

¿CONFLICTOS O DILEMAS?

Boletín de la Comisión ética y deontológica



Avanzando en la ética
Fotografía: Nuria Valenzuela

La concepción de que sea una **cuestión, problema o dilema ético**, dependerá del modo en que cada profesional contemple la situación, de su grado de experiencia, así como la forma de priorizar sus principios éticos personales y profesionales (Banks, 1997). Por tanto, no es posible delimitar claramente lo que es un problema, un conflicto o un dilema porque dependerá de lo que cada cual conciba.

La reflexión y la sistematización de la propia actividad no desembocan en el descubrimiento de soluciones mágicas o ideales, sino que favorece la deliberación sobre el cambio y sus actores y, por el mismo hecho, la creación de cambios pertinentes en una situación dada. (Carmen Del Valle López, TS)

2. ¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE UN CONFLICTO Y UN DILEMA?

·Conflictos éticos: hacen referencias a todos aquellos interrogantes que surgen en el desarrollo del TRABAJO SOCIAL en su práctica. Unas incertidumbres que producen un conflicto y ambigüedad.

·Problemas éticos: surgen de aquellas situaciones en las que hay que tomar una decisión moral difícil.

·Dilemas éticos: emanan cuando se contraponen una elección entre dos alternativas, de similar carácter e inoportunas que implican un conflicto entre distintos principios morales.

Otros dilemas éticos y no menos frecuentes...

Las relaciones personales con los usuarios, los abusos de poder, la entrega de números de teléfono o direcciones, los conflictos de intereses, la asistencia a juicios, la responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega, la información a los medios de comunicación, el cerrar un expediente sin beneficiar a las personas implicadas en su proceso, ingresos involuntarios renovados automáticamente cada 6 meses...

Observamos una necesidad de compartir y reflexionar....no estamos solos/as.

3. ¿CON QUÉ TIPO DE DILEMAS O CONFLICTOS NOS PODEMOS ENFRENTAR?

Problema 1: El deber de informar a terceras personas	<p>Conflictos: ¿Dónde queda el principio de la confidencialidad, el principio de beneficencia y el tipo de relación que se establece entre trabajador/a social y usuario/a?</p> <p>Dilema: ¿Debo informar a terceras personas sin el consentimiento informado del usuario/a, aunque me lo pida un responsable político o directivo, o debe preservarse la intimidad del usuario/a bajo cualquier circunstancia? ¿Para proteger los derechos o la seguridad de otra persona vulnerable, o incapaz de hecho o de derecho? Ejemplo: ¿Si me consta por historia clínica o social que un/a cuidador/a tiene conductas adictivas, consumo abusivo de alcohol, o psicofármacos?</p>
Problema 2. Autonomía o bienestar de los usuarios/as	<p>Conflictos: en ocasiones a las/os profesionales nos genera un conflicto entre decidir si hay que respetar la autonomía, decisión del usuario/a con plenas facultades, o la nuestra basada en principio de bienestar (evitar un perjuicio o malestar al usuario/a o a personas con las que convive (menores)).</p> <p>Dilema: ¿Debo respetar la autonomía de una mujer víctima de violencia de género que no quiere denunciar por miedo/temor a represalias del agresor, o por el contrario debo actuar priorizando la necesidad de protección, bienestar, de la mujer y sus hijos? ¿Hacia dónde debemos inclinar la balanza? ¿Qué hacer en los casos de personas que tienen mermada su capacidad de obrar? Ejemplo: ¿puedo obligar a ser madre a una mujer con discapacidad por razones morales o religiosas del cuidador/a? ¿y lo contrario?</p>
Problema 3: La incompetencia de otro trabajador/a u otro profesional	<p>La competencia profesional es un atributo que se articula y se perfecciona en su interacción con el entorno y en la que están muy presentes los valores profesionales, las habilidades laborales, las actitudes, las capacidades, los conocimientos, la representación de tareas y resultados, así como los métodos de intervención.</p> <p>Podría derivar en Dilema: ¿Debo poner en conocimiento a mis instancias superiores, organización, colegio, la incompetencia de la actuación de otro compañero/a que está afectando al trabajo en equipo o a usuarios/as, o debería silenciarlo y actuar por miedo a perder su confianza o pueda sentirse ofendido/a? ¿Podría arbitrar otros medios como la mediación colegial para resolver dicha situación?</p>

