

# DEONTOLOGÍA Y PRÁCTICA PROFESIONAL LÍMITES Y POSIBILIDADES DE LOS CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

Jesús Vilar

*L'anàlisi de la deontologia, dels seus límits i de les seves possibilitats és l'eix central d'aquest article. L'autor, al llarg d'una acurada reflexió, investiga l'estructura dels codis deontològics i les condicions de possibilitat de la seva aplicació. Igualment, investiga les bases mínimes per a l'aplicació d'un codi deontològic tot centrant la seva mirada en les professions d'intervenció social.*

---

275

*"El innegable giro del pensamiento filosófico hacia la ética puede ser sólo el signo de que por ahí anda la única respuesta a la pregunta por el sentido de la realidad. Si la idea de un mundo mejor no es suficiente estímulo para luchar por él, si esa idea, unida a la esperanza de que la transformación de la realidad es posible, no introduce sentido en la existencia, entonces habrá que concluir que la ética no tiene que ver nada con nosotros".*

V. Camps, "La imaginación ética". 1991. XVI

## Introducción

En los últimos años, estamos asistiendo al resurgimiento, más o menos sistematizado, de la reflexión sobre la ética profesional por parte de los diversos sectores implicados en la acción social.<sup>1</sup> Parece que esta preocupación ha dejado de ser una moda pasajera más para situarse en el centro del debate sobre la inter-

---

<sup>1</sup> Mediante esta expresión definimos, de manera genérica, el conjunto de profesiones sociales que tienen que ver con la mejora de las condiciones de vida de la

vención social. Por esta razón, iniciamos aquí unas reflexiones que creemos pueden ser útiles tanto para los profesionales de la acción social como para las personas que están formándose en este ámbito y que, en un futuro próximo, serán profesionales activos.

Las cuestiones valorativas son el eje central del quehacer social y educativo y, lo queramos o no, siempre están presentes. No debemos olvidar que toda intervención social tiene una triple dimensión [Sánchez, 1996]:

- Existe una dimensión técnica que ayuda a encontrar los materiales teóricos para proponer soluciones y dar respuesta a los problemas de carácter social.
- La dimensión estratégica posibilita el tránsito de una idea a su plasmación operativa; es decir, nos asegura la viabilidad de la propuesta, nos marca los pasos para su realización y nos indica cómo llegar a obtener resultados favorables.
- La dimensión valorativa nos sitúa ante la necesidad de decidir entre diversas acciones y de identificar los valores políticos e ideológicos que nos inducen a escoger unos resultados que conseguir y unas formas de actuar frente a otras. Toda intervención responde inevitablemente a un porqué ideológico, es decir, tiene una estructura de valor que implica un cierto compromiso con unas ideas y unos valores, aunque quizás quede disimulado por un lenguaje técnico y estratégico.

Estas tres dimensiones están interrelacionadas, pero su singular naturaleza impide que unas puedan aportar soluciones a las otras, de manera que las cuestiones técnicas sólo tienen respuestas técnicas, las cuestiones estratégicas sólo tienen soluciones estratégicas e, inevitablemente, sólo puede responderse a las cuestiones valorativas desde principios de valor. A menudo se ha intentado anular la dimensión valorativa de las cuestiones sociales bajo una aparente asepsia científica o bajo un discurso tecnológico procedi-

---

comunidad. En este texto, se hace especial hincapié en los grupos desfavorecidos o con necesidades de protección y ayuda o, dicho con otras palabras, en las personas con necesidad de ser "cuidadas", tanto por ser especialmente vulnerables como por encontrarse en una posición de clara indefensión ante las redes sociales y la complejidad de la vida actual. Ancianos, niños, personas privadas de libertad, enfermos, familias desorientadas y con precarias condiciones de vida, colectivos afectados por los problemas que se derivan de la pobreza... son grupos especialmente vulnerables a la dureza de los sistemas de atención y control. En estos contextos profesionales, la actuación estrictamente técnica no es suficiente para abordar la problemática. Se hace imprescindible incorporar elementos para entender su dimensión humana.

mental, pero ya va siendo hora de que reconozcamos que las cuestiones valorativas implican necesariamente el posicionamiento y el compromiso: las intervenciones educativas y sociales no son neutras [Trilla, 1992]. Siempre manifiestan alguna forma de beligerancia más o menos activa y una tendencia hacia unos valores u otros; y siempre tienen unos efectos, intencionados o no intencionados, de los que el actor social es responsable siempre que tenga conciencia de ellos o esté en condiciones de tenerla [Trilla, 1985].

Desde nuestro punto de vista, conviene potenciar nuevamente la reflexión ética en las profesiones sociales o de acción social, aprovechando que éstas se encuentran en un saludable momento en lo que a cuestionar el sentido de su existencia y su función en la estructura social se refiere. Ya pasó el tiempo de la seguridad de los modelos tecnocráticos y se hace imprescindible situar "lo ético" en el centro de esta reflexión porque no se trata de una cuestión tangencial, sino que afecta al núcleo y al sentido de la tarea social. Precisamente las conclusiones a las que lleve el discurso ético serán determinantes para reubicar las profesiones sociales en el siglo XXI, en el que las desigualdades y los desequilibrios, lejos de desaparecer, serán una clara constante.

