

Los dilemas morales

de la práctica profesional del trabajo social

Marisa Taboada González, trabajadora social, ha sido profesora de Ética en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Málaga y actualmente se encuentra jubilada. En este número, y sucesivos de TSDifusión, nos planteará una serie de dilemas éticos con los que las y los profesionales del Trabajo Social nos enfrentamos en nuestra práctica profesional, nos ayudará a reflexionar y a intentar ser mejores profesionales.



Marisa Taboada

Empezando por la confidencialidad y el secreto profesional

HABLEMOS DE DILEMAS. Hablemos una vez más, y en concreto, de los dilemas morales. Reflexionemos sobre esas situaciones vividas en el ámbito profesional que encienden el espíritu cuando entran en juego -y colisionan- determinados valores y determinados principios considerados buenos por quien ejerce una profesión. Esa clase de conflictos hace su aparición, además, con una cierta frecuencia, lo que trae consigo un malestar recurrente en las personas que los sufren; en este caso, en aquellas que ejercen su labor como profesionales del Trabajo Social.

Si a través de estas líneas, hoy decidimos hablar de los dilemas morales, se debe al alto coste emocional y profesional que se ha de pagar por la aparición de estos conflictos de índole moral. Los sujetos profesionales que los viven pueden llegar a sufrir por ello ansiedad, desánimo, el síndrome de estar quemado o cualquier otra manifestación psicósomática. Y sin embargo, no hay por qué considerar que sea inevitable el malestar que se desencadena ante tales situaciones o, por lo menos, nos parece que la desazón puede llegar a modularse hasta niveles menos elevados, más abarcables.

Por otra parte, como profesionales se nos hace muy patente la necesidad que nos inquieta de realizar nuestra labor de

tal manera que las personas usuarias alcancen el mayor nivel de bienestar que se pueda. Tal necesidad origina igualmente altas dosis de ansiedad, por lo que la conveniencia de actuar de la mejor manera posible y al menor coste emocional cobra mayor importancia.

¿Qué se puede hacer al respecto? Es importante dejar claro que no hay recetas mágicas. Además, dándole la razón a Soriguer (2011) percibimos que, para acertar en nuestras opciones de solución, se requiere un cierto entrenamiento moral. Empero, tampoco sería función de estos comentarios el plantear actuaciones cerradas, rígidas, que encorsetaran la actuación profesional; que dejaran a un lado la necesaria conciencia moral en el desempeño de nuestra labor profesional. Lo que se busca con estas reflexiones es poner en común ideas, cavilar sobre posibilidades, mitigar inquietudes... Caminemos hacia ello.

Todos hemos sentido alguna vez dentro de nosotros cómo se atenúa nuestro malestar cuando podemos compartir con otras personas lo que nos tiene desasosegados. Hay distintas razones para que esto ocurra: necesitamos que nos tranquilicen, que nos comprendan y nos consuelen; que nos ayuden, que nos refuercen en nuestra manera de proceder o,

en fin, que nos orienten. En este momento queremos pensar que el hablar de dilemas morales y el reflexionar sobre ellos puede servirnos en la misma medida en que nos sirve compartir inquietudes con nuestros seres cercanos, para que podamos hacer frente a los dilemas con mayor equilibrio. Y ya lo estamos haciendo, hemos dado el primer paso para situarnos en mejor posición ante cualquier dilema: discutir, debatir con otras personas; consultar, exponer planteamientos y dudas.

La reflexión nos permite darnos cuenta, también, de que no somos las únicas personas que se enfrentan a dilemas morales en el mundo profesional y que las demás van conquistando la habilidad para salir de ellos. Digamos, con Soriguer, que el entrenamiento moral es efectivo y permite alcanzar esa habilidad. También podemos llegar a percibir que no tiene por qué ser una cuestión de formación escasa o de desconocimiento de normas y que, por tanto, le pueda ocurrir a cualquiera. Saber eso ya puede tranquilizar algo y contribuir a la relajación necesaria para seguir afrontando con determinación sucesivos dilemas sin que ello nos provoque un desasosiego considerable. Si no se dispusiera de la formación necesaria ya no nos enfrentaríamos a dilemas sino a problemas morales, aunque estuviésemos convencidos de que lo nuestro era un dilema. Pensemos en el caso conocido en el que una menor solicita y obtiene la promesa de no decir a nadie lo que va a contar. La persona inexperta que está ejerciendo, la que desconoce lo que ha de hacer inicialmente al serle exigida la promesa de silencio, da su palabra de que guardará el secreto. Al momento, la niña cuenta que está siendo violada y exige el cumplimiento de la promesa. La persona

