

LA TOMA DE DECISIONES ÉTICAS EN LOS SERVICIOS SOCIALES (IV)



Ayuntamiento
Cartagena

UNED

DELIBERACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- Infraestructuras éticas (Instrumentos y órganos)
- La deliberación ética.
- Modelos genéricos para la toma de decisiones éticas.
- La construcción de un modelo propio de toma de decisiones éticas.

Órganos de reflexión ética

Estatales

- Comités de ética para la Intervención Social.
- Comisiones deontológicas.
- Comisión deontológica del Consejo General del Trabajo social

Autonómicos

Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

- Estrategia ética en los Servicios Sociales (art. 87)
- Comité de Ética de los Servicios Sociales de la Región de Murcia (art. 88).
- Código de ética profesional (art. 89).

Instrumentos de reflexión ética

Mapa de riesgos éticos Permiten conocer aquellas cuestiones críticas que pueden suponer una fuente de conflictos ético en las profesionales.

Auditoría ética (Reamer, 2000)

Herramienta dirigida a:

1. Identificar los problemas éticos en el puesto de trabajo. Específicamente, ¿a qué riesgos éticos tienen que hacer frente?
2. Revisar y evaluar la eficacia de sus procedimientos actuales. Los procedimientos llevados a cabo, ¿abordan problemas éticos de peso?, ¿cómo de adecuadas son las prácticas, políticas y procedimientos actuales? ¿Qué cuestiones necesitan ser abordadas?
3. Diseñar una estrategia práctica para modificar procedimientos actuales según se necesite. ¿Qué pasos necesita tomar el centro para proteger a las personas atendidas?. ¿quién durante el procedimiento o en el centro debe trabajar para afrontar estos problemas?. ¿Qué recursos necesitarán? ¿Cuál es el programa que deben seguir?
4. Supervisar la implementación de esta estrategia de control de calidad. ¿Qué indicadores pueden usar los miembros del personal para valorar el grado en que se han cumplido los objetivos de la auditoría?

Auditoría ética (Reamer, 2000)

Es un proceso diseñado para ayudar las profesionales a identificar cuestiones éticas de manera sistemática y completa en sus espacios de práctica, evaluar niveles de riesgo, clasificar cada problema y desarrollar una estrategia que aborde las áreas de riesgo.

Objetivos: proteger las personas con las cuales se trabaja y prevenir infracciones y litigios por malas praxis.

Dos apartados principales: los riesgos éticos y la toma de decisiones éticas.

Pasos:

1. Identificación del nivel de riesgos éticos en los temas vinculados a la relación profesional.
2. Propuesta de acciones dirigidas a la mejora de las áreas problemáticas identificadas, estableciendo prioridades entre ellas, teniendo en cuenta el grado de riesgo y los recursos disponibles.
3. Desarrollo de un plan de acción, (responsables de las varias tareas, calendario, mecanismo de seguimiento)

Identificación áreas de riesgos éticos

Áreas de riesgos éticos:

1. Derechos de las personas usuarias.
2. Confidencialidad y privacidad.
3. Consentimiento informado.
4. Oferta de servicios.
5. Límites de las relaciones con las personas usuarias y conflictos de intereses.
6. Documentación.
7. Informaciones difamatorias.
8. Informes de las personas usuarias.
9. Supervisión.
10. Desarrollo y formación de profesionales.
11. Consultas a otros y otras profesionales.
12. Derivación de casos a otros servicios.
13. Fraude.
14. Finalización de las intervenciones sociales.
15. Evaluación e investigación.
16. Incompetencia de los y las



Plan de acción

Plan de acción

Se elabora un Plan para cada uno de los temas de alto riesgo detectados:

- (1) Área de riesgo:
- (2) Nivel de riesgo: elevado - moderado - mínimo.
- (3) Resumen de los pasos a seguir para reducir el riesgo.
- (4) Recursos requeridos (personal, publicaciones, Comité...).
- (5) Personal responsable de supervisar el Plan de Acción.
- (6) Calendario para concluir el Plan de Acción.
- (7) Indicadores de progreso.
- (8) Planes para controlar la implementación del Plan de Acción.