Por otra parte, ésta es una temática ineludible para la salud mental del profesional que trabaja en el terreno de la acción social. Nos encontramos con que buena parte de las situaciones de estrés en estas profesiones están generadas precisamente por la incómoda posición en la que queda la persona o el equipo que han de tomar decisiones ante hechos de difícil solución donde entran en conflicto múltiples intereses. Es lo que Esperanza Guisán [1986, pág. 37 y ss.] define como *salud moral*. Se trata de aceptar que la toma de decisiones por parte de los profesionales ante este tipo de situaciones, intrínsecamente conflictivas desde el punto de vista ético, es precisamente una de las fuentes principales de malestar profesional. La exposición frecuente a situaciones críticas puede generar unas vivencias subjetivas que deterioran el equilibrio mental del profesional, de manera que su salud psíquica pasa a depender de su salud "ética", es decir, de la capacidad de crear un sistema de valores en su profesión que atenúe la conflictividad implícita en todas ellas. En palabras de Esperanza Guisán [Guisán, 1986, pág. 42], la salud moral consiste en "liberar al hombre de su fragilidad y vulnerabilidad, desarrollando capacidades incipientes que le hagan sentirse seguro de sí mismo y seguro en la vida intersubjetiva".

No olvidemos que, en el momento de tomar una decisión, el profesional está en el centro de, como mínimo, seis factores o

fuentes de tensión [Banks, 1997]:<sup>2</sup>

- su propia ideología y/o conjunto de creencias que le guían en su actuación,
- las obligaciones hacia el usuario,
- las obligaciones hacia la profesión,
- las obligaciones hacia la entidad que lo contrata,
- las obligaciones hacia la sociedad, por lo que ésta espera de esa profesión, y finalmente
- las obligaciones hacia el grupo de colegas con los que, directa o indirectamente, se relaciona.

Ante este panorama, parece obvio que en determinados momentos la toma de decisiones puede ser una actividad de extrema tensión porque implica valorar correctamente tanto las exigencias de cada uno de los anteriores factores como los efectos de las actuaciones que van a emprenderse antes de llevarlas a cabo. En este momento, se plantean dos cuestiones fundamentales [Conill, 1996]: ¿De qué soy responsable? y ¿ante quién soy responsable?

Así pues, ante la creciente preocupación por las cuestiones valorativas en las distintas prácticas de la *acción social* y el "renacimiento" público de los códigos deontológicos como elementos que regulan las profesiones, en las siguientes páginas no proponemos reflexionar precisamente sobre las posibilidades y los límites de su existencia y su aplicación. Posibilidades por lo que aportan a la regulación de la conflictividad implícita en la profesión; pero también límites por la diversidad de aspectos valorativos que, a pesar de los códigos, siempre continuarán sin resolverse –porque no tienen una solución genérica, sino que necesitan de un trato particular. Se parte, pues, de la idea de que un código deontológico es una condición necesaria pero no suficiente para la regulación de las profesiones que tienen a personas como protagonistas o sujetos de la acción del profesional y el riesgo está, sobre todo, en considerar que determinadas cuestiones valorativas quedan resueltas por la simple existencia de un código regulador.

Para que un código deontológico pueda cumplir su función, es necesario que tenga una amplia acogida en el colectivo de profesionales de manera que éstos lo entiendan como un instrumento propio y no como una reflexión distante que proviene de los núcleos de reflexión "dura" que nada tienen que ver con su realidad.

---

<sup>2</sup> Estos puntos de tensión se reproducen con una terminología parecida y con más o menos subpuntos en los distintos códigos deontológicos, y no sólo en los de las profesiones sociales.

Para que esto sea así, debe haber una formación inicial que dé prioridad o, como mínimo, ponga especial énfasis en las cuestiones valorativas de la profesión y que incluya también este tipo de reflexiones en la cotidianidad de la práctica profesional, en el día a día. Es decir, el profesional debe entender que hablar de ética profesional no es estar tratando cuestiones intangibles sino que, precisamente por ser una temática inevitable en las profesiones sociales, se convierte en un trabajo de identificación de aspectos concretos y bien delimitados que aparecen diariamente en la acción profesional.

En segundo lugar, es imprescindible la reflexión permanente de los equipos, colectivos y asociaciones profesionales sobre su función social desde el punto de vista ético. Esto implica que estas distintas formas de organización deben acoger las diversas sensibilidades que giran alrededor de esta temática, ya sea el desencanto del profesional con muchos años de dedicación a su trabajo, las aspiraciones de quien se inicia en este campo profesional o los esfuerzos de síntesis de los distintos colectivos profesionales que desarrollan una debate y reflexión permanentes sobre el sentido de la profesión.

A partir de las ideas previas expuestas hasta el momento, las cuestiones sobre las que pretendemos reflexionar son las siguientes:

- En primer lugar, analizaremos el sentido y la función de un código deontológico en cualquier profesión.
- A continuación, detectaremos cuáles son los límites o márgenes de aplicabilidad de los códigos deontológicos y qué cuestiones dejan éstos sin resolver.
- Para finalizar, nos proponemos reflexionar sobre las condiciones mínimas necesarias para que un hipotético código deontológico responda eficazmente a las necesidades del colectivo profesional.

En los tres casos, tras una exposición inicial, se identificarán algunas situaciones potencialmente problemáticas o de "alerta" que, desde nuestro punto de vista, deberían tenerse en cuenta en el tratamiento de las cuestiones valorativas.

## 1. Sentido y función de los códigos deontológicos

Recordemos que podemos definir la deontología como la ciencia del deber o la ciencia que estudia la moralidad de la acción profesional [Banks, 1997]. En este sentido, el código deontológico tiene como función orientar la excelencia de la profesión, es decir, crear una cierta cultura moral para garantizar que se cumple la función social asignada. Para ello, tiene un componente de aspiración,

esto es, declara los ideales en los que los profesionales deben orientarse, y tiene también un componente normativo en el sentido de que determina las normas de comportamiento profesional [Gichure, 1997].

En cualquier caso, las anteriores anotaciones se pueden resumir en dos grandes funciones [Banks, 1997]:

- Por un lado, garantizan el reconocimiento profesional porque contribuyen a construir un estatus y una identidad propios –por ejemplo, con el apoyo de un colegio profesional.

