones ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pesar de no haber pedido esa intervención propuesta por el profesional, el usuario da su consentimiento.</li> <li>• El afectado no tiene la capacidad de dar su consentimiento a la intervención, pero podemos suponer que el daría en otras circunstancias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El afectado rechaza la intervención que se le propone, a pesar de no tener dificultades cognitivas, ni comunicativas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Tras la exploración de la situación de la persona atendida, en el momento de formular un diagnóstico social y de plantear una propuesta de intervención, también es crucial incorporar la perspectiva del usuario y su derecho a decidir, lo cual implica el paso previo de comprender y respetar sus decisiones. No es infrecuente, y más teniendo en cuenta el momento actual de colapso de los servicios sociales, que sus profesionales caigan en el riesgo de dar prescripciones sin haber podido profundizar en el análisis y el diagnóstico de la situación, y a menudo sin tener en cuenta la opinión de los usuarios.

Barbero (2002) hace referencia al malestar de los usuarios cuando interpretan que el profesional analiza su situación de manera unilateral, y se sienten culpabilizados de su situación. De esta disconformidad interpretativa surgirían propuestas relacionales de los usuarios que los profesionales considerarían resistencias, como los intereses puramente instrumentales, la picaresca, el provocar lástima, la agresividad, la negación de las explicaciones del profesional, las inconstancias, incumplimientos u olvidos, las actitudes de desconfianza y no colaboración (Barbero, 2002: 163-208).

Es probable que este tipo de contrariedades aparezcan con cierta frecuencia en las sesiones de supervisión, en las que los profesionales pueden mostrar su incomprensión ante decisiones o lógicas de las personas atendidas, mostrando reacciones emocionales, como el enfado, que pueden operar negativamente en la relación asistencial.

Una reflexión pertinente en el marco de la supervisión puede consistir en plantearse si el usuario tiene derecho a equivocarse. Algunas cuestiones a formular por parte del supervisor pueden contribuir a esta reflexión: ¿los profesionales podemos exigir a los usuarios un uso “impecable” de la racionalidad?; ¿las decisiones “equivocadas” de los usuarios justifican que se les denieguen o condicionen ayudas, o que se les ofrezca un trato menos acogedor?

Por otra parte, la propuesta de intervención, las prescripciones profesionales, ya se orienten a la autonomía del usuario, o que adopten un carácter más paternalista – salvador, pueden ser aceptadas o rechazadas por sus usuarios, en función de si se colocan en una posición de más dependencia o de más autonomía. De las distintas posiciones de profesionales y usuarios pueden surgir algunos riesgos éticos que se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4. Riesgos éticos según posición profesional y usuario. Elaboración propia.**

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Demanda usuario</b>	Atendida por el profesional	No hay demanda	No atendida por el profesional	Atendida por el profesional
<b>Propuesta intervención profesional</b>	Coincide con la demanda del usuario	No aceptada por usuario: rechaza la ayuda y las orientaciones o prescripciones del profesional	Se deniega ayuda por no cumplir compromisos, pactos, prescripciones o por tomar decisiones “equivocadas”	Se atiende la demanda aunque no fomente la autonomía
<b>Posición profesional</b>	No paternalista: autonomía usuario	Paternalista-autoritaria o protectora	No paternalista o abandonica	Paternalista
<b>Posición usuario</b>	Autonomía	Autonomía o incapacidad	Dependencia	Dependencia
<b>Riesgo ético</b>	Sin riesgo	Intervención paternalista sin consentimiento ni respeto a la libertad del usuario	Omisión intervención aunque haya riesgo	Intervención paternalista que no fomenta autonomía usuario

Elaboración propia.

Así pues, a excepción de la opción A, que no generaría dudas éticas, en las opciones B y C es donde surgen discrepancias, dilemas éticos y necesidades de justificación de la intervención o inhibición. En la opción D, aunque no se manifieste un desacuerdo entre profesional y usuario, estaríamos ante una situación que no respondería a la prescripción deontológica de fomentar la autonomía de la persona.

#### 4.4. Beneficencia – no maleficencia

Junto con la autonomía y la justicia, la bioética contempla entre sus principios el de beneficencia (hacer el bien) y el de no maleficencia (no hacer daño).

