

Los dilemas morales

de la práctica profesional del trabajo social



Marisa Taboada

Criterio profesional contra los deseos de la persona usuaria

EN EL NÚMERO ANTERIOR de esta revista, iniciábamos un espacio de reflexión sobre cuestiones ético-morales, comenzando por fijarnos en un tipo de dilemas de amplia repercusión en las intervenciones que se desarrollan desde el Trabajo Social. Se trataba de los dilemas morales relacionados con la confidencialidad y el secreto profesional. Hoy queremos continuar la reflexión iniciada entonces, fijándonos en un nuevo dilema, el que hace referencia al choque que se produce cuando nuestro criterio profesional de actuación no coincide con los deseos manifestados por el sujeto de nuestra intervención. Enfrentarse al deseo de una persona usuaria que quiere seguir haciéndose con el control de su vida, cuando percibimos que su bienestar está amenazado, resulta altamente perturbador. No es fácil en absoluto poner por delante el juicio profesional si la persona con la que trabajamos muestra deseos de actuar, o de que se proceda, según su propia manera de ver las cosas.

No siendo fácil, cabe además preguntarse si actuar según los deseos de la persona a la que se le presta la ayuda responde a una cuestión de justicia porque ¿no lo es que desde el Trabajo Social se persiga el alcance de la máxima autonomía y, sobre todo, de la máxima autodeterminación para las personas, dado que esta capacidad es la que las configura como tales seres

humanos? Reflejábamos en otro trabajo la manera en que Kennedy (1996: 48) hablaba de la autodeterminación: *Es la esencia de la vida. Sin ella se puede existir, pero no se puede vivir.* Se trasluce en estas palabras la importancia de que está dotada la característica que comentamos y, por ende, su protección; es decir, la salvaguardia de la autodeterminación de los seres humanos (Taboada, 2013).

Atendiendo a estas cuestiones, no podemos dejar de tomar también en consideración que al Trabajo Social le es especialmente característico su interés por el bienestar de las gentes. Si tenemos en cuenta que tal interés define el carácter de la profesión, no resulta complicado apreciar que defender la autodeterminación de las personas usuarias puede llegar a colisionar con la búsqueda de su máximo bienestar. Este choque de principios origina dilemas. Esos dilemas práctico-morales de la vida profesional representan el terreno por el que nos estamos adentrando y, por consiguiente, también personifican e incorporan la inquietud y el malestar que tales episodios desencadenan en quienes ejercen el Trabajo Social.

Procede, pues, que nos preguntemos sobre la manera a través de la que habremos de conducirnos frente a dilemas de estas características con el fin de mitigar tanta incomodidad. No obstante, habremos de tener presente lo

que ya señalábamos en el trabajo previo a éste: no se trata tanto de proponer soluciones como de generar análisis que permitan encontrar dentro de cada persona las consiguientes opciones de solución. Descubriremos, a la vez, que no estamos solas en lo que nos pasa, hallando vías de comunicación con otras personas. Y hasta es posible que, en alguna medida, la reflexión logre, en palabras de Banks (1997: 36), *que los trabajadores sociales obtengan una comprensión de la naturaleza de la toma de decisiones morales, y se sientan menos culpables y responsables por los resultados de las decisiones y acciones en que se ven envueltos.*

¿Por dónde empezáramos a enfocar el asunto que nos provoca inquietud? ¿Acudiríamos al código deontológico, tal y como señalábamos en reflexiones anteriores? Es un paso importante y básico. El conocimiento del código es imprescindible como requisito de formación. En él están contenidos, como sabemos, los principios que han de inspirar las actuaciones profesionales y se reflejan las normas de obligado cumplimiento a las que habremos de sujetarnos en nuestro ejercicio profesional. Una mirada, un repaso, una reflexión a través de sus páginas supone ayuda ante el dilema moral que hoy comentamos de tener que elegir entre hacer que prime el propio criterio profesional o lo que la persona usuaria desea. Las normas morales –y las legales también– el resultado del consenso alcanzado en cuanto a determinados valores que posibilitan la vida en sociedad, aunque, dándole la razón a Gámez (2011), no podemos ni queremos anular *la individualidad y la diversidad de las posibilidades de ser persona*. Por esta razón, hemos de prestar atención a quien se sitúa en la angustia de resolver un dilema.