- Por otro, determinan las exigencias de la práctica profesional, esto es, orientan a los profesionales sobre las formas de comportamiento más adecuadas para proteger a los usuarios del abuso o falta de honestidad en profesiones cuyos mecanismos de actuación pueden llegar a ser muy agresivos. De hecho, a menudo se trabaja con sectores de población que no comprenden ni comparten las intervenciones de las que son objeto ni los circuitos donde éstas se apoyan. En cualquier caso, y esto es fundamental en las acciones sociales, son sectores sin voz sobre los que pueden incidir, con notable impunidad, la inexperiencia o los errores de los actores sociales, y quedar en una clara situación de indefensión ante la violación de sus derechos fundamentales.

Aparece aquí la primera situación de alerta que queremos remarcar: será necesario estar atentos para que el trabajo presente y futuro sobre los códigos deontológicos no olvide esta segunda función; es decir, para que, además de garantizar un estatus profesional y delimitar una parcela laboral, se encamine también, realmente, a proteger a los colectivos que no tienen voz de las arbitrariedades y "sinsentidos" de la actuación social. Ésta no es una cuestión de paternalismo, sino de justicia social ante el posible despotismo de los modelos tecnocráticos.

Nos preocupa alertar sobre este particular porque, lamentablemente, hasta el presente, la reflexión ética para la elaboración de códigos deontológicos es de carácter gremial, es decir, cada uno de los colectivos profesionales –trabajadores sociales, psicólogos, pedagogos, educadores...– la han generado en diferentes momentos, cuando han sentido la necesidad vital de plantearse estas cuestiones –por necesidad vital cabe entender los esfuerzos para garantizar su supervivencia o su consolidación como profesión.

Parece que se da por hecho que la protección del ciudadano a quien se dedica la acción social es la motivación principal y qui-

zás sea conveniente manifestar alguna duda sobre esta afirmación, sobre todo en un momento en el que la construcción de las profesiones y las controversias sobre las fronteras entre ellas y el correspondiente estatus profesional de sus miembros son objeto de permanente debate, circunstancia que supone un giro hacia la reivindicación de las cuestiones laborales en detrimento de la reflexión sobre el *cuidado* del ciudadano.

## 2. Límites o márgenes de aplicabilidad de los códigos deontológicos

La segunda cuestión, que se plantea a continuación, se refiere a las posibilidades de uso realista de los códigos deontológicos o, si se prefiere, a las limitaciones de su función. Para ello, conviene observar qué es realmente un código o mejor, qué no es. En primer lugar, es necesario analizar las diferencias entre un código deontológico y un reglamento.

Un código deontológico es un marco de comportamiento moral de carácter orientativo al que el profesional se acoge de forma voluntaria porque comparte el compromiso que emana de sus postulados. Se trata de un texto que se orienta hacia la justicia, y lleva implícita la vinculación a determinados principios morales.

Un reglamento es un conjunto de principios de carácter normativo y obligatorio, que regula una práctica o una situación determinadas. Se trata de un texto que se orienta hacia la legalidad y lleva implícita la necesidad de orden y normativa.

Mientras que el primero es orientativo y comporta la voluntad de acogerse a él, el segundo es normativo y conlleva la obligatoriedad de cumplirlo. En el primero, una posible sanción es de carácter moral, mientras que en el segundo toda sanción es de carácter legal.

Ética-moral	Reglamento
Deontología, principios morales	Ley, normas y principios legales.
Se orienta hacia la justicia	Se orienta hacia la legalidad y el orden
Carácter orientativo, implica voluntariedad	Carácter normativo, implica obligatoriedad

La cuestión es que, frecuentemente, donde se pide un código deontológico, en realidad se está pidiendo una normativa o un reglamento y sobre este particular hay que tener en cuenta que legalidad y justicia no siempre caminan en la misma dirección. Es legal aquello que está regulado por normas, mientras que es justo aquello que responde a principios morales. Y sabemos que, a

menudo, aquello que es justo no necesariamente es legal o que lo que es legal no es justo necesariamente.

Aparece aquí la segunda situación de alerta que cabe remarcar: el comportamiento acorde con unos principios deontológicos exige un *plus de voluntariedad* porque se sitúa en lo moral, en un terreno que no obtiene respuestas ni censuras en el ámbito de los preceptos legales. Es decir, un comportamiento moralmente reprochable pero que no es posible juzgar legalmente no modifica el estado en que queda la persona afectada por ese comportamiento o conducta.<sup>3</sup> Como puede verse, la idea de buen profesional desde un punto de vista ético puede estar muy alejada de la misma idea vista desde un punto de vista legal y técnico. Por ello, este terreno de ambigüedad sólo se cubre con la voluntad de los profesionales.

Además, el colectivo de profesionales ha de saber que la reflexión deontológica no sirve para solucionar problemas inmediatos ni para evitar tomar decisiones, sino para construir un sistema de valores profesionales que orienten las actuaciones en el marco de unos principios morales. Si lo que se pretende es evitar la toma de decisiones, es decir, evitar situaciones de crisis donde hay que escoger, entonces lo que se está pidiendo es un reglamento o algún tipo de normativa disfrazada de código deontológico.

Respecto de la relación entre deontología y legalidad, en el mejor de los casos, un reglamento debe derivarse de un código deontológico, pero esto no ocurre siempre; y, por otra parte, tampoco evitará que en determinados momentos el profesional se encuentre frente a la tarea poco grata de tomar decisiones difíciles, precisamente porque el código deontológico puede darle argumentos que le ayuden a decidir, pero no le indicará la decisión que debe tomar.

A medio camino entre el código y el reglamento podemos encontrar algún tipo de recomendación que se inspira en principios de excelencia profesional pero que no llega a tener carácter normativo.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Aunque las "victorias morales" son necesarias, también lo son las victorias legales, porque mientras que las primeras dan la tranquilidad de saber que se tiene razón pero no tienen repercusiones concretas en los causantes de los errores, las segundas reparan, dentro de lo posible, los efectos negativos de las actuaciones de los profesionales o, al menos, exigen responsabilidades concretas a éstos últimos para que no vuelvan a reproducir esos mismos errores.