trabajadora social tan solo necesita unos instantes para sentir que ha cometido un error y que ahora debe solucionarlo. Pero ¿cómo? Realmente, tiene un problema. Sabe que debe denunciar, pero le incomoda mucho faltar a la palabra dada.

En este caso concreto, el dilema pudiera parecerse espurio porque se apoya en una actuación indebida previa. Aquí se aprecia falta de formación en materia deontológica y falta de madurez, que son las que han llevado a prometer, sin advertir previamente a la menor acerca de los límites de la confidencialidad y del secreto profesional. El artículo 51 del Código Deontológico de Trabajo Social (2012) dice: *El/la profesional del trabajo social informará a la persona usuaria durante las intervenciones sociales significativas de su derecho a la confidencialidad de la información obtenida y de los límites del secreto profesional.*

Y en el artículo 53, en su apartado 2, De consentimiento, señala: *“La persona usuaria deberá tener la garantía de la confidencialidad de la información que haya de facilitar para la intervención profesional. Deberá explicarse a la persona usuaria cómo trabaja la organización, indicándole que tiene en todo momento el derecho de aceptar, rechazar o retirar el consentimiento, si en algún momento lo estima oportuno, de acuerdo con la normativa vigente”.*

La resolución de un dilema moral auténtico se apoya en el conocimiento, en la formación, en el discernimiento y, sobre todo, en la conciencia moral. De hecho, es esa conciencia moral la que nos lleva a los dilemas. Quien no la siente, quien no la vive desde su interior, probablemente no va a tener que enfrentarse nunca a un dilema de esta naturaleza. Pero si lo hace, el entrenamiento moral se nos antoja imprescindible para ir adquiriendo mayores capacidades de enfrentamiento a dilemas.

La cuestión de los dilemas en la intervención social también podemos observarla desde otra perspectiva, si consideramos que un dilema moral se estructura en torno a un mundo de dimensiones en el que hay que sopesar

.....

“La resolución de un dilema moral auténtico se apoya en el conocimiento, en la formación, en el discernimiento y, sobre todo, en la conciencia moral. De hecho, es esa conciencia moral la que nos lleva a los dilemas. Quien no la siente, quien no la vive desde su interior, probablemente no va a tener que enfrentarse nunca a un dilema de esta naturaleza.”

.....

elementos ¿Y quién no es capaz de hacerlo?¹ Todos podemos sopesar, después de tomar en consideración cuánto pueda tener impacto en la situación o pueda verse afectado por ella. Y podría servirnos para calcular, quizás, alguno de los interrogantes siguientes: ¿cuántas y cuáles son las personas que sufrirían el impacto de una determinada decisión?, ¿de qué modo repercutiría una medida en la persona usuaria o cómo le perturbaría?, ¿quién o quiénes habrían de recibir o soportar mayor grado de trastorno –o tal vez, beneficio- por la medida?, ¿qué nos dicen los principios de la profesión sobre actuaciones concretas?, ¿chocan esos principios?, ¿cuál parece tener más valor, en el caso de colisión entre ellos?

EL SECRETO PROFESIONAL

Con estos interrogantes por delante, podemos quedarnos hoy en uno de esos dilemas típicos que se presentan en el ejercicio profesional del Trabajo Social: desvelar el secreto profesional. Tiene este asunto algo bastante singular. En primer lugar, la norma legal, así como la contenida en el código deontológico -figuras jurídica y moral- referidas a la confidencialidad y al secreto profesional son de una nitidez deslumbrante: no se puede desvelar lo conocido por el ejercicio profesional. Infringir la norma, comporta una responsabilidad penal y disciplinaria. Veámoslo reflejado en dos textos legales de carácter fundamental: la Constitución y el Código Penal.