Veamos, al respecto, qué podemos

encontrar en el código de 2012 (Consejo General del Trabajo Social) que nos sitúe en el camino de la reflexión.

se encuentra en esa plenitud de facultades a la que hace referencia el código. Puede tener algo mermadas esas capaci-

de ancianos. Situaciones de este cariz también las contempla el código deontológico, dado que la autonomía o la auto-



“Se habrá de respetar la voluntad de la persona usuaria cuando ésta evidencie una mente racional, capaz de autogobernarse. El papel que ha de desempeñar, entonces, quien ejerce el Trabajo Social será de acompañante, de guía, de orientación y hasta de sugerencia, pero en ningún caso habrá de ser de imposición.”

o puede no poseerlas en luto. Si no goza de ellas, tampoco habría dilema a nadie se le escapa que ríamos ante la típica ción que requiere decidir más le conviene a la persona, sin posibilidades de contar con su opinión o aquiescencia.

Pero si se encuentra con sus facultades mentales algo disminuidas es cuando nace el conflicto de tener que elegir entre imponer o aceptar. Siempre recordaremos la situación de la anciana, muy querida por quien pergeña estas reflexiones, que perdía la memoria pero conservaba intacto su sentido de la independencia. El dilema aparecía servido: o se la mantenía en su casa, con riesgo para su vida (incendio por inadecuada atención en la cocina, problemas con la toma de medicinas...) o se la empujaba hacia una residencia

determinación no pueden ser absolutas e ilimitadas, como nos recuerdan Úrizet alt.(2013), que señalan que es precisamente la idea contenida en el artículo 21 del código sobre *la evaluación del riesgo (real o potencial, grave o no) la que suscita dilemas éticos entre los profesionales*. Veamos el artículo:

“Cuando la acción o actividad de la persona usuaria, de forma real o potencial, presente un grave riesgo (previsible o inminente) para sí o para otros, se procederá profesionalmente, con el consentimiento del equipo en su caso, a solicitar a quien corresponda la limitación cautelar del derecho de autodeterminación.”

En esta línea abierta, también nos encontramos con dolorosos dilemas cuando una persona quiere ocuparse de otra y no tiene suficientes fuerzas o capacidades para hacerlo (Sánchez, 2013). Un esposo anciano que asegura

de la responsabilidad de sus acciones y decisiones. Como se aprecia, hay plena coincidencia entre ambos principios comentados, a la vista de la libertad como elemento central. Teniendo en cuenta estos pronunciamientos, quizás el dilema asentado en premisas defensoras del criterio profesional ya no tendría sentido. O desaparecería rápidamente.

Pero la dificultad estriba en que también hemos de enfrentarnos a situaciones en las que la persona usuaria no

- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Buenos Aires: Paidós.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- GámezRamos, T. (2011). “Dilemas Éticos en Relación a las Cuestiones del VIH/SIDA” (sin publicar) Máster en Intervención Social con Individuos, Grupos y Familias. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Kenneddy, M. (1996). La autodeterminación y la confianza. Mis experiencias y pensamientos. En Sands, D. J. y WehMeyer, M. L. (eds.). *Self-Determination Across the Life Span: Theory and Practice*. Baltimore: Brookes.

que está en condiciones de atender convenientemente a su esposa muy enferma y que o no percibe lo limitado de sus fuerzas o dispone de menos de las que él se cree, hace que nos enfrentemos al dilema de imponer nuestro saber profesional o ceder a las pretensiones del anciano, con el consiguiente deterioro para la vida de la persona enferma si permitimos lo que pretende aquél.

