

Los dilemas morales

de la práctica profesional del trabajo social



Marisa Taboada

El dilema de elegir entre cumplir las normas o hacer bien el trabajo

ASOMAMOS CON CUIDADO LA MIRADA al tercer tipo de dilemas que originan estos comentarios en el apartado de ética de la revista. Las reflexiones de hoy quieren conformar un todo con las que realizamos en los dos números anteriores de la revista porque aunque se observan en ellas distintos tipos de dilemas, los análisis vertidos se complementan y refuerzan unos a otros facilitando los distintos enfoques circunstanciales. Nos lo planteamos como una recopilación de ideas, reflexiones o razonamientos que, en conjunto dicen más que por separado. Nos parece que el todo que las constituye es, como siempre, mejor realidad que la suma de las partes.

Pero entrando ya en lo que nos ocupa, nos atreveríamos a decir que los dilemas que se relacionan con los aspectos de cumplimiento de las normas tienen una especial relevancia ¿quizás por la frecuencia de su aparición?, ¿por el malestar que provocan?, ¿por las posibles repercusiones?, ¿por la dificultad para encontrar opciones válidas? Tal vez todo ello unido sea lo que determine la singularidad de estas situaciones de conflicto interior cuando se interviene desde el Trabajo Social.

Tener que elegir entre cumplir la ley (legal, moral o institucional) o proteger a la persona usuaria lleva a cuestionarse qué posee más valor ¿se debe cumplir la norma o se debe hacer realmente aquello que consideras que es tu obligación

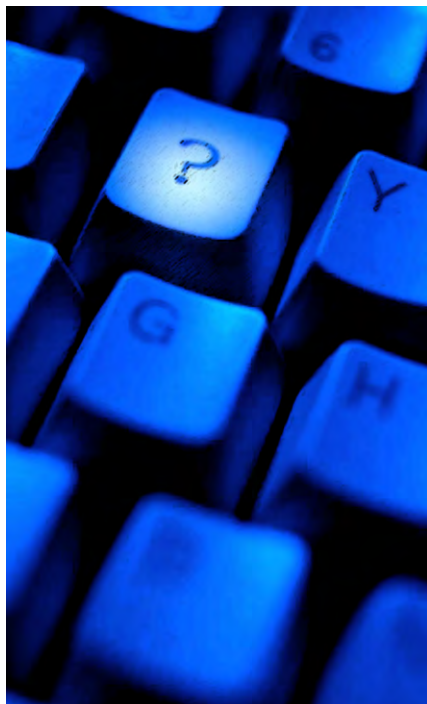
profesional? Pero ¿no se constituye en la más básica de las normas el desempeño profesional adecuado? Como siempre, el dilema surge porque en la pregunta están contenidos dos valores básicos a los que no se puede atender a la vez. Si prestas atención al primero de ellos, saltan todos los resortes morales que te avisan de que descuidar al segundo no puede entrar entre tus planes, salvo que tengas una conciencia laxa. Pero lo mismo ocurriría si el planteamiento fuera al revés, luego la encrucijada de caminos siempre lleva a la inquietud y el malestar. Sin embargo, no se puede no elegir porque, como todo el mundo entiende, no hacerlo ya es una elección.

Parece que en este terreno de las normas, las investigaciones van señalando que también aquí, como en los dilemas relacionados con el secreto profesional, cobra importancia el tiempo de que se dispone o el momento en que se encuentre la intervención: percibir indicios de maltrato en una persona con la que estamos realizando una intervención exitosa, mantener una prestación cuando los resultados son leves y, por lo tanto, insuficientes para seguir manteniéndola, denunciar cualquier otra ilegalidad que se sabe beneficiosa para la persona con la que se desarrolla el trabajo y en la que tiene importancia el disponer de más tiempo... Qué difícil. Qué complicado encontrar opciones buenas.

La reflexión se quiere mover en el

terreno de conocer que son situaciones frecuentes y que, por tanto, ya las habremos vivido o nos va a tocar soportarlas en cualquier momento ¿Que es para echarse a temblar? Creemos que no. ¿Que es para buscar corriendo un manual sobre la materia y seguirlo a pie juntillas? Pues creemos que tampoco es eso. El símil de la madre o el padre primerizos quizás nos muestre alguna luz en esto de no tenerle miedo a los dilemas. Los padres sin experiencia suelen intentar acercarse al mundo infantil antes de que el nacimiento se produzca, por aquello de estar preparados. Saben que, además de todas las satisfacciones que una criaturita despierta, se les viene encima un sinfín de preocupaciones. Pero, sobre todo, tienen interés en hacerlo lo mejor posible. Así que se aplican a leer, a preguntar, a observar qué les ocurre a otras parejas con sus bebés y cómo resuelven las distintas situaciones. Pero no tienen miedo. Tampoco hay que temer a los dilemas morales del futuro profesional o de la realidad inmediata de cada día. Tan solo hay que estar preparados para su aparición, habiéndose acercado a la materia, conociéndola e integrándola como un elemento más de la formación necesaria.