Constitución Española, 1978, artículo

20.1: *Se reconocen y protegen los derechos: (...) d) Comunicar o recibir libremente información veraz. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.*

Código Penal, 1995, artículo 199.2: *El profesional que con incumplimiento de su obligación de sigilo o reserva, divulgue los secretos de otra persona, será castigado con la pena de prisión de uno a cuatro años, multa de doce a veinticuatro meses e inhabilitación especial para dicha profesión por tiempo de dos a seis años.*

Y ahora acerquemos la mirada al texto deontológico de Trabajo Social.

Código Deontológico de Trabajo Social, 2012, artículo 48: *La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio.*

Código Deontológico de Trabajo Social, 2012, artículo 50: *El secreto profesional de los/las trabajadores/as sociales se extiende a toda información confidencial cualquiera que sea la manera en la que se haya recabado. Se entiende por información confidencial aquella que es de carácter personal y que la persona usuaria no quiere que se revele. En caso de duda sobre la naturaleza de la información, el/la profesional podrá solicitar la confirmación de tal extremo a la persona usuaria, preferentemente*

1 Una definición posible de lo que es un dilema moral podría ser: situación que se produce al tener que elegir entre opciones apoyadas en principios o valores que tenemos por buenos; la elección siempre va a suponer el rechazo del principio en el que se apoya la opción descartada. Y esto es lo que incomoda por dejar de lado un principio que se valora.

por escrito, o pedir asesoramiento a la Comisión Deontológica del órgano competente o de la estructura colegial.

En segundo lugar, nos encontramos con que, aún siendo así de diáfana la obligación, son muchas las ocasiones en que se presenta la necesidad de tener que elegir si desvelar o no algo que pertenece al ámbito de la intimidad de las personas. En un estudio realizado por Úriz (2013) se recoge que los dilemas en torno a la confidencialidad ocupan uno de los primeros puestos en cuanto a todos los que viven las personas trabajadoras sociales cuando ejercen su profesión.

Cierto es que las excepciones a la regla general ya están descritas en la ley y que esas excepciones serían suficientes en muchas ocasiones para evitar el dilema. Pues bien, aun así, éste acaba produciéndose (partimos de que es imprescindible conocer esas excepciones, dado que forman parte de la formación). Puede parecer extraño y hasta contradictorio que, estando clara la norma, las personas que ejercen profesionalmente tengan que soportar, con una cierta frecuencia, la aparición de los dilemas de índole moral. Pero no es tan extraño, si consideramos que quien legisla no puede llegar a afinar de tal manera en sus prescripciones, que puedan caberle todas las situaciones posibles en el desarrollo de la norma. Por estas razones y porque el secreto profesional se constituye como un elemento de primer orden, a la vez que encierra una complejidad digna del más amplio análisis, nos proponemos continuar con el recorrido por la materia.

Un aspecto a tomar en consideración ante el análisis de estas cuestiones se refiere a que no surgen tantas dudas

sobre desvelar información a personas ajenas al mundo profesional. Parece que no es tan difícil mantener el secreto en este terreno: a cualquier persona extraña no hay por qué darle información que es confidencial. Y hasta tratándose de familiares o personas muy allegadas a la usuaria y siendo estas las que piden información, negarse a darla no parece suponer un problema en la mayoría de los casos. Sin embargo, surgen las primeras incomodidades cuando de lo que se trata es de mantener el secreto entre colegas o con profesionales de otras disciplinas. Y no tanto por el acto de revelar como por el de la medida en que algo se revela ¿Entre cuánta gente se puede compartir el secreto profesional?, ¿entre el equipo?, ¿con los servicios sociales?, ¿con los demás profesionales? Y ¿dar todos estos datos o dar algunos? (Taboada, 2009). Como se ve, la materia ofrece múltiples matices; es lo que denominamos la *cuestión de las partículas interrogativas*, dado que, a veces, la dificultad que nos ocasiona el dilema no es tanto qué revelamos sino a quién, cuánto, dónde, cómo, cuándo...