El principio de no maleficencia implica no causar daños innecesariamente, teniendo en cuenta que frecuentemente es imposible no hacer ningún daño al usuario o a alguna de las personas de su entorno. (Fernández, 1996). En este sentido debemos prestar especial atención a los daños que son consecuencia de actuaciones profesionales carentes de la suficiente diligencia o directamente negligentes, aunque estas consecuencias no hayan sido buscadas por el profesional. La supervisión es un espacio que permite analizar las consecuencias negativas de la intervención profesional, especialmente si eran evitables. Puede ser pertinente buscar las causas que han llevado a estos resultados indeseables, distinguiendo entre aquellas que dependen del profesional y su actuación, de las que dependen de la propia organización, de los propios afectados y del entorno social. En este análisis se puede incorporar la visión sobre qué habría podido hacer diferente el profesional, tanto para mejorar su actuación como para incidir en la mejora de condicionantes que obedecen a los otros agentes implicados.

Por otro lado, el principio de beneficencia puede ser más controvertido, ya que hay una línea muy fina que separa la beneficencia del paternalismo. Podría suponerse que las capacidades y buenas intenciones del profesional son garantía suficiente de hacer el bien, aunque no se tengan en cuenta los deseos del cliente. Así pues, éste puede verse sujeto a una relación paternalista, viviendo como una imposición los criterios profesionales o institucionales, y sin opción de decidir entre diferentes alternativas. Por el contrario, la beneficencia entendida en un buen sentido, consiste en hacer el bien al otro, respetando su autonomía o derecho a decidir qué quiere hacer con su vida. (Molina y Castillo, 1996). Lo interesante es captar que entre no hacer daño y hacer positivamente el bien hay un abanico muy amplio, que puede ser examinado dentro de la supervisión (Fernández, 1996).

#### 4.5. Confidencialidad y secreto profesional

Una de las principales cuestiones éticas identificadas por los profesionales de la acción social tiene que ver con la confidencialidad y el secreto profesional. A menudo se identifican discrepancias y dudas relacionadas con el registro de la información (qué y cómo se registra),

la redacción de informes, el traspaso de información a terceras personas, el acceso a la historia social, la gestión de la confidencialidad en situaciones de malos tratos o el trato frívolo o peyorativo de algunos temas (Barbero et al., 2007; Úriz, 2007; Zamanillo, 2011).

En la supervisión los problemas de confidencialidad que se plantean pueden leerse en la clave del principio de autodeterminación. Encontramos ejemplos en situaciones de malos tratos de personas que no quieren interponer denuncia. El profesional se encuentra con la disyuntiva de cumplir con el deber de denunciar de oficio, como establece la normativa, o bien, como establece su código deontológico, de respetar la voluntad de la persona, que pide explícitamente que se guarde el secreto sobre su situación, y que no se denuncie.

También se pueden plantear dudas e inquietudes respecto a qué uso hacer de informaciones recibidas de manera ambigua, por ejemplo, cuando otro profesional o tercera persona aporta alguna información delicada de algún caso, a la vez que no se hace responsable de haberla aportado, o cuando el profesional, fuera del contexto de trabajo, tiene acceso a informaciones sobre personas que atiende que pueden alterar la valoración del caso.

Otras cuestiones identificables en la supervisión, aunque no sean explicitadas como problemáticas por los profesionales, tienen que ver con una búsqueda de información irrelevante o injustificable en relación al caso expuesto, que respondan más a una curiosidad personal que a una indagación fundamentada. El tratamiento y la gestión de la información en relación a los casos expuestos en supervisión también pueden dar pistas respecto a desavenencias dentro del equipo. Así pues, en ocasiones podemos encontrarnos con competiciones entre profesionales para descubrir la “verdad” del caso que se atiende, por atribuirse el mérito de una confidencia o de la confirmación de una hipótesis.

## 5. Los riesgos éticos en el nivel meso

### 5.1. Equidad y justicia

La aplicación de los principios del trabajo social también nos puede generar dudas y conflictos cuando ampliamos el enfoque desde la perspectiva individual a la familiar o colectiva. Así pues, si desde la mirada exclusivamente individual, la aplicación de unos



principios o derechos no nos generaba ningún problema, ampliando el enfoque nos podemos percatar que los derechos de los usuarios pueden ser limitados por los derechos de otros individuos, o por los propios derechos del profesional, de la institución o de la comunidad. (Banks, 1997).