En realidad, en el trabajo profesional no tendríamos que sorprendernos en exceso ante la aparición de los dilemas, dado que al ser un contenido tan importante, habría de quedar reflejado muy específicamente en los planes de estudios de la disciplina de Trabajo Social. Y habría de estar muy debatido, analizado e integrado. Pero ¿ocurre, realmente, así? Veíamos hace no mucho (Taboada y Gijón, 2011) que era frecuente apreciar, en los distintos planes de estudios, una falta de contenidos que tuviesen que ver específicamente con la ética del Trabajo Social. Y hasta se hacía referencia a un caso en el que la asignatura de ética, de la propia disciplina, ni tan siquiera



incorporaba el código deontológico correspondiente. Cabe preguntarse, ante estas situaciones, cuál sería el alcance logrado de “los conocimientos éticos desarrollados (sensibilidad ética)” a que hacían referencia Ballestero, Viscarret y Úriz (2011: 48) cuando hablaban de las necesidades de formación de quienes ejercen el Trabajo Social.

Parece que la implantación de las titulaciones de grado va a mitigar, en parte, esta situación porque ya se ven explicitadas, en las competencias exigidas a estas titulaciones, nuevas líneas de formación en materia de ética. De todas maneras, consideramos que es tal la importancia de la perspectiva –más, si los tiempos son convulsos-, que no han de sobrar cuántos análisis y reflexiones se lleven a cabo dentro y fuera del ámbito académico.

En esta línea, deliberamos acerca del peso específico que pueden llegar a tener dos principios, el bienestar de las personas usuarias o el cumplimiento de las normas que nos hemos impuesto. No existen líneas claras de referencia que permitan dilucidar la cuestión y proporcionarnos una respuesta coherente, articulada, responsable, razonada y común a los dilemas éticos a los que se enfrentan los profesionales (Ballestero et al., 2011: 58). ¿O sí las hay? Veamos esas líneas de referencia: la respuesta

coherente y articulada, responsable y razonada puede encontrarse, dentro de

tal salida de las drogas, por lo que se presenta el dilema de tener que tomar la

.....

“Tener que elegir entre cumplir la ley (legal, moral o institucional) o proteger a la persona usuaria lleva a cuestionarse qué posee más valor ¿se debe cumplir la norma o se debe hacer realmente aquello que consideras que es tu obligación profesional?.”

.....

un formato amplio, en el código deontológico ¿También la respuesta común? En realidad, es éste el elemento que trastoca todo lo demás. No es posible encontrar, ni establecer, ningún planteamiento que sea adecuado para todas las situaciones, así como no es posible despojar de valores y principios cualquier intervención profesional. Lo que ocurre es que los valores y principios cambian, dependiendo del sujeto que toma decisiones. Así, nos encontramos que, en una profesión concreta como la judicatura, tan enfrentada a tomar decisiones difíciles, hasta la más responsable y estudiosa de todas las personas que ejercen esta profesión, tiene dudas y no puede encontrar todas las respuestas en el conjunto de leyes que conforman nuestro aparato normativo. Pero se supone que estudia, analiza, sopesa, calcula y termina tomando decisiones fundamentadas. Lo que no es óbice para que haya en alguna otra parte una decisión completamente distinta para la misma situación juzgada.

Creemos que la respuesta que decíamos, la que es coherente y articulada, responsable y razonada, es la clave. A través de una respuesta así se puede conquistar la tranquilidad y el equilibrio cuando afrontamos un dilema moral. Aunque no seamos capaces de encontrar, para ceñirnos a ella, una solución común que nos libere de soportar los incómodos dilemas. Imaginemos el caso de un padre de familia, al que se le concedió una ayuda temporal, que muestra un proceso de recuperación lento pero continuo, en su fase de abandono de las drogas. La ayuda estaba condicionada a

decisión de prolongarle la ayuda o cancelarla en la fecha establecida. Y podemos estar convencidos de que es una cuestión de tiempo el que esta persona termine superando sus dificultades ¿Qué decisión podríamos tomar si quisiésemos acudir a la coherencia y la articulación de la que hablábamos? La coherencia la podríamos encontrar atendiendo a las normas establecidas en el ámbito de la propia institución (¿se señala en alguna parte la prohibición expresa de no renovar las ayudas en el caso de incumplimiento de lo establecido o solo representa la idea de actuar con lógica?, ¿se han producido excepciones razonables?), las contenidas en los mandatos deontológicos (recomendaciones de la FITS, Código Deontológico de Trabajo Social...) y las normas dentro de nosotros mismos, originadas por los principios en los que creemos ¿Puede ayudarnos el código en algo? En éste (2012) también se nos habla de coherencia cuando en uno de sus principios señala: *Coherencia profesional conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja*. Sí, es de obligado cumplimiento ese mandato institucional. Pero también vemos en el documento, artículo 36, que:

En caso de conflicto entre la dependencia laboral y el respeto a los principios de la profesión que pudieran generar acciones incompatibles con los principios éticos o la calidad o eficiencia profesional en beneficio de la persona usuaria, el/la profesional podrá recabar el apoyo y en su caso el amparo del Colegio Profesional.

¿Podrían suponernos un apoyo estas aclaraciones? Tal vez hayamos de percibir en ellas, además de lo complicadas que pueden ser las cosas, que no estamos solos, que detrás tenemos a toda una organización colegial que nos orienta, apoya y ampara a la hora de tomar decisiones justificadas éticamente.

Igual de importante puede ser la mirada a los propios principios y valores porque dependiendo de cuáles puedan ser estos, así nos plantearemos nuestra respuesta ante la norma que entre en juego. Acaso nos sea posible equilibrar el valor que damos al bienestar de la gente (en este caso, al hombre que lucha por salir de la droga) con el respeto que sentimos hacia las normas institucionales y legales. Tendríamos que sopesar la importancia que tiene que la persona usuaria pueda recuperarse totalmente de sus adicciones, así como el coste, no solo económico, que repercutiría en la propia institución (Banks, 1997). Decidirse por una de las dos opciones supone darle más importancia a la una sobre la otra, pero habría, después de esta decisión, suficiente coherencia en el proceso realizado para proporcionar tranquilidad a quien hubiera discurrido por él. Igualmente, percibiríamos que nuestra decisión gozaba de la suficiente articulación al haber puesto en juego un conjunto de elementos susceptibles de análisis y valoración. La respuesta razonada y responsable lo sería totalmente, por las mismas razones anteriores.

Nos queda completar el término **común** ¿Qué se puede hacer al respecto? Los protocolos facilitan el asunto, no cabe la menor duda, y ya nos hemos pronunciado al respecto. Pero parece que Ballesteros (et al, 2011) quería ir más allá. Tal vez se estuviera planteando el asomarse a la posibilidad de abrir una recopilación de casos resueltos. Entendemos que abrir tal posibilidad podría ser de mucho interés porque, aunque un caso parecido no nos habría de proporcionar una solución definitiva, sí que facilitaría elementos para la toma de decisiones. El trabajo con casos prácticos, además, siempre favorece la reflexión y la maduración de criterios (Taboada y Gijón, 2011).

Detengámonos ahora en alguna de

.....

“En caso de conflicto entre la dependencia laboral y el respeto a los principios de la profesión que pudieran generar acciones incompatibles con los principios éticos, el/la profesional podrá recabar el apoyo y en su caso el amparo del Colegio Profesional.”

.....

esas situaciones en las que la norma es clara: los recursos son escasos y hay que procurar no prescribir actuaciones que impliquen gasto o hay que facilitar la economía de la gestión. Una cama en un hospital, un acceso a un centro de acogida o a una prestación... La necesidad de atención a situaciones en las que claramente queda al descubierto la vulnerabilidad de alguna persona, incluso en situaciones de urgencia, obliga a quien ejerce profesionalmente si no a cuestionar la norma legal o institucional, por lo menos sí a observar desde distintos ángulos el mandato que implica ¿Qué hacer si la norma no es suficientemente clara?, ¿qué hacer si esa norma se enfrenta a otra aparentemente igual de importante? Recordemos el caso acaecido recientemente en el que un profesional de la medicina prescribió unas determinadas pruebas a un paciente aquejado de unas dolencias. El paciente se encontró con que una vez realizadas todas las pruebas, ya no podía acudir a la consulta del mismo médico porque lo habían despedido. Queremos suponer que el médico que prescribió las pruebas valoraba suficientemente la necesidad de hacerlas, a la vez que le daba importancia a cumplir con el ahorro de gasto. Su decisión se resolvió en la línea de primar la atención a su paciente, pero no debió de ser fácil porque no lo es darle salida a este dilema moral. Y, además, es probable que no tuviera nada que ver

el despido con la prescripción señalada, pero no cabe duda de que estas cosas pesen sobre quienes tienen que decidir desde un enfoque profesional y ante un caso concreto, peligrando su puesto de trabajo. En el Trabajo Social podemos mirar hacia situaciones, como las que provocó en su momento la conocida como “Ley de Dependencia”, cuando había que tomar muy en consideración si hacer bien el trabajo o hacerlo deprisa para sacar adelante el mayor número posible de casos.

