

# LA NATURALEZA DE LA RELACIÓN PROFESIONAL Y LA ÉTICA DEL TRABAJO SOCIAL

Damián Salcedo Megales

Universidad de Granada

## Abstract

Trust and confidence are at the core the professional relationship. Nothing can serve as guarantee of them, except by the institutional oak the practitioner does. Values, principles and codes of ethics are for give content to the institutional oak. In social work literature, however, we find an enduring debate between partisans of two ethical traditions approaching in a contrasting way the duties of practitioners. I'll pretend illuminate this debate by showing some unexpected consequences of the principles implied.

Key words: Professional relationship, trust, principles.

Las relaciones que se establecen entre los profesionales y sus clientes son muy especiales, porque no son relaciones laborales ni relaciones entre alguien que vende algo y alguien que lo compra. El que contrata los servicios de un profesional espera de él que ponga su competencia y diligencia profesional al servicio de sus intereses, aunque finalmente no consiga los resultados que desea. Debido a esto, la relación entre profesional y cliente la solemos caracterizar con las venerables intuiciones, derivadas del derecho romano, de relaciones de amistad y confianza. Por influencia del tratamiento de las profesiones en la literatura norteamericana, a veces se las suele llamar relaciones "fiduciarias", lo cual no está mal porque el calificativo sigue manteniendo como elemento esencial de la relación la confianza. Pero, en la terminología que es propia a nuestra tradición, las relaciones tendrían que ser caracterizadas mejor como las que se establecen entre mandante -el cliente- y mandatario -el profesional-, por más que, en nuestro derecho civil, parezca preferirse la regulación de di-

chas relaciones por medio de un difuso "contrato de arrendamiento de servicios" en lugar del, quizá preferible, "contrato de mandato". En cualquier caso, lo determinante, desde el punto de vista ético, es que en esa relación especial que se establece entre profesional y cliente, los clientes depositan su confianza; en particular, confían al profesional sus intereses y muchos aspectos de su vida privada.

El problema principal que presenta esta relación especial se deriva de su carácter de desigual: es el cliente el que pone su confianza en el profesional. Pero, ¿cómo puede el cliente saber que el profesional está cumpliendo con su tarea de una manera competente y diligente? No puede. La única garantía que tiene de que su confianza no está siendo traicionada reside en que los profesionales pertenecen a una institución profesional que se ha comprometido a ofrecer de una manera competente el bien profesional a cada uno y a todos los miembros de la sociedad y a ofrecer ese bien de acuerdo con los intereses del cliente, con independencia de otros intereses. Se podría decir que el núcleo de la ética profesional reside en esta promesa pública que hacen los profesionales de que no se aprovecharán de las personas que buscan sus servicios y de que pondrán a su disposición toda su competencia y diligencia. Esos compromisos son los que proclaman los Códigos de Ética, los cuales son entonces la expresión pública de la garantía que una profesión da a sus clientes de que no verán defraudada la confianza que depositen en sus miembros.

Ahora bien, a diferencia de la mayoría de las profesiones y quizá solo en un menor grado que las profesiones vinculadas a la psicología, el trabajo social necesita de una manera especial de la relación profesional. Se puede decir que, en gran medida, es a través de la relación profesional como presta sus servicios. Por eso, el trabajo social siempre ha considerado que además de estar garantizada por los compromisos de la institución profesional, la relación con el cliente tenía que ser objeto de una elaboración ética a fin de dar una guía sustantiva sobre cómo conducirla para que cumpliera la finalidad de la actividad profesional. Todas las listas de principios, desde la de Biestek hasta las actuales, pretenden moldear la relación del profesional con el cliente de

modo que, ese elemento esencial del proceso de ayuda, se configure de una manera adecuada para la consecución de los objetivos del trabajo social.

Dado lo esencial de la relación profesional para la propia actividad profesional del trabajo social, no es extraño que la historia de la profesión sea en gran medida la historia de las concepciones que el trabajo social ha defendido sobre la naturaleza de dicha relación. Muchas de las diferencias entre esas concepciones se derivan de los propios modelos de práctica profesional. Ciertamente, el modo de entender la tarea y objetivos de la actividad del trabajo social por fuerza altera la concepción que se tenga del tipo de relación con el cliente que permite el cumplimiento de aquellos objetivos. No obstante, desde el punto de vista ético, todos esos modelos pueden agruparse en dos grandes grupos que definirían dos estilos profesionales contrapuestos.

Por un lado, tendríamos un estilo de ser profesional que se deriva de una teoría ética que pone en su centro al propio profesional y a su capacidad de dar un servicio. Según este estilo, el trabajador social se tiene que presentar ante su cliente como un profesional organizado, metódico, con un conocimiento experto que le permita ser concreto y explícito. Parte de su objetivo profesional consiste en establecer una relación con su cliente dinámica e interactiva como parte del proceso de ayuda. Pero esta relación es siempre disciplinada y el trabajador social ha de utilizarse a sí mismo para ayudar a su cliente. La idea que guía estas consideraciones es que la relación con el cliente es un instrumento fundamental y como tal ha de estar siempre bajo control del profesional para que sirva a los propósitos específicos del caso. En una caracterización casi exhaustiva, N. I. Brill (1973: c. 5) examina en detalle los aspectos de la relación de ayuda así concebida que muestran claramente los principios que se requieren para modelar ese instrumento:

- 1) La relación ha de ser de aceptación.
- 2) La relación ha de ser dinámica.
- 3) La relación ha de ser emocional.
- 4) La relación ha de tener un objetivo claro; ha de estar limitada en el tiempo; y ha de ser desigual.
- 5) La relación ha de ser honesta, realista, responsable y segura.