LA DELIBERACIÓN

Es el método por excelencia de la ética

Definición

- *Proceso de ponderación* de aquellos factores que intervienen en una acción o situación fin de poder decidir cuál es la mejor alternativa o, cuando esto no es posible, la menos lesiva.
- *Acto racional* que precede a una elección determinada.
- *Procedimiento* que permite formular juicios razonables, por prudentes, sobre la bondad de las acciones. Consiste en decantarse por una de las opciones posibles tras ponderar las circunstancias concurrentes, comprobando en qué medida la elección es coherente con los principios y tras prever sus posibles consecuencias.

CONDICIONES DE POSIBILIDAD

Actitudes necesarias

- Respeto por el otro
- Prudencia
- Identificar y comprender los valores ajenos
- Argumentar de manera racional y razonable
- Distanciarse de los principios y valores personales
- Simetría
- Autocrítica para identificar prejuicios
- Confianza
- Confidencialidad

Conocimiento mínimo de las teorías y principios éticos que permitan estructurar y aclarar los diversos cursos de acción.

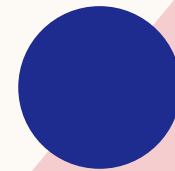
Consideración de los ritmos, lugares y formas de participación en los cuales las personas afectadas, que deseen participar, se sientan reconocidas y valoradas para aportar sus argumentos.

No se delibera sobre lo que es evidente o sobre lo que siempre sucede del mismo modo; se delibera sobre lo que es incierto. Es decir, sobre asuntos cuyo desenlace no está claro o es indeterminado.