<sup>4</sup> Son instrumentos que entran de lleno en los estudios de calidad de los servicios que ofrecen unas determinadas profesiones. Se concretan en textos que hablan de "buenas prácticas" y en "observatorios" de calidad. En el caso de las profesio-



En realidad, con los problemas deontológicos ocurre algo similar a lo que acontece con los problemas éticos o las cuestiones morales en general: el profesional intenta buscar mecanismos para evitar la aparición de los conflictos. Para ello, se usan diversas estrategias que coinciden, en líneas generales, con los grandes paradigmas éticos [Guisán, 1986]. Éstos son:

– Los modelos de valores absolutos, donde la persona –en este caso, el profesional– evita la necesidad de decidir acogiéndose a "mandamientos" preestablecidos por una entidad superior que representan una única verdad. Es ésta una forma de negar la esencia del problema moral, esto es, la necesidad de escoger entre diversas opciones entre las que ninguna es lo suficientemente buena como para solucionar el conflicto.

– Como oposición a la opción anterior, se encuentran los modelos relativistas, donde la persona –el profesional– decide "en conciencia", sin tener que dar explicaciones a nadie, sobre su decisión porque los conflictos morales son personales –que es una forma de absolutismo moral llevado al extremo, porque en realidad cada opción personal o de pequeño grupo –una institución frente a otras que tratan la misma problemática– actúa como un absolutismo moral frente a otras opciones relativistas ante los mismos conflictos éticos.

– Finalmente, como síntesis de las posturas anteriores, aparecen los modelos basados en la construcción de mínimos acordados por la colectividad –en este caso, la colectividad profesional–, que niegan la existencia de "verdades" absolutas y fijas pero que tampoco confían en las posiciones relativistas. Esta opción garantiza un cierto acuerdo de partida de todos los profesionales sobre los grandes aspectos valorativos respecto del encargo social de la profesión pero no evita la discusión sobre situaciones concretas debido a las diversas posibilidades de interpretación de sus enunciados.

En la primera opción, un código deontológico y un reglamento se confunden, son una misma cosa. En el segundo caso

---

nes sociales, esta temática tiene evidentes complicaciones porque, en función del modelo teórico sobre el sentido y la función de los servicios sociales, sólo tendremos indicadores de calidad que pueden llegar a ser opuestos entre ellos. Aquí entraríamos en un tema clave como es el de la relación entre ética y calidad de los servicios.

A modo simplemente de ejemplo, puede consultarse AA VV, *La buena práctica en la protección social a la infancia*, Madrid: 1997, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. O el estudio preliminar AA VV, *Manual de buena práctica para la atención residencial a la infancia y la adolescencia*, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

puede haber distinción entre ellos a costa de la proliferación de códigos de partida, circunstancia que tampoco facilita el diálogo. En la tercera opción, el código que sirve de marco se distingue claramente de los distintos reglamentos que tienen por objeto dar respuestas específicas a los distintos casos concretos. Ahora bien, como se indicaba anteriormente, esta solución no evita pasar por la toma de decisiones porque, si ésta no llega a producirse y se aplica una respuesta estándar, entonces nos hallamos de nuevo en el primer modelo.

Como es bien sabido, en nuestros días la elaboración de códigos deontológicos se inspira en la tercera opción, en sintonía con la reflexión actual basada en los planteamientos dialogísticos y comunicativos para la construcción de mínimos consensuados. Sin embargo, esta posición dialogística de construcción de mínimos no garantiza la fluidez en el uso de este tipo de documentos.

### **3. Condiciones para la eficacia mínima de un código deontológico**

En esta tercera parte se expondrán algunas ideas referidas a la aplicabilidad real y efectiva de los códigos deontológicos en su doble función de consolidar la profesión y garantizar la excelencia del encargo social respecto de los derechos de los usuarios.

Como se apuntaba anteriormente, el código deontológico es una síntesis que recoge unas orientaciones ideológicas previas.

En esta situación, nos encontramos con una doble problemática que debe ser tenida en cuenta porque afecta notablemente el trabajo interprofesional, por un lado, y el trabajo entre los miembros de una misma profesión, por otro. Así, en primer lugar, veremos que los distintos códigos de las profesiones de lo social pueden tener orígenes y orientaciones muy diferentes entre ellas. Y, en segundo lugar, observaremos que, dentro de una misma profesión o de un mismo equipo de profesionales, pueden producirse interpretaciones distintas del mismo texto.

#### **3.1 Las orientaciones de los códigos deontológicos y las interpretaciones individuales**

En primer lugar, podemos encontrar profesiones que estén en contacto pero que partan de orientaciones teóricas distintas en la elaboración de sus códigos deontológicos. En estos casos, los códigos de mínimos pueden estar inspirados en diferentes orientaciones teóricas o en diversas combinaciones de algunas de ellas—positivistas, kantianas, utilitaristas, críticas, entre otras. Aunque siempre suele tratarse del mismo tipo de conflictos, desde cada una

de estas posibles orientaciones se interpreta de manera diferente la función social del profesional, el encargo que recibe de la sociedad y la propia definición del problema en el momento de decidir las posibles formas de tratamiento de la cuestión.

En segundo lugar, estas mismas preguntas, las formas de entender una situación de conflicto ético y los mecanismos para resolverlos también pueden ser interpretados de forma distinta dentro de un mismo equipo, en función de las sensibilidades y las formaciones e ideologías de sus diferentes miembros. Vemos, pues, que, ya sea desde la relación interprofesional entre áreas de trabajo que actúan sobre un mismo problema como desde la relación interpersonal dentro de un equipo, las posibilidades de interpretación son múltiples y diversas, lo que no garantiza una actuación claramente compartida.