Por tanto, en la supervisión será conveniente indagar sobre los agentes del entorno del sujeto de la intervención, e identificar aquellas situaciones en que la garantía de los derechos de unos puede suponer la conculcación de los derechos de otros.

En el caso del principio de autodeterminación, sin ir más lejos, podemos verlo limitado, en caso de que respetarlo conlleve la amenaza para terceras personas. También a la hora de otorgar un recurso, el análisis singularizado y aislado de una situación puede conducirnos a la conclusión que, ante la necesidad planteada, el recurso disponible es el idóneo y debe concederse. Sin embargo, la situación se complica cuando, en lugar de tener delante una única situación, tenemos muchas semejantes, en que el recurso es indicado de manera similar, pero, al ser escaso, no se puede adjudicar a todos. Y el supuesto todavía se puede complicar si hay diferentes profesionales implicados, cada uno defendiendo *su* caso, y sin que ninguno de ellos tenga una visión global de las necesidades. También pueden interferir otros agentes, como por ejemplo los responsables políticos, que pueden conocer personalmente uno de los muchos casos, y pueden influir para que se atienda de una determinada manera, sin captar el conjunto de situaciones.

Fernández nos indica que el ejercicio profesional se lleva a cabo en el marco de un espacio social y organizativo, con unos recursos limitados. De esta manera hay jerarquizar o priorizar demandas plurales, no automáticamente compatibles entre sí. Desde los parámetros de la justicia social las teorías filosófico-morales intentan determinar cómo y en virtud de que se jerarquizan las prioridades (Fernández, 1996), como se puede fomentar el mayor bien para el mayor número de personas (Banks , 1997).

Desde el punto de vista técnico, los profesionales suelen definir explícitamente unos criterios de prioridad para justificar el reparto de los recursos escasos. Con todo, también se pueden aplicar criterios más subjetivos e implícitos, que en el contexto de la supervisión se pueden explicitar y analizar.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que, al menos en el ámbito de los recursos públicos, el criterio técnico es uno más, junto al criterio político, y el punto de vista de la ciudadanía. Cada uno de estos agentes tendrá una visión particular sobre cómo combinar algunos de los principios que permiten concretar la justicia distributiva, como la necesidad, la igualdad, la contribución social y el propio esfuerzo. (Fernández, 1996)

Aunar estas diferentes miradas sobre la distribución de los recursos públicos puede generar incongruencias y malestar tanto al profesional como a las personas atendidas. La referencia a los códigos de ética profesional puede contribuir a clarificar la posición a adoptar por el profesional, al señalarse obligaciones como la de utilizar los recursos de manera justa, y sin hacer privilegios.

## 5.2. Relación con colegas, equipos y otros profesionales

Los malestares que se pueden evidenciar en las sesiones de supervisión en relación a los equipos y otros profesionales externos son recurrentes. Úriz (2007) identifica la ayuda a colegas como uno de los problemas éticos más frecuentemente identificado por los profesionales. No en vano los códigos de ética de los profesionales sociales establecen ciertas indicaciones en cuanto a la relación con colegas, equipos y otros profesionales, como no manifestar a los clientes los posibles desacuerdos con la actuación de otros colegas; no aceptar una intervención social atendida por otro colega sin un acuerdo previo, salvo que se trate de una emergencia; coordinar y determinar las funciones de cada profesional, en caso de que sea conveniente la intervención de más de un profesional; documentar el trabajo realizado a fin de que pueda ser transferible evitando molestias innecesarias a la persona usuaria; mantener una postura activa, constructiva y solidaria con el resto de profesionales que intervienen en la acción profesional, tanto del propio equipo como de la red; respetar y asumir las decisiones del equipo una vez contrastadas, argumentadas y acordadas, aunque no las comparta, haciéndolas suyas a la hora de desarrollar la acción profesional (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2000 y Col·legi d'Educadors i Educadors Social de Catalunya, 2007).

