

¿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?



<p>Problema 1: El deber de informar a terceras personas</p>	<p>Conflicto: ¿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>
<p>Problema 2. Autonomía o bienestar de los usuarios/as</p>	<p>Conflicto: 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>
<p>Problema 3: La incompetencia de otro trabajador/a u otro profesional</p>	<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	<p>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.</p>
Conflicto/Problema 5: La distribución de recursos disponibles	<p>Dificultades en los criterios de aplicación de ayudas o en la distribución de recursos en salud mental, para personas discapacitadas, etc.</p>
Conflicto que puede derivar en Dilema 6: Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	<p>¿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?</p>
Problema 7: La realización de informes sobre usuarios/as	<p>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?</p>
Problema 8: Los asuntos de contraprestaciones económicas o materiales	<p>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.</p>
Problema 9: La revelación de datos de la historia social	<p>Especial cuidado en que aparezcan datos técnicos y valoraciones objetivas, además de evitar opiniones subjetivas o valoraciones personales pues desconocemos quién puede leerlo o extrapolar 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?</p>
Conflicto 10: El consentimiento informado	<p>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?</p>

<p>Supuesto 11: Autonomía en casos de dependencia ¿Si respetamos el principio de autonomía, también respetamos el principio de justicia?</p>	<p>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?</p>
<p>Supuesto 12: Relaciones de poder</p>	<p>Conflicto: ¿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 mi”?</p> <p>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.</p> <p>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?</p>

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.