Entre otros, se pueden mostrar los siguientes ejemplos:

- La persona con la que se trabaja, ¿se define como usuario, como cliente, como ciudadano...?
- El concepto de promoción social, ¿implica garantizar la supervivencia o, por el contrario, se plantea como mínimo llegar a cotas de bienestar más amplias, en el ámbito de lo que Adela Cortina define como *ciudadanía social*?
- El trabajo sobre los problemas sociales, ¿debe hacerse solamente con los colectivos que manifiestan problemáticas o el problema social afecta a la sociedad en su conjunto y, por ello, hay que dirigir proyectos hacia todas las franjas de población, sean éstas problemáticas o no?
- La confidencialidad, ¿es la misma para todo el mundo o depende del grado de conflictividad que presenta el colectivo o la persona con la que se trabaja?

De forma resumida, pasaremos revista a algunos de los enfoques para la elaboración de códigos deontológicos [Banks, 1997; Barriga, 1996]:

- Podemos encontrar códigos que hacen hincapié en la excelencia de la profesión y que intentan superar sus dificultades de aplicación amparándose en una pretendida neutralidad del método científico y técnico en el que se basa la profesión. Es frecuente encontrarlos en profesiones que están dando un salto desde posiciones más o menos intuitivas y arcaicas hacia la profesionalización y la tecnificación de las respuestas al encargo social, tecnificación que garantiza un rigor y, por extensión, un estatus.
- Encontramos también códigos burocratizados que hacen hincapié en el rigor por el cumplimiento del encargo recibido

desde el organismo que contrata al profesional. En estos casos, el profesional no tiene opinión propia y adopta el criterio fijado, por ejemplo, por una administración. Asimismo, se supone que el organismo que regula la práctica profesional actúa en aras del "interés general" o del bienestar público, con lo que parece quedar justificada la virtual anulación del profesional a la hora de tomar decisiones y la de la opinión de la persona afectada.

– Finalmente, pueden encontrarse códigos de carácter crítico que subrayan la voluntad de cubrir la necesidad del usuario, dado que entienden que su situación desfavorable es el resultado de una desigualdad social o de la presión estructural que debe superarse no con ayudas de carácter paternalista sino con cambios estructurales.

Llevadas al extremo, cada una de estas opciones tiene sus riesgos:

– En el primer caso, ante una situación valorativa se hace prevalecer la rigidez del método o del procedimiento frente a otras posibilidades de actuación menos exactas desde el punto de vista técnico pero más aconsejables desde el punto de vista humano, con lo que se cae en una especie de "despotismo técnico".

– En el segundo caso, puede llegarse a definir la finalidad de la intervención sin tener en cuenta el contexto real donde se produce la problemática social, de manera que se fijan objetivos que responden más a un espejismo de lo que debería ser y no tanto de lo que realmente puede ser. Se cae entonces en lo que se conoce como "moralismo fundamentalista".

– En el tercer caso, el riesgo de esta opción se concreta en el hecho de considerar que todos los usuarios están en condiciones de valorar su situación con objetividad y de decidir claramente qué problemáticas deben solucionarse y de qué forma debe hacerse. Sin negar la necesidad de que la persona afectada participe activamente en su proceso de actuación social, dejarlo todo en sus manos puede llegar a limitar notablemente el progreso hacia formas de vida más favorables personal y socialmente.

Como puede verse, cada uno de los distintos enfoques tiene sus ventajas e inconvenientes, por lo que la práctica profesional debe superar las limitaciones que inevitablemente conllevan los modelos teóricos en estado puro. Si la realidad social es compleja, flexible y plural, la reflexión ética también debe serlo, aunque sin confundir la necesidad de flexibilidad con la urgencia de definir

los mínimos que deben reorientar su futuro.

En cualquier caso, se impone la necesidad de ajustar las aspiraciones tanto de los profesionales como de las distintas profesiones que actúan sobre una misma problemática. Se hace imprescindible comprender y compartir unos fundamentos conceptuales sobre el sentido de la profesión y la visión que cada colectivo profesional construye sobre su función social.

Conviene remarcar que el código deontológico es, un resumen, una síntesis de aspiraciones y obligaciones que puede tener un amplio abanico de orientaciones ideológicas tanto para su elaboración como para su aplicación. Como síntesis que es, deja abierto un notable margen de interpretación desde diversos enfoques ideológicos, que pueden o no coincidir con el enfoque que quiso dársele en el momento de su elaboración, ya que el hecho de que un código de mínimos se elabore desde una perspectiva teórica determinada no garantiza que su uso se lleve a cabo desde esa misma perspectiva y perfectamente puede ser leído desde otras ópticas. Esta circunstancia provoca que el conjunto de puntos que lo constituyen sea permanentemente un arma de doble filo por la plasticidad con que puede llegar a usarse.

Esta situación nos lleva inevitablemente a recomendar la construcción de un discurso compartido y reflexionado por parte de los trabajadores de las profesiones sociales, de manera que no sólo se compartan los *significantes* sino también –y sobre todo– los *significados* y las implicaciones de sus enunciados y sus palabras. A partir de este momento, los códigos deontológicos se convierten en un punto de llegada, de encuentro, y no tanto en un punto de partida.

Definido el código deontológico como un punto de partida, se presupone que el uso del instrumento se basa en el consenso de sus postulados. Esta cuestión es claramente insuficiente porque, como vimos anteriormente, la coincidencia en los diferentes puntos que lo constituyen no presupone que se interpreten de la misma forma, que se compartan sus intenciones o que se coincida en la orientación de la que se partía en el momento de elaborarlo.