Si en el interior de los equipos las discrepancias, desavenencias y malestares son evidentes, también debemos tener en cuenta las dificultades en la coordinación con profesionales de otros servicios. El supervisor debe estar atento cuando el supervisado expresa

un sentimiento de fracaso y de frustración ante alguna intervención, a la vez que tiende a situar las causas de dicho fracaso en los déficits y las contradicciones de los otros servicios o sistemas. La queja hacia los otros, hacia los obstáculos contextuales, puede enmascarar las propias debilidades. En este sentido, la queja puede convertirse en un riesgo ético. El supervisor puede explorar esta cuestión sin perder de vista quién es el supervisado y qué pasa en el caso expuesto. En esta exploración puede ser útil indagar cuáles son las funciones de cada servicio o profesional, qué vínculos ha establecido la persona o familia con cada profesional o servicio, qué esperan los otros profesionales o servicios del profesional que se supervisa, qué interpretación hacen el resto de profesionales del equipo, etc. Una pregunta clave a plantear sería: ¿que los otros servicios no funcionen lo suficientemente bien, justifica que desde el propio servicio se deje de hacer el trabajo lo mejor posible?

### 5.3. Responsabilidad hacia la entidad

Los códigos de ética de los trabajadores sociales y los educadores sociales recogen sendas disposiciones en relación a la responsabilidad del profesional hacia la organización por la que trabaja. Entre otros destacamos la obligación del profesional de conocer y respetar la filosofía, los principios ideológicos, la demanda, el proyecto, los objetivos y las normas de la entidad donde trabaja, siempre que no vayan en contra de los principios básicos de la profesión ni lesionen sus intereses como persona asalariada; el deber de trabajar por la política social de la entidad, con el fin de favorecer la eficacia de los servicios en beneficio de los usuarios y clientes; el requerimiento de informar a los responsables de la entidad en lo concerniente a sus tareas, dentro de los límites compatibles con el secreto profesional y los principios de la profesión (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2000 y Col·legi d'Educadores i Educadors Social de Catalunya, 2007).

En la relación de los profesionales de los servicios sociales con su organización se pueden producir situaciones contradictorias que tienen un trasfondo ético. Así pues, los profesionales pueden verse atrapados entre el deber de guardar la confidencialidad respecto a las personas atendidas y la petición de información por parte de los responsables organizacionales. O bien pueden sentir un conflicto de lealtades, cuando el encargo de la institución es contradictorio con los deberes y principios de la profesión, o con el compromiso hacia el interés general o el bien común. (Fernández, 1996)

En el mismo sentido que apuntábamos en el apartado anterior, el relato del supervisado puede concentrarse en las críticas hacia la entidad en la que se trabaja: su política, encargos, exigencias, recortes. El supervisor puede explorar esta área de malestar, indagando si el resto de profesionales comparten el desasosiego, si hay otras visiones, si se han hecho propuestas a la institución para minimizar los aspectos contradictorios, como lo han hecho, qué resultados han dado. El supervisor puede acompañar en el proceso de visualización de alternativas para explicitar las disconformidades y los malestares ante los responsables institucionales y formular propuestas para mejorar la intervención profesional. La idea de fondo sería la de empoderar al profesional para que salga de una posición pasiva y fatalista (“no hay nada que hacer”) adoptando una posición activa y propositiva, aunque no tenga garantías de conseguir ningún cambio en el sentido deseado.

Aquí puede ser útil referirse al concepto de *Whistle Blowing*, expuesto por Fernández (1996), que representa el papel de un árbitro en una competición deportiva, cuando ante una falta hace sonar el silbato, para detener el juego y penalizar al infractor. Trasladado a la intervención social este concepto implica que el profesional “pare el juego” cuando detecte un daño al usuario o al bien común, apelando a su código deontológico, su ética personal, su preocupación por el bien común y/o la normativa legal. La supervisión puede suponer un espacio idóneo para desarrollar los argumentos que permitan al profesional “hacer sonar el silbato” ante la organización. El autor prosigue relacionando una serie de circunstancias que pueden justificar la denuncia del mal proceder de la organización por motivos éticos: a) como último recurso después de haber agotado todas las vías internas para poner fin a la actuación denunciada, y sin haber obtenido respuesta por parte de los responsables; b) cuando se trata de un daño no puntual, sino sistemático, reiterado o permanente; c) ante el daño a terceros, cuando no son informados de los riesgos potenciales o de la posibilidad de conseguir beneficios mayores d) siempre que se pueda probar con certeza la denuncia a través de evidencias. A pesar de que se identifiquen argumentos suficientemente potentes para “hacer sonar el silbato”, también se pueden identificar otros para no hacerlo sonar, como por ejemplo, la proporcionalidad entre el daño que se quiere evitar en relación con el que se puede causar, o el riesgo de jugarse el puesto de trabajo (Fernández, 1996).