A quién

Se entiende que los objetivos que se persiguen para una determinada persona usuaria desde el trabajo social no tienen

por qué ser los mismos, sino que cada profesional de cualquier materia puede manejar los suyos propios -y distintos

.....

“La materia ofrece múltiples matices; es lo que denominamos la cuestión de las partículas interrogativas, dado que, a veces, la dificultad que nos ocasiona el dilema no es tanto qué revelamos sino a quién, cuánto, dónde, cómo, cuándo...”

.....

a los nuestros- para la misma persona usuaria. Así que no quedamos liberados de la obligación de guardar el secreto aunque quien nos pida información trabaje también con la misma persona usuaria, pero manejando objetivos distintos a los nuestros.

Es conveniente que quede claro que el pertenecer a una misma institución no necesariamente libera del deber de cumplir la norma. De la misma manera, no se ha de considerar que la pertenencia a instituciones diferenciadas que trabajan sobre los mismos objetivos, es óbice para actuar inter o multiprofesionalmente y, por lo tanto, tampoco es una vulneración del secreto

• Arias Montano. Repositorio Institucional de la Universidad de Huelva RECAS. *Exploración riesgo de suicidio: un dilema ético*. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/4980?show=full> Consultado el 19 de octubre de 2013.

• C-Soriguer Escofet, F. J. (2011). *(bio) Ética para andar por casa*. Málaga: Arguval.

• Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.

• España. Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311.

• España. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de noviembre de 1995, núm. 281.

el compartir información confidencial entre equipos interinstitucionales. Trabajar en equipo hacia los mismos objetivos no implica vulnerar el secreto profesional. El código deontológico advierte también en su artículo 53, 6, De finalidad, de que La información obtenida se dedicará al fin para el que se recabó salvo consentimiento expreso de la persona usuaria, autorización legal o petición judicial (2012).

Hasta aquí no se ven dilemas; más bien lo que se descubren son problemas, aquellas situaciones en las que se sabe qué es lo bueno, aunque nos resistamos a escogerlo. Podemos sentir, por ejemplo, que nos encontramos ante un dilema cuando nos preguntamos si debemos darle información a alguien con quien compartimos institución, aunque no compartamos el caso en el que trabajamos ni le beneficie de alguna forma a la persona usuaria. Pero diríamos que eso no es claramente un dilema; se trataría más bien de una situación social en la que queremos encontrarnos cómodos con quienes están cerca. Y en una situación así, conocemos con nitidez qué es lo adecuado, pero nos resistimos a actuar en consecuencia. Parece claro que nuestra obligación aquí es guardar silencio. En los dilemas, en cambio, no se sabe qué es lo bueno, o dicho de otro modo, desconocemos cuál es la mejor opción, porque descartar una de las posibles siempre es malo; siempre implica dejar atrás algo que se valora, como por ejemplo, un determinado principio moral.

Cuánto

Un típico problema –que no dilema estricto- lo podemos encontrar si nos acercamos a otra de las partículas

interrogativas, la que se refiere al cuánto ¿Cómo resolver el cuánto de la información que hemos de dar a quien colabora con nosotros en un caso concreto? Aquí ya aparece lo que decíamos de sopesar y, por lo tanto, de deshacerse del falso dilema porque no toda la información que se posee suele ser imprescindible para el caso y no hay por qué darla. Podríamos considerarlo falso dilema porque denota falta de formación deontológica. Veamos, si no, lo que nos señala el código. Art. 53, 4, De limitación: El/la profesional del trabajo social debe limitar las informaciones que aporta a sus colegas y a otros/as profesionales tan sólo a los elementos que considere estrictamente indispensables para la consecución del objetivo común, respetando el secreto profesional. (2012) (el subrayado es nuestro). Pero ¿y si es la autoridad judicial la que nos requiere información?, ¿habría de entregarse una historia social completa al juez? No parece posible que se nos obligase a tal, sino únicamente a la entrega de los datos que se viesan afectados por la investigación. En cualquier caso, el advertir de la obligación de proteger la documentación entregada, siempre nos colocaría en mejores posiciones ante la obligación de la confidencialidad o secreto profesional (Santaló, 2013).