¿Qué nos indicaría el código en casos de esta naturaleza? ¿Podría proporcionarnos alguna orientación? El artículo 17 señala el compromiso para *buscar y garantizar (...) recursos y apoyo para cubrir sus necesidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social*. Recursos y apoyo, señala el texto. Consideramos de importancia el atender a que a veces es tan solo cuestión de apoyo; o puede ocurrir que únicamente observemos como solución el extremo contrario al de la situación que nos preocupa. Es el caso de mirar de forma exclusiva hacia el internamiento de la persona con dificultades, cuando, además, se trata de un recurso tan escaso y con el que no siempre se puede contar. Ante el dilema moral ¿nos hemos preguntado cuántas y cuáles son las posibilidades intermedias? ¿Sabemos exactamente qué otras soluciones ven posibles o aceptables las personas afectadas? Son preguntas importantes ante situaciones de conflictos morales.

No obstante, el código también se pronuncia para los casos en los que no es posible el acuerdo entre las partes. Se señala en el artículo 19 que:

“Cuando por causas diversas no

sea posible consensuar las cuestiones que afecten a la persona usuaria, el profesional velará por la elección de los mejores procesos que aseguren que la decisión adoptada es tomada en coherencia con los intereses, deseos y necesidades de aqué/lla.”

Estas indicaciones reflejadas en el código, siendo de importancia, no permiten resolver por sí solas los dilemas surgidos en casos como los que señalábamos anteriormente, aunque pensamos que acaso sirvan de refrendo en cuanto a la importancia que se les ha de dar no solo a las necesidades –que es lo primero a lo que se suele prestar atención- sino también a los intereses y deseos de las personas usuarias. En ellas mismas suelen encontrarse múltiples y sorprendentes respuestas. El código deontológico no puede ser invariablemente la única herramienta a la que acudir porque en él se recogen aportaciones amplias que, dándonos pistas, no siempre alcanzan al matiz necesario para salir del atolladero en el que nos encontremos. Y puede ocurrir, además, que dos normas contenidas en él, obligatorias en su cumplimiento, se contradigan y disputen el rango de imperativas. O quizás suceda que la conciencia moral, que todo ha de graduarlo, deba imponerse sobre cualquier tipo de prescripción. Pero se ha de disponer de la base.

Tampoco ha de considerarse como guía única cualquier otra fórmula que adoptemos de resolución de dilemas morales. Es el conjunto de ellas el que debemos tener siempre presente porque pueden complementarse muy favorablemente. Así, imaginemos que se dispone en nuestro lugar de trabajo de

protocolos precisos para determinadas situaciones que provocan dilemas. Serían instrumentos muy valiosos pero, al igual que ocurre con los códigos, no son formulaciones capaces de llegar, en todas las ocasiones, al matiz último. Sin embargo, se pueden complementar, al igual que sucede cuando solicitamos opinión a una persona colega, después de sacar conclusiones basadas en principios.

No obstante, puede ocurrir que con una base (código, protocolo, consulta a expertos,...) ya sea suficiente para clarificar algunos conflictos morales. Estaríamos hablando de aquellas situaciones cuya complejidad no es excesiva en cuanto al nivel normativo que las envuelve. Éste puede ser muy contundente y no admitir tonalidades ni grados que desdibujen el contorno de la norma. Es el caso que comentábamos de la persona anciana con sus facultades mentales muy deterioradas. O el de un o una menor desprotegida. En estas situaciones, las dudas se resuelven rápidamente.

En Banks (1997:24) encontramos una adaptación sobre la naturaleza de los juicios morales, que puede suponer una gran ayuda para salir de un dilema. Nos proporciona claridad para establecer el juicio a partir del cual tomamos la decisión y superamos el dilema. Son cuatro los pasos sobre los que se requiere apoyar el análisis:

1- *Los juicios morales tratan del bienestar humano* ¿Es lo que estamos buscando, ante el caso concreto que nos genera el dilema, según lo que entiende la sociedad en particular en la que nos inscribimos?