## 6. Los riesgos éticos en el nivel macro

En otro nivel, los profesionales de la acción social deben enfrentarse a cuestiones que tienen que ver con las desigualdades y la opresión estructural, y con su responsabilidad de desafiarlas y trabajar por los cambios en las instancias políticas y en la sociedad (Banks, 1997). Los códigos de ética de los trabajadores sociales y los educadores sociales recogen, entre otros, el deber de los profesionales de participar en el desarrollo de la sociedad y cooperar en la prevención de las desigualdades sociales y en la mejora de la calidad de vida; de promover el desarrollo de las leyes y las políticas que tiendan a mejorar las condiciones socioeconómicas generales; de apoyar y propugnar un mejor reparto de la riqueza y de denunciar las causas socioeconómicas que generen desigualdades y exclusión social (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2000 y Col·legi d'Educadores i Educadors Social de Catalunya, 2007).

Es posible que en la supervisión esta dimensión de la ética no se haga evidente en un primer nivel de exposición y análisis de un caso, pero es probable que de manera más o menos latente opere en los malestares expresados por el profesional. En la supervisión se puede abordar esta esfera de la ética desde dos vertientes: el análisis de las desigualdades y opresiones, por un lado, y el posicionamiento que adoptan los profesionales ante las mismas, por el otro.

Respecto al análisis, puede ser útil tener en cuenta la hipótesis que desarrolla Barbero (2011) en relación al proceso que hace el trabajo social de conversión en asunto privado de lo público, de despojar los problemas sociales de su dimensión socio-política, prescindiendo de su comprensión estructural. En este el trabajo social se concentra en los aspectos personales (cualidades, disposiciones, habilidades, motivaciones,...), reduciendo problemas complejos en sólo alguna de sus dimensiones.

Sin embargo, tal vez los profesionales del ámbito social son reticentes a hacerse planteamientos desde una óptica macrosocial porque, aunque podría facilitarles la comprensión de la realidad en la que intervienen, y la identificación de las injusticias y de las contradicciones de su tarea profesional, la adopción de estas perspectivas también puede hacerles entrar en crisis, al desvelar hasta qué punto sus intervenciones entran en complicidad con el poder.



En cuanto al posicionamiento profesional, el supervisor puede acompañar a los técnicos a identificar miradas alternativas y acciones posibles, superando la paradoja de la omnipotencia opuesta a la impotencia, en el que el profesional pasaría automáticamente de la constatación que no depende de él cambiar la sociedad, a la renuncia a intentar influir en ella de alguna manera (Ginesta: 2012).

Se trataría, pues, de reflexionar sobre el riesgo de caer en lo que Barbero *et al.* (2007) denominan la “trampa de la docilidad”, que implica la renuncia a trabajar para modificar el medio social, asumiendo una actitud obediente y simple. En un sentido contrario, también se puede caer en el riesgo de que un enfoque centrado en los cambios estructurales desatienda la consecución de los objetivos inmediatos y propios de cada organización o actividad profesional. Como señala Fernández (1996) un planteamiento excesivamente utópico puede implicar “la asunción de tareas inalcanzables o la prosecución de fines para las que no se está capacitado” (p. 143).

## 7. Algunas aportaciones para el tratamiento de los riesgos éticos en la supervisión

Algunas metodologías específicas de la ética aplicada pueden ser de utilidad en el contexto de la supervisión, como los métodos dialógicos, el método de Gracia (1989, citado por Úriz, 2004), el modelo *Ethics* de Congress (2000, citado por Úriz, 2004) o la ética de la complejidad de Canimas (2011). Aunque el espacio de supervisión no se puede equiparar a un Comité de Ética, y estos modelos no se pueden aplicar en su totalidad, consideramos que se pueden incorporar aportaciones procedentes de la deliberación para contribuir a discernir los problemas éticos con los que nos encontramos, a la vez que para reflexionar y tomar decisiones prudentes. En cuanto al proceso, puede ser de utilidad seguir los siguientes pasos:

1. Conocimiento y concreción de la cuestión ética, a partir de la narración de los hechos y de formular las preguntas adecuadas.
2. Examen de los valores en juego a nivel personal, social y organizativo tanto del usuario como del profesional. A nivel profesional se pueden revisar las normas y principios de los códigos deontológicos, señalando las obligaciones que están en conflicto. También puede ser preciso revisar los aspectos jurídicos y técnicos relevantes.