Por otra parte, esto puede producir una cierta fractura entre el colectivo profesional que debe usar este instrumento y el comité o grupo de expertos que lo han elaborado. Inevitablemente, aumentar de nuevo el distanciamiento entre teoría y práctica cuando, de acuerdo con la propia definición actual de profesional reflexivo, estos campos deben estar integrados armónicamente en formatos de investigación acción.

Expuesto como punto de llegada, el código deontológico

exige un trabajo previo de discusión por parte del colectivo profesional donde se clarifican y consensúan las cuestiones básicas de la profesión. A partir de este momento, el proceso puede cerrarse con la elaboración de un código que representa la síntesis de las aspiraciones y autoobligaciones que el colectivo ha escogido libremente. Desde esta posibilidad se reduce la distancia entre "pensadores" y "agentes" –modelo opuesto al del profesional reflexivo y la investigación acción– y se trabaja conjuntamente para el progreso de la profesión.

Llegados a este punto, aparece la tercera situación de alerta: para que un código deontológico cumpla realmente su función y sea incorporado eficazmente como un instrumento de trabajo por todo el colectivo profesional, debe producirse inicialmente un debate amplio que lleve a un acuerdo marco sobre las cuestiones fundamentales a partir de las que elaborar dicho código. Es básico que todo el colectivo profesional participe activamente en esta discusión, con el fin de clarificar y unificar los elementos y/o rasgos que definen la profesión, el papel que desempeña el actor social frente a otros profesionales, las responsabilidades que debe asumir, el espacio social que ocupa, la visión que se tiene sobre la idea de dificultad social y las formas de abordar esta problemática. No es lo mismo trabajar desde la perspectiva del educador como artesano, desde la óptica del educador tecnocrático o desde la opción del educador crítico [Vilar, 1996], tanto por la concepción del propio cometido profesional que conlleva cada una de estas posibilidades como por el modelo explicativo de la dificultad social, los formatos de intervención o la actitud ante el usuario que de cada una de ellas se deriva.<sup>5</sup>

Sólo después de este trabajo reflexivo de construcción conjunta de la profesión puede aspirarse a la generalización y al uso eficaz, dentro de sus posibilidades, de un instrumento como es el código deontológico.

---

<sup>5</sup> En este caso, conviene tener en cuenta que el posicionamiento no depende únicamente del profesional, sino también del papel que externamente se da a su profesión. Por ejemplo, un educador social puede ser muy reflexivo y muy crítico pero, si trabaja en una organización piramidal donde no se le deja participar en las discusiones para decidir la actuación que debe seguirse en una situación concreta –por ejemplo, si se le pide que adopte el papel de aplicar lo que deciden otros–, sus posibilidades de realización ética serán menores o, dicho de otra forma, la vivencia personal de conflicto ético permanente puede ser mucho mayor.

#### 4. Conclusiones

En los apartados anteriores hemos intentado dejar constancia de que la complejidad intrínseca de las acciones sociales comporta una permanente dificultad en el terreno de los valores que no puede ser eludida, aunque se disponga de mecanismos de regulación como son los códigos deontológicos. La conflictividad moral es inevitable y se convierte en un elemento constitutivo de la intervención social. Los códigos, pues, son de gran eficacia siempre que, como mínimo, se den algunas condiciones en el seno de los colectivos profesionales:

1. Los profesionales deben entender con naturalidad que la ética está en el centro de las profesiones sociales y que, precisamente por ello, se hace imprescindible crear espacios y mecanismos donde la cotidianidad de las cuestiones valorativas no resulte una traba, sino un elemento más que considerar en el momento de diseñar una acción. Además, debe entenderse que es imprescindible realizar una lectura desde la ética de los problemas sociales y que ésta es una mirada específica, distinta de otras formas de mirar una realidad, como puedan ser la mirada tecnológica o la antropológica.
2. Es imprescindible que el conjunto de personas que deben acogerse a un código hayan participado activamente en la reflexión de los elementos sobre los que se basa su función social, de manera que el código deontológico entendido como punto de encuentro, de síntesis, tenga un alto grado de consenso no sólo en su formulación sino también en su aplicación o en los posibles reglamentos que de él se deriven.
3. Resulta también imprescindible que los profesionales entiendan que la limitación principal de un código es que orienta pero no evita la toma de decisiones –y desde nuestro punto de vista nunca debería evitarla. Ante situaciones complejas, de dificultad, no hay soluciones sencillas y lineales, ni respuestas estereotipadas. Aunque pueda parecer una obviedad, conviene que el profesional aprenda a convivir con la incertidumbre de no tener respuestas para muchas de las situaciones que se le presentarán a lo largo de su vida profesional. Precisamente, las profesiones que giran alrededor de la intervención social se caracterizan por plantear infinidad de preguntas pero muy pocas respuestas.
4. Es fundamental que cada equipo profesional lleve a cabo un ejercicio de clarificación de valores para saber exactamente cuál es su punto de partida, su posicionamiento. Si se tiene

claro este aspecto y con la ayuda de un código deontológico suficientemente reflexionado, las decisiones difíciles que deban tomarse disminuirán notablemente su componente de angustia o tensión emocional, sobre todo cuando el equipo de profesionales es consciente de los riesgos que se corren cuando una elección no ha sido la correcta. En este sentido, también se hace fundamental analizar la naturaleza de los conflictos éticos. Por ejemplo, es básico poder distinguir el problema real de las causas que los generan o diferenciar la vivencia individual del problema –siempre hay una vivencia individual– de los componentes colectivos –macrosociales, mesosociales o microsociales– que lo determinan.

5. Conviene aceptar que la toma de decisiones sobre cuestiones éticas es inevitable y que ningún instrumento externo puede sustituirla, por lo que uno de los elementos en los que los profesionales deben ejercitarse es, precisamente, en la creación de cultura profesional para la toma de decisiones, ya sea en pequeños grupos que coincidan con los equipos con los que se trabaja cotidianamente o en foros más amplios que construyan "profesión".