Conflicto/Problema 4: La confidencialidad	Las problemáticas en las que hay menores implicados, las situaciones en las que se teme perder la relación de confianza con las/os usuarias/os si se revela algún dato que ellas nos han pedido que no fuera revelado, etc. Hay que distinguir entre los obstáculos en la comunicación y las excepciones para vulnerar el secreto profesional.
Conflicto/Problema 5: La distribución de recursos disponibles	Dificultades en los criterios de aplicación de ayudas o en la distribución de recursos en salud mental, para personas discapacitadas, etc.
Conflicto que puede derivar en Dilema 6: Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	¿Qué hacer si un usuario/a miente u oculta algunos datos para conseguir una prestación determinada o no cumple alguno de los requisitos establecidos para obtenerla? ¿Y si le es imprescindible conseguirla? ¿es posible justificar éticamente la ocultación de la verdad por parte del usuario u omitir dicha mentira por el/la profesional? ¿el/la profesional debería cumplir estrictamente con el baremo o normativa, o debería omitir los cauces normativos y priorizar la necesidad debido su situación de riesgo de exclusión?
Problema 7: La realización de informes sobre usuarios/as	Donde tiene que quedar reflejada la situación en la que se encuentra el usuario (por ejemplo: ante la solicitud de una prestación determinada). ¿Quién tendrá acceso al mismo?
Problema 8: Los asuntos de contraprestaciones económicas o materiales	Se refiere a situaciones en las que los usuarios u otras personas ofrecen algún tipo de contraprestación material o económica para intentar beneficiarse de algún servicio o prestación.
Problema 9: La revelación de datos de la historia social	Especial cuidado en que aparezcan datos técnicos y valoraciones objetivas, además de evitar opiniones subjetivas o valoraciones personales pues desconocemos quién puede leerlo o extraer datos. ¿Hasta dónde compartir información sensible de un usuario/a, en su historia de salud o historia social? El acceso de los/as trabajadores/as sociales a la historia clínica, hace que otros profesionales puedan tener acceso a la historia social. Ejemplos: IVE anteriores, adopciones, haber estado en prisión... ¿Es adecuado que aparezcan los datos de un presunto maltratador en la historia de salud de su víctima?
Conflicto 10: El consentimiento informado	Se ha de explicar realmente a los usuarios/as los distintos programas, las ventajas y desventajas de los mismos, etc., asegurándose de que éstos/as realmente han comprendido la información que se les está transmitiendo. ¿Realmente lo hacemos? Importante transmitirlo por escrito, ¿se hace?

Supuesto 11: Autonomía en casos de dependencia ¿Si respetamos el principio de autonomía, también respetamos el principio de justicia?	Personas mayores (en plenas facultades de decisión) cuando bajo cualquier circunstancia quieren permanecer en su domicilio y entorno familiar, aunque las condiciones de habitabilidad o su estado de salud no sean las más recomendables para su permanencia, y el/la profesional considera prioritario un recurso fuera de su entorno (residencia). ¿Respetamos la autonomía del usuario/a o imponemos nuestro criterio profesional bajo el paraguas de su bienestar o beneficio? ¿Qué criterio debe primar en estos casos, los no deseados por la persona en cuestión o los que considere el o la profesional?
Supuesto 12: Relaciones de poder	Conflictivo: ¿Y cuándo el/la usuario/a deposita en nosotras toda la confianza para que tomemos una decisión ante su inseguridad, al modo de "lo que usted decida será lo mejor para mí"? Problema: A veces las situaciones de indefensión, inseguridad del usuario/a, derivadas de las relaciones de poder profesional-usUARIO/a, pueden generar tensiones en los/as profesionales y, en otras, actuaciones negligentes de abuso de poder. Dilema: ¿Deberíamos tomar decisiones en nombre del usuario/a que nos ha otorgado su confianza o por el contrario deberíamos de acompañarles con asesoramiento adecuado y preservar su autonomía?

Tabla. Elaboración propia

4. Contáctanos

Nuestro e-mail: jaen@cgtrabajosocial.es
 953 25 19 30

ARTÍCULO DE REFERENCIA

BALLESTERO IZQUIERO,A., ÚRIZ PEMÁN, M.J., Y VISCARRET GARRO, J.J. (2012). DILEMAS ÉTICOS DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES SOCIALES EN ESPAÑA. *PAPERS. REVISTA DE SOCIOLOGÍA*, 4(97), 875-898.

REFLEXIONAR SOBRE NUESTRA PRÁCTICA NOS ABRE LA POSIBILIDAD DE SABER SI EL RUMBO TOMADO EN NUESTRA INTERVENCIÓN CONCUERDA CON LOS IDEALES DE LA PROFESIÓN, SI RESPETA LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y LA DEONTOLOGÍA O SI EL PROCESO SEGUIDO Y SUS TÉCNICAS SON SÓLIDOS Y SE APOYAN EN LO EXPERIMENTADO ANTERIORMENTE PARA DESARROLLAR TODAS LAS POTENCIALIDADES.