**A DELIBERAR DE APRENDE
DELIBERANDO**



IMPORTANCIA DE CONTAR CON ESPACIOS
PARA EJERCITARSE

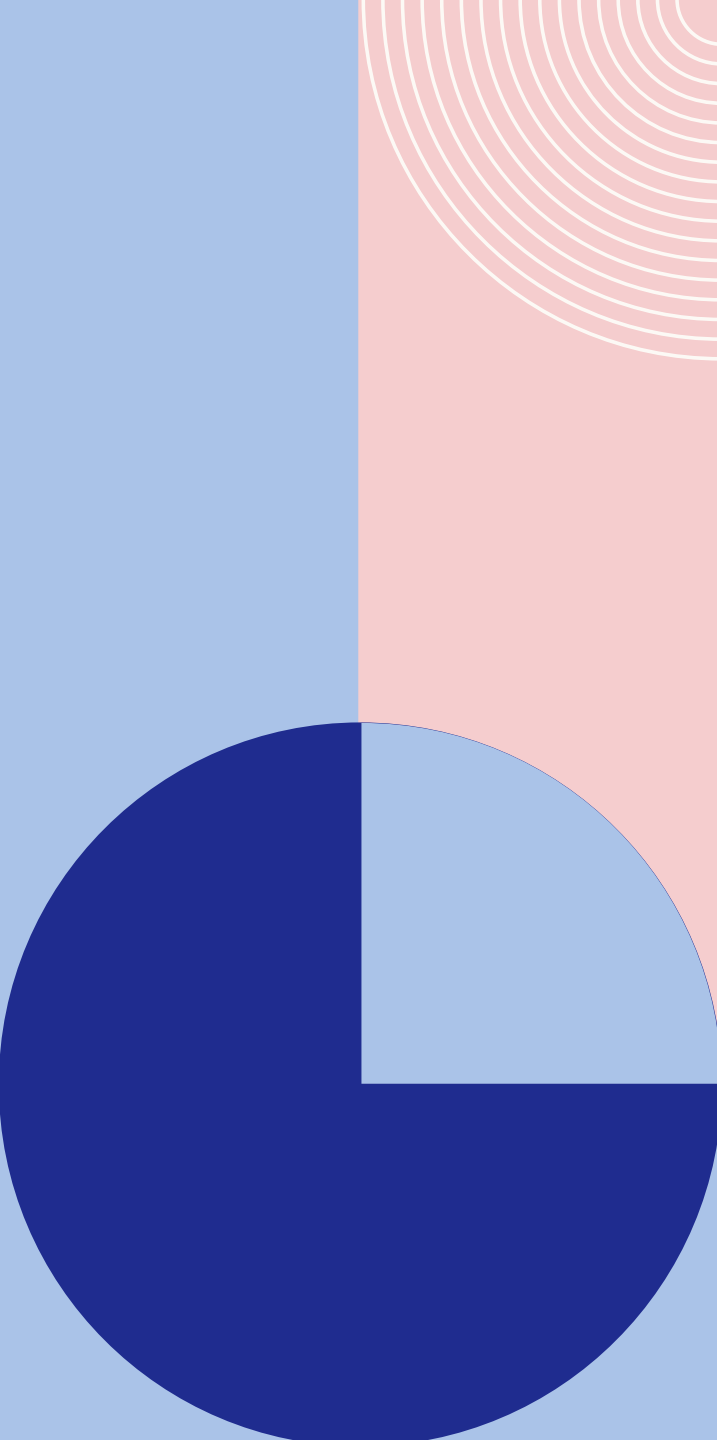


La toma de decisiones éticas

Variables asociadas a la toma de decisiones éticas:

- **Variables individuales:** nivel de razonamiento moral; sensibilidad ética; procesos de autoregulación; formación ética...
- **Variables vinculadas al objeto de la decisión:** la magnitud de las consecuencias, el consenso social, la percepción de proximidad con las personas a las que afecta la decisión, el daño para las personas a las que la decisión afectará, la cantidad de personas afectadas por la decisión y la inmediatez temporal.
- **Variables organizacionales:** cultura ética y clima ético.

MODELOS DE TOMA DE DECISIONES



ALBERTO
BALLESTERO

JESÚS VILAR

JOAN
CANIMAS

BEGOÑA
ROMÁN



BALLESTER O (2009)

- 1. Dilema ético y principios:** concretar el dilema ético y delimitar los principios que se hallan en conflicto.
- 2. Personas e instituciones:** identificar a todas las personas e instituciones relacionadas de algún modo con la causa, la situación actual o la posible solución del dilema.
- 3. Soluciones y consecuencias:** buscar prima facie todas las soluciones y sus posibles consecuencias para las personas e instituciones implicadas. Para ello se analizarían todas las posibilidades sin prejuzgar la bondad o no de las mismas.
- 4. Filtro ético.** comprobar qué soluciones de las halladas son éticamente aceptables en los Servicios sociales. Para ello se consultarían los códigos de ética, los principios profesionales y demás regulaciones específicas.
- 5. Filtro legal:** comprobar qué soluciones éticamente aceptables en la profesión no crean nuevos conflictos o dilemas éticos y al mismo tiempo no van contra las leyes civiles vigentes en el contexto del dilema. Se trataría de hallar soluciones que estuvieran dentro de la ley para evitar soluciones alegales, ilegales o delictivas.
- 6. Filtro de la ley social:** estudiar los casos relacionados anteriormente resueltos en los que se produjo el mismo (o muy parecido) dilema ético. Se recurriría si fuera necesario a consultas al colegio profesional, intercambio de opiniones confidenciales con otros colegas o consultas a expertos e investigadores.
- 7. Reflexión y decisión:** reflexionar sobre las soluciones posibles que han pasado todos los filtros (ético, legal y social) para decidir cual, siendo éticamente aceptable en la profesión, no creando nuevos problemas (o al menos no más graves que el inicial) y teniendo en cuenta la “jurisprudencia social”, protege mejor la autonomía del usuario y causa los menores daños a terceros.
- 8. Seguimiento y evaluación:** una vez resuelto el dilema, tomada la decisión y puesta en práctica, evaluar la calidad ética de la solución para perfeccionar la resolución de futuros dilemas éticos, incrementar la “jurisprudencia social” de la profesión y aumentar la

1. Fase descriptiva:

- Narrar los hechos, identificando los actores implicados.
- Descripción inicial del conflicto, identificando las causas.
- Consecuencias del conflicto.
- Respuestas dadas.

2. Fase analítica:

- Presentar los supuestos implícitos desde los que se interpreta la situación.
- Identificar los valores que orientan al equipo.
- Comparar los supuestos implícitos con los valores.
- Reformular el dilema e identificar los valores en conflicto.
- Identificar alternativas y responsabilidad del equipo.