6) La relación ha de ser de autoridad.

El trabajador social muestra de esta manera que es un profesional competente y que tiene interés en el problema del cliente. Así se consigue crear un clima entre ambos en que el cliente se sienta seguro de que su problema "está en buenas manos". Esto se considera un requisito imprescindible para llegar siquiera a comprender lo que está afectando al cliente.

El modelo de ética profesional que surge de esta concepción subraya que la obligación última del trabajador social es procurar los mejores intereses de su cliente, tal y como los determine su propio conocimiento experto. Para ello se sostiene que el principio moral básico de la profesión ha de ser alguna versión del principio de eficiencia. Según éste, el trabajador social está obligado a buscar el bien del cliente a través de los medios más eficaces -según un balance coste-beneficio ordinario. Bajo tal principio, entonces, el trabajador social considera que su capacidad de profesional experto justifica la intervención en la esfera autónoma de sus clientes, única forma de ayudarles a resolver sus problemas.

En esta configuración de la práctica, el papel de los deberes profesionales es siempre instrumental y condicionado. Esto puede verse expresamente en el caso del principio de respeto por las personas. Se reconoce, ciertamente, que el respeto por las personas es un valor esencial del trabajo social. Pero no se piensa que haya una equivalencia entre esta forma de respeto y el respeto a la autonomía. Lo que se suele sostener es que reconocer el valor único de las personas equivale a reconocerles "una necesidad y un derecho a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que se refieren a su propio bienestar" (N. I. Brill, 1973: 90). Pero, en la práctica, este reconocimiento se reduce a subrayar el aspecto de "necesidad", excluyendo el de "derecho"; es decir, se acepta que, dado que los seres humanos somos así, no es posible desarrollar una relación sin que el cliente sienta que participa. Por consiguiente, se recomienda que la relación implique un intercambio dinámico y emocional; que el cliente exprese sus puntos de vista y que comprenda lo que se está haciendo durante el proceso del trabajo social; que las decisiones finales sean tomadas de forma compartida. Pero siempre y cuando todo ello ayude a resolver el problema que presenta el cliente. Si no es así, el trabajador social puede no decir enteramente la verdad, puede ofrecer alternati-

vas selectivamente, puede dirigir e influir en su cliente, puede reforzar y debilitar pautas de conductas en él, etc.. Así, el respeto por las personas es un valor fundamental para configurar ese instrumento indispensable en el proceso del trabajo social que es la relación de ayuda. Pero, instrumento él mismo, está subordinado a la eficacia de la relación que configura.

Por otro lado, tendríamos un estilo de ser profesional que se deriva de una teoría ética que pone en su centro al cliente. El trabajador social de este estilo considera que la obligación suprema del trabajador social en sus relaciones con el cliente es proteger la autonomía de éste de violaciones e intromisiones. Aquí "autonomía" se entiende como una propiedad de los intereses, deseos, preferencias o decisiones del cliente. Y se entiende que proteger ese "espacio" equivale a reconocer un derecho a cada persona para vivir de acuerdo con sus propios proyectos, objetivos y valores.

De esta obligación principal se derivan de modo natural otras subsidiarias que conforman un modelo complejo de conducta profesional fácilmente reconocible. El trabajador social será un profesional que simpatice con sus clientes, tenga un trato igualitario, se abstenga de ejercer coacciones o influencias indebidas, negocie el consentimiento de los clientes antes de emprender cualquier acción y considere que el fin fundamental de su profesión consiste en conseguir la autodeterminación de sus clientes o como se dice algunas veces, trate de hacer una contribución significativa a la identidad del cliente como persona.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayles, M. D. (1981), *Professional Ethics*, Belmont, Ca: Wadsworth.
- Biestek, F. P. (1957), *The Casework Relationship*, London: Unwin Hyman, 1961 [trd. cast.: *Las relaciones de "casework"*, Madrid: Aguilar 1966].
- Brill, N. I. (1973), *Working with People. The Helping Process*, New York: Longman.
- Butrym, Z. (1976), *The Nature of Social Work*, London: Macmillan.
- Cervilla Garzón, M. D. (2001), *La prestación de servicios profesionales*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- Koehn, D. (1994), *The Ground of Professional Ethics*, London: Routledge.

Kutchins, H. (1991), "The Fiduciary Relationship: The Legal Basis for Social Workers' Responsibilities to Clients", *Social Work*, 36 (2): 106-113.

Levy, Ch. S. (1976), *Social Work Ethics*, New York - London: Human Sciences Press.

Salcedo Megales, D. (1998), *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*, Granada: Comares.

Salcedo Megales, D. (2000), "La evolución de los principios del trabajo social", *Acciones e investigaciones sociales*, 11: 79-111.