3. Planteamiento de hipótesis sobre las consecuencias –tanto positivas como negativas– de las posibles decisiones a tomar. Se examinarán las consecuencias que afectarán tanto al profesional responsable de decidir (subjetivas), como al resto de implicados (objetivas), considerando la importancia de velar por aquellas personas más vulnerables. Puede ser útil visualizar las diferentes opciones organizadas en un cuadro como el siguiente:

**Cuadro 5. Tipos de consecuencias.**

Consecuencias	Positivas	Negativas
Subjetivas (para profesional que decide)		
Objetivas (para el resto de implicados)		

Fuente: Elaboración propia a partir de la sugerencia de Bermejo (1996: 30- 32)

4. Abordaje de la problemática, identificando diferentes alternativas y argumentos, con sus pros y sus contras. Será conveniente reconocer en qué aspectos los participantes en la supervisión pueden ponerse de acuerdo más fácilmente, para que les permita avanzar en otros más complejos.
5. Consulta con la persona superior jerárquicamente y con otros profesionales sobre la decisión más adecuada. Este paso será más factible si el responsable del equipo de servicios sociales participa también en la supervisión. En caso contrario, se podrá preparar la consulta para llevarla a cabo en el espacio correspondiente.

A lo largo de todo este proceso, puede ser útil remitirse al carácter teleológico, a la finalidad de la intervención social en los servicios sociales, para encuadrar la cuestión ética y orientar su análisis.

Todo este procedimiento se basa en la deliberación y se orienta a la toma de decisiones. No obstante, es fundamental tener presente que la aplicación de un método de reso-

lución de problemas éticos no conduce siempre a la misma decisión: aplicando el mismo método a una misma cuestión, diferentes personas pueden encontrar diferentes soluciones válidas, y, por tanto adoptar distintas decisiones (Moure, 2012). En definitiva se trata de adoptar una aproximación problemática, en lugar de un análisis en clave dilemática, es decir, en poner el énfasis en el procedimiento más que en la conclusión, al considerar que no todos los problemas morales pueden tener siempre una solución, ni que deba ser única, ni la misma para todos. Por tanto, a diferencia de lo que sería un enfoque dilemático, no se trata tanto de decidir entre diferentes opciones, como de buscar una respuesta adecuada, prudente y responsable, ya que no estamos en condiciones de abarcar toda la complejidad de la realidad (García, 2011, citado por Moure, 2012)

Esta propuesta de abordaje de las cuestiones éticas en la supervisión confluye con la perspectiva dialógica de Habermas (2005 citado por Canimas, 2011), que considera que la resolución de un problema ético no es una cuestión de principios, sino de procedimiento. El eje de este procedimiento es la búsqueda cooperativa de respuestas teniendo en cuenta los intereses de todas aquellas personas implicadas y la mirada intersubjetiva sobre la realidad. En este sentido, es relevante la consideración de que esta realidad no se descubre, sino que se construye de manera cooperativa entre todos los implicados. El supervisor se puede configurar como facilitador del diálogo, incorporando diferentes miradas y puntos de vista, aunque parezcan contradictorios. Se trata de aproximarse a una visión lo más amplia posible de la situación supervisada, rehuendo el debate para encontrar la verdad sobre la situación o la respuesta única para intervenir. Por lo tanto, nos podremos aproximar más y mejor a ella en la medida en que haya más cooperación y más participación, y se parta de la conciencia de los límites y de la parcialidad de las visiones individuales, en los que influyen las creencias, emociones y valores de cada uno (Ginesta, 2013).

En este sentido, es preciso tener en consideración el punto de vista de todas las personas implicadas, de manera que en aquellas ocasiones en que los profesionales tengan una mirada excesivamente limitada o egocéntrica, demasiado centrada en los propios intereses, será necesario conducirla hacia el resto de los agentes implicados (usuarios del caso supervisado, otros usuarios, otros profesionales, institución,...). Así pues, será conveniente preguntarse cuál sería la opinión o el punto de vista de las personas atendidas afectadas, para así integrarlas en la deliberación, si es posible, o bien para plantearse pedirla directamente en un contacto futuro.