Dónde

Otra situación a observar podría ser la del dónde. Pongámonos en la situación de si se nos demanda información en una reunión en la que se discuten varias situaciones y no todas ellas nos incumben en cuanto a casos concretos, ni les conciernen a todos los actores presentes ¿Procedería proporcionar toda la información que poseemos, si

se nos reclama en una situación como la descrita? Podríamos preguntarnos, entonces ¿hablamos ahora de dilemas o de problemas? El reconocer que estamos sólo ante problemas implica que somos conscientes del mandato deontológico y que ya sabemos cuál debe ser nuestra actuación, tanto si nos perjudica en los usos sociales (a nosotros o a alguien del entorno) como si no.

Veamos ahora otra situación. Aquélla en la que aparece un dilema moral y, además, de gran envergadura. Aquí podemos conocer la norma y, por tanto, la obligación de acatarla, pero ¿y si enfrente de ella se sitúa otro imperativo legal y deontológico de la misma importancia? Reparemos en un caso auténtico, recogido en el Repositorio RECAS (2011). Se trata de una persona en prácticas de Trabajo Social que cuenta a su profesional de referencia que tiene intención de suicidarse y que espera que se cumpla con la norma de no vulnerar el secreto profesional. En este caso, no se da la situación de inmadurez o falta de formación, siendo la persona responsable de la intervención la que avisa de su obligación de informar. Pero la persona confidente no la libera del deber de guardar el secreto, por lo que quien actúa desde el Trabajo Social siente la necesidad de ganar tiempo antes de desvelar lo que sabe y pone en marcha todo un procedimiento de actuación. Pero ¿y si se produce el hecho que le han anunciado, precisamente antes de que informe? Urge actuar con prontitud, como ocurre tantas veces con los dilemas, aunque no es fácil decidirse por una u otra de las normas puestas en conflicto. Es un dilema de gran importancia y provoca una enorme inquietud ¿Qué hacer? En un caso como éste, y dado que no podemos atender a la vez a los dos

- Gracia Guillén, D. (2007). *Fundamentos de Bioética*. Madrid: Triacastela.
- Santaló Ríos, A. *Revista Xurídica Galega: Rexurga*, nº 51, pp. 35-53 www.rexurga.es/pdf/COL247.pdf consultado el 15-9-2013.
- Taboada González, M. L. (2009). “Los dilemas morales de los trabajadores sociales y la técnica de los grupos triangulares” en Documentos de Trabajo Social (DTS) nº 46, pp. 11-35. Málaga: Colegio Oficial de Trabajo Social.
- Úriz Pemán, M. J. (2013). “Dilemas éticos en torno a los principios éticos básicos del Trabajo Social”, en Rondón García, L. M. y Taboada González, M. L. (coords.) *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social y Editorial Paraninfo.

principios morales que entran en juego, nos veríamos obligados a jerarquizar en función de determinados principios, para poder decantarnos por la opción de guardar silencio o, por el contrario, por la de informar. Un buen punto de partida para iniciar la jerarquización, podría ser atendiendo a los cuatro principios de la

consultar, exponer planteamientos... Y, ¿a quién? El ámbito más cercano está constituido por las personas colegas, con experiencia. Debatir con estas puede ser muy enriquecedor. Igualmente lo es hacerlo con otro personal cualificado, con las comisiones deontológicas, la propia persona usuaria... La figura de

ante una dificultad relacionada con la confidencialidad, se requieren dos cosas: conocimientos y conciencia ética. Con esta base seremos capaces de enfrentarnos con éxito a los dilemas morales.