2- *Los juicios humanos implican*

- Sánchez Izquierdo, A. T. (2013). “Supuestos prácticos para la intervención profesional del trabajo social en asuntos éticos”, 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.
- Taboada González, M. L. (2013). “El encuentro con la autodeterminación del otro” en Rondón García, L. M. y Taboada González, M. L. (coords.) *La ética del Trabajo Social en Tiempos Trémulos*. Madrid: Consejo Gral. del Trabajo Social y Editorial Paraninfo.
- Úriz Pemán, M. J. et al. (2013). “¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del trabajo social en España y cómo los resuelven?” en *RTS. Revista de Treball Social*, nº 199. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

acción ¿Estaríamos, entonces, preparados para actuar al respecto –y defender nuestra opción– al elegir una de las dos posibilidades dilemáticas?

3- *Un juicio moral debería ser universalizable* ¿Seríamos capaces de aplicarlo a cualquier persona, si se dieran las mismas circunstancias?

encierra. El análisis de estos elementos quizás faciliten la resolución del dilema en el que nos encontremos con respecto a tener que decidir entre mi propia idea profesional o los deseos del sujeto con quien intervengo.

Valoramos las miradas hacia las posibilidades intermedias. Las soluciones

o un internamiento parcial, es decir, con posibilidades de salir y entrar durante el día. La primera de las opciones sirvió durante un corto tiempo y a la segunda ya no le tenía tanto miedo al contar con que dispondría de libertad. El dilema casi se disolvió solo. El tomar en consideración los intereses y deseos

“El tomar en consideración los intereses y deseos de quienes acuden al Trabajo Social en busca de ayuda suaviza los dilemas y otorga tranquilidad a las personas que padecen circunstancias complicadas en sus vidas.”

4- *Tiene sentido pedir a las personas que justifiquen sus juicios morales* ¿Sabríamos defender nuestra opción? ¿Tenemos claro en qué principios y valores nos estamos apoyando para buscar la mejor de las soluciones a la situación de problema que presenta nuestra persona usuaria?

Las aportaciones de Banks nos ofrecen un soporte interesante más en el que apoyarnos cuando nos debatimos entre dos posibilidades de actuación profesional.

drásticas requieren de mayor esfuerzo organizativo y suelen ocasionar mayor dolor o pérdida del bienestar percibido. El escuchar las soluciones pensadas por quienes sufren la dificultad, puede ser de gran importancia. Estas personas, probablemente, lleven mucho más tiempo pensando en posibles soluciones que quien desarrolla la intervención. En el caso comentado de la anciana amiga, ésta planteó una ayuda en su domicilio

de quienes acuden al Trabajo Social en busca de ayuda suaviza los dilemas y otorga tranquilidad a las personas que padecen circunstancias complicadas en sus vidas.

Por último, animamos a reflexionar sobre la aportación que Banks nos ofrece, aun siendo reconocida por ella misma como no suficientemente aceptable para el conjunto de estudiosos de la materia.

Redondeando

Insistiremos en la importancia que tiene la formación cuando se trata de dilemas. Conocer suficientemente el código deontológico del Trabajo Social supone haberse construido los cimientos necesarios para asentar el resto de la formación académica. Es verdad que poseerla no impide que aparezcan los dilemas, sino más bien al contrario. Solo quien ha desarrollado una buena conciencia moral a base de conocimientos y de reflexión es quien tiene que soportar que estos dilemas se hagan presentes. Pero sin ella no hay Trabajo Social y con ella se está en condiciones de enfrentar el conflicto, además de que éste se hace más llevadero.

Damos importancia al principio de autodeterminación de las personas, por el sentido de justicia que creemos que

Viñeta