Al respecto, nos parece oportuno recoger las aportaciones de Banks (1997) que, aunque se señalan en su resumen con relación a los juicios morales, encajan perfectamente con la tarea de tener que tomar una decisión éticamente complicada. Se nos habla de que, si tomamos esa decisión, habremos de estar preparados para la acción y para el cambio. Muestran, por ejemplo, la necesidad de estar dispuestos para actuar al respecto, no solo en el caso de que no se pueda realizar lo que se solicita (la permanencia un tiempo más en la cama de hospital, el acceso a un centro de acogida o a una prestación...) sino, y sobre todo, para la nueva situación que, habiéndola propuesto, nos fuese aceptada y cuyos cambios pudieran afectar a determinadas personas. Nos referimos a la elaboración de una intervención que tenga en cuenta al sujeto afectado, a su familia y al resto de profesionales intervinientes. Considerar, pues, las posibilidades que un cambio origina, puede servir igualmente para acercarnos a la resolución de cualquier dilema moral.

La otra aportación valiosa de Banks se relaciona con la necesidad de *universalizar* nuestros juicios morales -que hacemos el esfuerzo ahora de trasladarla a los criterios de actuación-, en el sentido de que nos preguntemos si actuaríamos de la misma manera en circunstancias similares. Entendemos que la *universalización* presenta los problemas a los que antes ya hacíamos referencia, en el sentido de que nunca serán idénticas dos situaciones, pero tiene de singular que, como tal interrogante, como obligación de preguntárnoslo, posibilita una clarificación ante el problema de decidir.

Hay un tercer aspecto, entre los que

Banks nos ofrece en su resumen, que asimismo puede resultar útil. También lo canalizamos hacia la posibilidad de respondernos a nosotros mismos cuando queramos resolver cualquier dilema moral: podemos pedirnos, o podemos prepararnos para ofrecer a otros, una justificación de las actuaciones que pretendamos llevar a cabo. Plantearnos la posibilidad de justificarnos nos permitiría contemplar los distintos recovecos de la situación sobre la que actuar. Aparte de proporcionarnos seguridad ante la decisión tomada, puesto que nos mostraría que no se había decidido sin base, *alegremente*.

Redondeando

Nos parece de especial importancia no tenerle miedo a los dilemas morales de la práctica profesional. Si se ha tenido la oportunidad de profundizar en ese tipo de situaciones, o si se dispone de suficiente experiencia profesional, resultará fácil enfrentarse a ellos. En caso contrario, creemos que es bueno leer sobre estas cuestiones, intentar formarse acerca de este tipo de conflictos.

Insistiríamos en la imposibilidad de encontrar una respuesta común a los dilemas, dado que todas las situaciones tienen algo de singular, algo de diferente. Pero se puede salir del atolladero estudiando, analizando todos los elementos que entran en juego porque no solo se ha de atender a la persona usuaria, sino que su bienestar tiene mucho que ver con su entorno; con la familia, con las personas cuidadoras y con las del ámbito profesional. También es posible conformar, entre todas las



personas que estamos sensibilizadas, una recopilación de casos resueltos a partir de dilemas morales, con su sistema correspondiente de resolución. Solo hace falta que alguien decida dar el primer paso.

Por último, puede ser oportuno que atendamos a las aportaciones de Sara Banks cuando nos habla de:

- Resolver un dilema en un determinado sentido de cambio. Habremos de prepararnos para la acción, diseñando fórmulas que tengan en cuenta la nueva situación posible.

- Preguntarnos si actuaríamos de la misma manera en circunstancias semejantes.
- Intentar hacernos nuestra propia justificación ante las líneas de actuación que estuviésemos dispuestos a poner en marcha.

Y seguimos hablando de ética. Y seguimos hablando de dilemas morales. Reflexionar sobre estas cuestiones es seguir luchando por el bienestar de la gente, puesto que ser morales es tener en cuenta al otro con el que compartimos el existir.

- Ballesteros, A., Viscarret, J. J. y Úriz, M. J. (2011). "Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales en España" en *Portularia Vol. XI, Nº 2 (47-59)*. Huelva
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social
- Taboada González, M. T. y Gijón Sánchez, M. T. (2011). "Despertando conciencias: la perspectiva ética en la formación de estudiantes de Trabajo Social en prácticas" en *Transformaciones del Estado Social. Perspectivas sobre la intervención social en Iberoamérica*. Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila.

Bibliografía