Esta cultura o bagaje de toma de decisiones es dinámica y permanente. En realidad, constituye la síntesis de la experiencia profesional acumulada. En este sentido, en el proceso de formación básica será fundamental insistir en los mecanismos que facilitan la toma de decisiones porque ésta será una de las claves de la profesión. Como indicamos anteriormente, los códigos orientan en la toma de decisiones pero no la sustituyen.

6. Es preciso aceptar que las actuaciones responsables inspiradas en una ética profesional comportan un plus de dedicación que parte del autocontrol personal, ya que se trata de cuestiones que quedan en un espacio que supera lo legal, por lo que no pueden ser reguladas de manera heterónoma.

7. Es necesario que cada profesional entienda que forma parte de una organización y que ésta lo limitará en mayor o menor medida en el momento de tomar decisiones. Puede ser que no disponga de ningún margen de decisión y, en ese caso, su comportamiento éticamente aceptable se resumirá en actuar de la manera más "profesional" posible. Además, esta organización está integrada en otros sistemas de mayor tamaño –la sociedad– e interactúa con otros sistemas paralelos –los profesionales de otros ámbitos, las necesidades del usuario...–, y todos estos elementos deben ser tenidos en cuenta en el momento de hacer valoraciones y tomar decisiones.



8. Por último, tanto en la formación básica como en la formación permanente, también es importante tomar conciencia y optar por una posición ideológica en el ejercicio profesional. Conviene insistir en el hecho de que la neutralidad no existe y de que las posturas tecnocráticas que evitan pronunciarse conllevan también una alta carga ideológica implícita.

Es éste un terreno muy particular pero, desde nuestro punto de vista, el profesional de la acción social debe tener –sobre todo en contextos de dificultad– una carga crítica clara porque su profesión parte de la desigualdad crónica entre colectivos y la finalidad última es precisamente eliminar ésta o reducirla. Como indica J. Funes [Funes, 1995], "es necesario actuar desde el derecho a ser persona y no desde la amenaza de llegar a ser problema".

Precisamente, como ya indicamos con anterioridad, en la actuación del agente social hay una obligación moral de convertirse en la voz de aquéllos que no la tienen, en "abogado social de las minorías" [Barriga, 1996] porque también forman parte de la ciudadanía. Es precisamente la ética de la responsabilidad la que, en última instancia, opta por decantarse hacia el sujeto en dificultad frente a los restantes factores en tensión –la profesión, los colegas, la institución que contrata o el encargo social.

Optar por un modelo orientado hacia esta dirección implica reflexionar sobre cuestiones clave como, por ejemplo, ¿cómo mantener el equilibrio entre el encargo político y la necesidad del usuario, sobre todo cuando estos dos elementos van en direcciones opuestas? ¿Cómo debe ser la aplicación de un código deontológico en estructuras muy jerarquizadas y burocratizadas? ¿Cuál es el grado de compromiso personal que debe asumirse en la práctica profesional? ¿Para que sirve la evaluación de la intervención, cómo se determinan los criterios que ayudan a definir qué hay que evaluar [Barriga, 1990]? ¿Cómo se garantiza que la evaluación realmente controla la excelencia y la eficacia del servicio que se presta si se trabaja con población sin opción a la queja? En definitiva, ¿cuál es la función social de la evaluación [Casas, 1997]? Como puede verse, ante este alud de cuestiones valorativas, el posicionamiento es inevitable.

En este sentido, siempre viene bien una cierta dosis de disidencia ante las posturas ya consolidadas en un grupo, administración o asociación profesional, aunque finalmente esta postura no tenga siempre que generar un cambio; y aunque poner en cuestión las restantes posturas sirva finalmente para seguir pensando con mayor solidez lo que ya se mantenía.

Entraríamos aquí en un debate interesante sobre la contri-

bución de los agentes sociales a la perpetuación o eliminación de las dificultades y desigualdades. Son suficientemente conocidas las posturas más críticas hacia la ineficacia de las profesiones sociales que, lejos de disminuir la problemática social, contribuyen –amparándose en la complejidad de los casos que se tratan y en la falta crónica de medios– a aumentarla o mantenerla en unos números estables, de manera que permiten estabilizar o incluso aumentar el "parque" de profesionales de lo social. Son opiniones que acusan a estas profesiones de haber hecho de la dificultad social un nicho laboral para la creación de profesiones "inhabilitantes" [Illich, 1985].

En cualquier caso, si para algo ha de servir la reflexión ética, es para tomar conciencia de que las profesiones sociales tienen su origen en las desigualdades sociales y que, por ello, deben superar el rigor tecnológico –que resulta imprescindible– para entrar también en el terreno de la justicia social. Como indica S. Barriga:

"La paradoja máxima que experimenta el interventor psicosocial radica en que el objetivo último de su acción es poder prescindir de sus servicios profesionales. Su labor exitosa concluye con su desaparición profesional. Es decir, que su tarea debe ser considerada como provisional y supletoria de la autocapacitación del ciudadano para tomar las riendas de su destino adoptando estilos de comportamiento saludables y solidarios." [Barriga, 1997, pág. 34]

En relación con esta idea, queda pendiente aún una reflexión deontológica global de todos los agentes sociales entendidos como una unidad que interviene en una acción social desde diferentes profesiones no tanto para consolidar sus diferentes orígenes profesionales y reivindicar su parcela como para dar respuestas eficaces de carácter interdisciplinar a los problemas de los ciudadanos. Ése es el gran reto.