Redondeando

Insistiremos en la importancia de conocer suficientemente el código

“Siempre, ante una dificultad relacionada con la confidencialidad, se requieren dos cosas: conocimientos y conciencia ética. Con esta base seremos capaces de enfrentarnos con éxito a los dilemas morales.”

bioética -autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia- (Gracia, 2007) que cada cual puede ponderar, según su sensibilidad moral, para actuar en consecuencia. Si nos decidiésemos a comunicar lo que ocurre, quizás aminoraría el malestar la consideración de que estamos haciendo lo que la sociedad espera de nosotros. Las prescripciones legales y morales de las que nos hemos dotado como grupo social son claras si peligra la vida de la persona usuaria o de terceras otras: hay que advertir.

Cuándo

En esta línea de conflicto, puede hacer acto de presencia el cuándo; podemos encontrarnos con que hallar el momento adecuado para cumplir, por ejemplo, con una determinada obligación como es la de denunciar un caso de malos tratos, puede suponer un gran dilema para quien interviene. Piénsese, por ejemplo, en una relación profesional en la que se están consiguiendo mejoras; la persona usuaria muestra mayor control sobre su vida, mayor autodeterminación; se la ve conquistando bienestar y seguridad en ella misma. Hasta que surge la sospecha de algún tipo de maltrato en cuanto a esta persona o es ella misma la que nos informa, ¿hay que denunciar inmediatamente?, ¿se puede esperar un tiempo hasta que se consoliden las conquistas realizadas por la persona usuaria? Es el característico dilema en el que, como decíamos al principio, hay que discutir, debatir con otras personas;

una persona supervisora puede ser de interés. Y ceñirse a los protocolos establecidos puede suponer un alivio para una conciencia moral atribulada. Se hace necesario recurrir a estos apoyos porque pueden servir de ayuda para establecer claramente –en el caso del maltrato, por ejemplo- si la sospecha de que éste se está produciendo tiene fundamento, si los indicios son consistentes o no lo son, o si claramente se aprecia maltrato. Si lo fueran, procede sopesar: ¿qué pesa más, la vida o la calidad de ésta? Los dilemas se mitigan al percibir que nos movemos en el camino correcto según, como decíamos, las normas de que nos hemos dotado colectivamente.

Para reducir el efecto demoledor que ocasionan los dilemas y problemas morales relacionados con el secreto profesional, también se puede recurrir a determinadas tácticas. En Úriz (2013) apreciamos cómo las personas entrevistadas para la investigación, solicitan a quienes les piden información (¿la doy o no la doy?) que lo hagan por escrito. Esta estrategia permite disponer de más tiempo para consultar con personas clave o para buscar matices y para preparar las respuestas. En la misma medida, se pueden trabajar en equipo otras habilidades diferentes y otros modos de proceder para cualesquiera otras situaciones complicadas.

Se dispone, además, de distintos métodos pormenorizados que nos pueden facilitar la salida de un apuro. Pero siempre,

deontológico de la profesión de Trabajo Social. Supone el punto de partida para enfrentarse a los consiguientes dilemas profesionales. Señalaremos el valor que tiene aprender a separar lo que solo son problemas morales de aquello otro que consideramos dilemas; resultará mucho más fácil tomar la decisión si descubrimos que lo que nos inquieta es, realmente, un problema moral y no un dilema del mismo tipo. Podremos acostumbrarnos a ver si es mi conciencia ética la que está preocupada o solo se trata de dudas ante cuestiones de proceder más social, por llamarlo de alguna manera.

Volveremos a poner de relieve la importancia de hablar de lo que nos inquieta, comentar, debatir sobre las opciones. Instaremos a considerar la necesidad ineludible de prestar atención a cuantos aspectos entran en juego, con los valores y principios por delante, al decantarse por una de las posibles opciones de resolución. El apoyarse en protocolos puede, igualmente, representar una buena herramienta para resolver muchos de los dilemas morales (o de los falsos dilemas). Y, finalmente, pondremos el énfasis en que tomar decisiones morales así es un camino que tranquiliza el ánimo.

¡Hasta pronto! Volveremos a encontrarnos en la reflexión, ante el debate de otro dilema moral de importancia, como puede ser: respetar la autonomía y la autodeterminación de las personas o procurar su bienestar.