3. Fase valorativa:

- Analizar las alternativas propuestas, identificando sus consecuencias.
- Tomar la decisión, argumentando las razones y los riesgos que se asumen.
- Definir los criterios evaluadores para hacer el seguimiento de la decisión tomada.
- Memoria, síntesis final del proceso.

• **FASE I Delimitación**

1. Conocer la cuestión a abordar (¿De qué hablamos?).
2. Concretar la problemática/s éticas/s que plantea la situación abordada (¿Qué hemos de resolver? O, ¿A qué cuestión hemos de dar respuesta?)
- 3) Situar el grupo de deliberación y la respuesta que nos proponemos dar al mapa de agentes implicados y de responsabilidades (¿Dónde nos situamos y dónde se situará nuestra respuesta?

FASE II Estado de la cuestión

- 4) Aspectos éticos que hay que tener en cuenta (¿Qué nos aporta la ética?)
- 5) Aspectos jurídicos que hay que tener en cuenta (¿Qué dice la ley?)
- 6) Estudios o protocolos de referencia, soluciones adoptadas en casos similares... (¿Hay protocolos y experiencias de situaciones similares? ¿Qué dicen los expertos o documentos de referencia?
- 7) Aspectos sociales, psicoeducativos, sociosanitarios, etc. que hay que tener en cuenta (¿Qué aspectos sociales, psicoeducativos, sociosanitarios, etc. hemos de considerar en esta situación concreta?

FASE III Deliberación

- 8) Diferentes alternativas, pros y contras y aspectos que se han de considerar de las posibilidades más plausibles.
- 9) ¿En qué podemos ponernos de acuerdo y en qué no, y por qué?
- 10) Conclusiones, propuestas i orientaciones.

FASE IV Implementación

- 11) Comunicación e implementación de la resolución (¿Cómo lo comunicamos a los afectados? ¿Cómo hacemos efectiva la resolución adoptada?
- 12) Seguimiento y evaluación. (¿Han sido acertadas las decisiones adoptadas y la forma de comunicarlas o implementarlas? ¿Qué haría falta corregir en esta o futuras ocasiones?