En este sentido, se produce un equívoco cuando se acepta y justifica que la especialización debe tener como mal menor la segregación y la pérdida de visión de conjunto. La alta especialización es fundamental para poder analizar adecuadamente los múltiples detalles que configuran una problemática. No obstante, esta especialización sólo tiene sentido cuando constituye un camino de ida y vuelta: la ida es el estudio profundo desde las diferentes disciplinas y la vuelta es la integración armónica de todos esos conocimientos para explicar el problema y encontrar la mejor solución. Y ello porque el protagonismo no debe situarse en la profesión y sus profesionales, sino en el usuario y su problemática.

Por todo lo anterior, una propuesta de futuro será construir

códigos deontológicos no tanto desde la profesión de origen como desde la problemática que se pretende erradicar. En este sentido, no sería descabellado pensar, por ejemplo, en una ética de la acción social que incluya a todos los profesionales que participan en un equipo interdisciplinar en lugar de tener los códigos deontológicos del trabajador social, del psicólogo social, del educador social, del maestro... De todas formas, este punto se alcanzará cuando la consolidación de las distintas profesiones esté asegurada y seamos capaces de pensar más en el *otro* –el ciudadano a quien se ofrece un saber– que en *uno mismo* –los profesionales que ofrecen ese servicio.

Para acabar, cabe señalar que:

- El objetivo último de la formación de profesionales desde la reflexión deontológica es la mejora de las condiciones de vida de la comunidad, sobre todo en unos tiempos en los que cada vez hay más colectivos *sin voz*. El protagonista de las actuaciones sociales es el hipotético destinatario de un servicio, no el profesional que lo ofrece ni el prestigio de la institución formadora. De hecho, la profesión y las instituciones formadoras ganarán en prestigio y en consideración social siempre que los profesionales que forman respondan de manera eficaz y justa a las necesidades de la comunidad.
- Es responsabilidad tanto del mundo académico como del mundo profesional que este tipo de profesiones adquiera la relevancia social que merecen. Eso constituye ya un ejercicio éticamente necesario. Por este motivo, vale la pena dedicar esfuerzos a la divulgación de estos campos de saber.
- Desde este compromiso con la realidad, se impone optimizar la formación de los profesionales de la acción social. Es fundamental adquirir conocimientos científicos y técnicos que muestren que son campos rigurosos, aunque no infalibles, porque a menudo se mueven entre el arte y la ciencia.<sup>6</sup> Pero además, la preocupación ética no debe ser ni una anécdota ni una moda pasajera sino que ha de convertirse en el reflejo de la voluntad de ofrecer actuaciones de calidad, en las que los profesionales adquieran una imagen rigurosa y exigente de sí mismos, a la vez que crítica con los condicionantes sociales y con la eficacia de sus actuaciones.

---

<sup>6</sup> En este sentido, quizás valdría la pena recuperar algunas de las inspiraciones de los humanistas clásicos e intentar encontrar un nuevo humanismo para el siglo XXI.

## BIBLIOGRAFÍA

- AA VV *La buena práctica en la Protección Social a la Infancia*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997.
- AA VV *Codi d'Ètica dels Assistents Socials de Catalunya*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 1989.
- BANKS, S. *Ètica y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1997.
- BARRIGA, S. "Intervención social y evaluación de programas: implicaciones socio-políticas". *Revista de Psicología social*, núm. 5. Madrid: 1990. Págs. 267 a 280.
- BARRIGA, S. "Dilemas éticos en la intervención psicosocial" en SÁNCHEZ VIDAL y MUSITU OCHOA (coords.). *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. Barcelona: EUB, 1996. Págs. 24 a 36.
- BERMEJO, Francisco (coord.) *Ètica y trabajo social*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Comillas, 1996.
- CASAS, F. "Funcions socials de l'avaluació". *Educació social*, núm. 5. Barcelona: 1997. Págs. 11 a 24.
- CONILL, J. "Aspectos éticos de la intervención psicosocial" en SÁNCHEZ VIDAL y MUSITU OCHOA (coords.). *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. Barcelona: EUB, 1996. Págs. 37 a 54.
- CORTINA, A. *Ètica mínima*. Madrid: Tecnos, 1986.
- FUNES, J. "Lecturas inadaptadas sobre los ciudadanos con dificultades sociales". *Comunicación, Lenguaje y Educación*, núm. 27. Madrid: 1995. Págs. 31 a 38.
- GICHURE, C. W. *La ética de la profesión docente*. Pamplona: Ediciones de la Universidad de Navarra S.A. (Eunsa), 1995.
- GUISÁN, E. *Razón y pasión en ética*. Barcelona: Antropos, 1986.
- ILLICH, I., et al. *Las profesiones inhabilitantes*. Barcelona: Blume, 1981.
- PANTOJA, L. "Introducción al esbozo de código deontológico del educador social". *Claves de Educación social*, núm. 3. Abril de 1998. Barcelona.
- SÁNCHEZ VIDAL, A; MUSITU OCHOA. (coords.). *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. Barcelona: EUB, 1996.
- SÁNCHEZ, A. "Fantasmas en el desván: cuestiones valorativas en la intervención psicosocial" en SÁNCHEZ VIDAL y MUSITU OCHOA (coords.). *Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos*. Barcelona: EUB, 1996. Págs. 55 a 75.
- SÁNCHEZ VIDAL, A. *Ètica de la intervenció social*. Barcelona: Paidós, 1999.
- TRILLA, Jaume. *La educación informal*. Barcelona: PPU, 1985.
- TRILLA, J. *El profesor y los valores controvertidos. Neutralidad y beligerancia en educación*. Barcelona: Paidós, 1992.
- VILAR, J. "De la planificació a la programació. Instruments metodològics per al disseny de les intervencions educatives". *Rev. Educació social*, núm. 3. Juny de 1996. Barcelona.

## Abstract

The analysis of deontology, its limits and possibilities is the main argument of this article. The author, throughout a careful reflection, researches on the structure of deontological codes and the conditions of possibility for their application. He also researches on the minimum bases for the application of a deontological code, focusing on social intervention professions.