## 8. Conclusiones

En la supervisión se plantean situaciones que tienen que ver con la ética, y creemos que hay que poner énfasis en la explicitación de esta naturaleza, ya que puede fortalecer la sensibilidad y las competencias de los profesionales para tratarlas adecuadamente y para reducir el residuo moral que suelen dejar.

Las diferentes áreas de riesgo ético que hemos escogido no son exhaustivas, no abarcan todas las posibilidades con que se pueden encontrar los equipos de servicios sociales. Sin embargo, hemos seleccionado aquéllas que nos ha parecido que pueden ser identificables y examinadas dentro de este espacio, situándolas en los distintos niveles de análisis (micro, meso y macro) y en el tránsito de uno al otro para ampliar la comprensión de la situación.

Se pone énfasis en el procedimiento de deliberación, en la cooperación intersubjetiva de todos los participantes en la supervisión, más que en alcanzar un resultado o conclusión definitivos. En este sentido, el entreno en la deliberación puede favorecer la gestión de la incertidumbre, inherente a las situaciones sociales atendidas desde los servicios sociales.

## 9. Referencias bibliográficas

- Atienza, M. (1989). "Paternalismo y consenso", en Muguerza, J. Et al. *El fundamento de los derechos humanos*. Madrid: Debate.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós Trabajo Social.
- Barbero, J. M. (2002). *El Trabajo social en España*. Zaragoza: Mira Editores.
- Barbero, J.M., Feu, M. y Vilbrod, A. (2007). *La identidad inquieta de los trabajadores sociales*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
- Barbero, J.M. (2011). "Posiciones sociales y paradojas en Trabajo social" a *Pedagogia i Treball Social: Revista de Ciències Socials Aplicades*, Girona: Universitat de Girona.

- Bermejo, F.J. (coord.) (1996). *Ética y trabajo social*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Bronfenbrenner, U. (1987) *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Canimas, J. (2011) *Ètica aplicada a l'educació social*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. (2000). *Codi deontològic*. Barcelona.
- Col·legi d'Educadores i Educadors Social de Catalunya. (2007). *Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social*.
- Davis, N.A (1995) La deontología contemporánea, en Singer, P., *Compendio de Ética* (pp. 291-307). Madrid: Alianza Editorial
- Fernández Fernández, J.L. (1996) El profesional y las organizaciones: algunos problemas éticos, en Bermejo J.F. (Coord.) *Ética y trabajo Social* (pp. 105-154). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas
- Ginesta, M. (2012) *Ètica per aixecar la moral. Problemes ètics als serveis socials bàsics en temps de crisi* (Trabajo Final de Máster no publicado). Màster d'ètica aplicada a la intervenció social, psico-educativa i sòcio-sanitària. Universitat de Girona, 2010-2012.
- Ginesta, M. (2013, agosto) "Mirades, posicionaments i conductes ètiques del treball social: algunes consideracions a partir de l'experiència". *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 199, pp. 78-87.
- Gutiérrez, I. (2005). *Dignidad de la persona y derechos fundamentales*. Madrid: Marcial Pons.
- Molina, M.V. y Castillo, A. (1996) Algunos problemas éticos de la práctica profesional del trabajo social, en Bermejo J.F. (Coord.) *Ética y trabajo Social* (pp. 181-188). Madrid: Universidad Pontificia de Comillas



- Moure, M.J. (2012). *Proposta d'un mètode de deliberació sobre problemàtiques ètiques per a professionals del camp del treball social*. (Trabajo Final de Máster no publicado). Màster d'ètica aplicada a la intervenció social, psico-educativa i socio-sanitària. Universitat de Girona, 2010-2012.
- Úriz, M.J. (2004, setembre). "Models de resolució de dilemes ètics en treball social". *Revista de Treball Social* Núm. 175, pp. 6-27.
- Úriz, M.J. (2014). "Cuestiones éticas en los servicios sociales", conferència inaugural del Congrés de Serveis Socials Bàsics. Barcelona: Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya i Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.
- Úriz, M.J.; Ballester, A.; Urien, B. (2007). *Dilemas éticos en la intervención social: una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira.
- Venegas Grau, M. (2004) *Derechos Fundamentales y Derecho privado (los derechos fundamentales en las relaciones entre particulares y el principio de autonomía privada)*, Tesis Doctoral. Madrid: Marcial Pons.
- Zamanillo, T. (Dir). (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa.



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

Disseny i maquetació: info@clam.cat · 647 42 77 32

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063