**BEGOÑA
ROMÁN
(2016)**

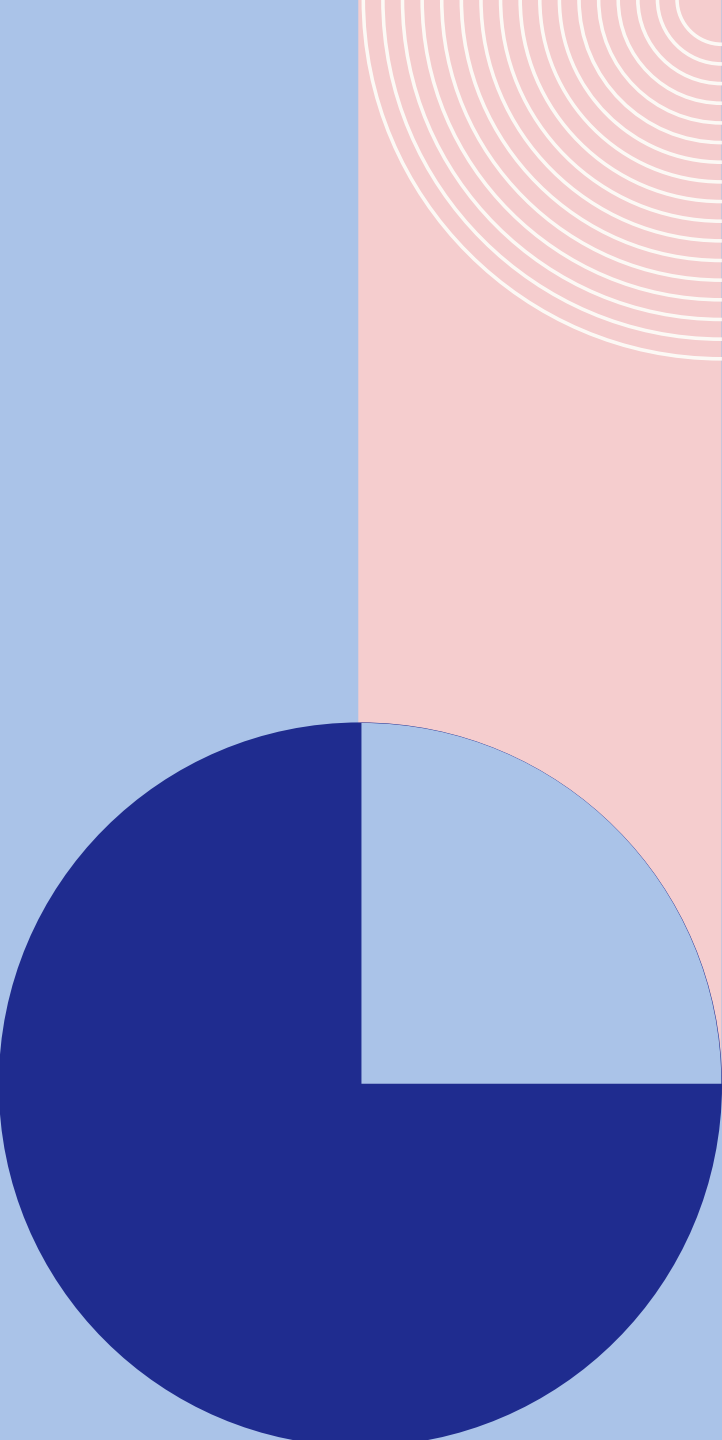
- 1. Acotar la problemática ética:** descripción y documentación del caso. Asesorarse sobre las cuestiones legales, recopilar información sobre el estado de la cuestión y tener en cuenta la opinión de las personas afectadas por toma de decisiones, son algunos de los elementos que forman parte de este primer paso.
- 2. Valores y principios en juego:** deliberación. Una vez conocidos los hechos que requieren recomendaciones, se habrán de ponderar los valores en conflicto, los fines y los bienes que se persiguen.
- 3. Lo que está a nuestro alcance:** propuesta de intervención. Debe escogerse la tesis que haya sido mejorada teniendo en cuenta las objeciones que se hayan esgrimido en el paso anterior.
- 4. Planificación y delegación de responsabilidades.** Se trata de llevar a la práctica lo acordado, teniendo en cuenta las competencias, actitudes y habilidades de cada una de las personas implicadas.
- 5. Seguimiento/Reconsideración.** La intervención social requiere flexibilidad para poder adaptarse a los cambios que sucedan a lo largo del proceso, sin aferrarse a protocolos acordados.
- 6. Evaluación.** Es el momento de retomar los indicadores previstos y añadir los necesarios.
- 7. Documentación.** El último paso implica la generación de conocimiento que pueda ser empleado en casos similares.

CONCLUSIONES

- Las decisiones éticas no solo implican procesos racionales, sino que incluye procesos automáticos, además de *aspectos emocionales*.
- La toma de decisiones éticas es *un proceso complejo* en el que están implicadas un número elevado de variables.
- Los procesos de toma de decisiones éticas son *procesos multinivel*, ya que en estos están involucrados en nivel organizacional, el grupal y el individual.

EVALUACIÓN

- (1) ¿Qué dirías que fue lo mejor de la formación?
- (2) ¿Qué dirías que fue lo más problemático de la formación?
- (3) ¿Qué faltó?
- (4) ¿Qué sobró?
- (5) ¿Tienes alguna otra opinión que le gustaría aportar?



REFERENCIAS

Ballester, A. (2009). Dilemas éticos en Trabajo social: el modelo de la Ley social. Portularia: *Revista de Trabajo Social*, 9, 123-131. <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4203/b15645459.pdf?sequence=2>

Canimas, J. (2016). *Com resoldre problemàtiques ètiques?* Universitat Oberta de Catalunya.

Montero, F. y Morlans, M. (2009). *Para deliberar en los Comités de ética*. Fundació Doctor Robert.

Román, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Herder Editorial.

Reamer, F. (2001). *The Social Work Ethics Audit: A Risk Management Tool*. Naws Press.

Vilar, J. (2013). *Cuestiones éticas en la educación social. Del compromiso político a la responsabilidad en la práctica profesional*. Universitat Oberta de Catalunya.

Datos de contacto



Mercedes Cuenca Silvestre



mercedes.cuenca@ua.es



Universidad de Alicante