

LA TOMA DE DECISIONES ÉTICAS EN LOS SERVICIOS SOCIALES (III)



Ayuntamiento
Cartagena

UNED

LAS FUENTES DE CONFLICTIVIDAD MORAL EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

- Autonomía.
- Confidencialidad.
- Consentimiento.

TEMAS CRÍTICOS

1
Autonomía

2
Confidencialida
d

3
Consentimien
to

1. AUTONOMÍA

Autonomía

Autonomía personal

Autonomía política

- Autonomía psíquica (intelectual, emocional ...).
- Autonomía física y sensorial
- Autonomía económica

Canimas (2010).

Capacidad de de controlar, afrontar y tomar por propia iniciativa, decisiones personales sobre cómo vivir de acuerdo a las normas y preferencias propias, así como desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

Autonomía positiva: (Ley de promoción de la autonomía personal, 2006)

- Tener capacidad y las condiciones para tomar una decisión (libertad reflexiva). Tiene que ver con las capacidades y limitaciones que tiene la persona.

Autonomía negativa:

- Hace referencia a las limitaciones del entorno (libertad de acción).

El riesgo del paternalismo: decisiones substitutivas que limitan la capacidad de obrar (pueden llegar a suponer la anulación del otro).

Responsabilidad profesional: crear condiciones para el ejercicio de la libertad.

Criterios para valorar la autonomía

- El *tipo de decisión* que ha tomado o quiere tomar (importancia, afectación en la vida).
- La *calidad y veracidad* de la información y apoyo que ha recibido o recibe la persona que toma la decisión (recibir toda la información para tomar la mejor decisión).
- La *libertad y equilibrio* con que se toma la decisión (contar con las condiciones físicas, psíquicas, sociales y emocionales para decidir).
- La *capacidad intelectual* de la persona.
 - *Entender*. Capacidad de comprender la información recibida y, sobre todo, los riesgos y beneficios de las diferentes opciones.
 - *Apreciar*. Capacidad de identificar que la información recibida se puede aplicar a la propia situación personal.
 - *Razonar*. Capacidad de comparar opciones y de deducir las consecuencias de estas opciones.
 - *Elegir*. Capacidad de dar a conocer con explicaciones coherentes la decisión que ha tomado y de asumir las posibles consecuencias.

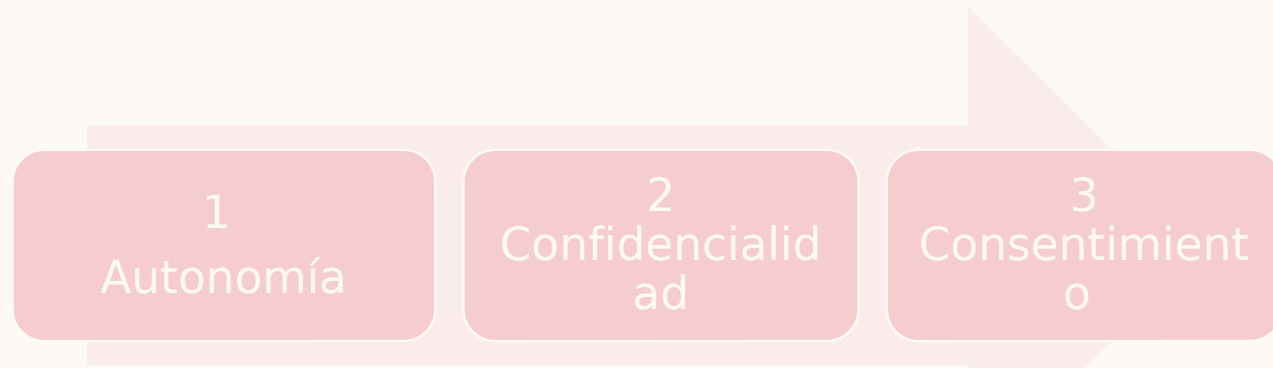
2. CONFIDENCIALIDAD

- Hace referencia a la *protección de informaciones personales*, más allá de la dimensión jurídica relacionada con la protección de datos.
- La relación profesional se basa en la construcción de un *vínculo*, que es el cimiento de la confianza.
- La intervención social comporta entrar en el espacio de privacidad y de intimidad de la persona atendida.
- La confidencialidad nos lleva a hablar del *secreto profesional*. La obligación de secreto respecto de la información confidencial es la condición básica para poder entrar en la perspectiva privada de la vida de otro, desde el respeto a su autonomía.
- En un modelo basado en el respeto a la autonomía, la persona tiene que tomar decisiones sobre la propia vida (principio de autonomía) pero necesita ser orientada (obligación de la profesional del principio de beneficencia).

Secreto, respecto a la privacidad y confidencialidad tienen que ir de la mano.

3. CONSENTIMIENTO

- Consentimiento propio (anticipado o presente).
- De carácter sanitario (recogido por ley): Documento de voluntades anticipadas o Testamento vital.
- De carácter genérico: Planificación de decisiones anticipadas.
- Consentimiento sustitutivo (o subrogado, por representación). Se produce cuando la persona afectada no tiene libertad reflexiva (por alguna razón no puede expresar su voluntad y alguien decide por ella).
- Consentimiento informado (ético o en situaciones jurídicas).



Qué se espera de nosotras:

- Que estemos preparadas para explicar unas decisiones basadas en consideraciones éticas.
- Que seamos responsables de nuestras elecciones y decisiones.

Principales fuentes de conflicto en la práctica profesional



CATEGORÍAS DE LOS CONFLICTOS DE VALOR

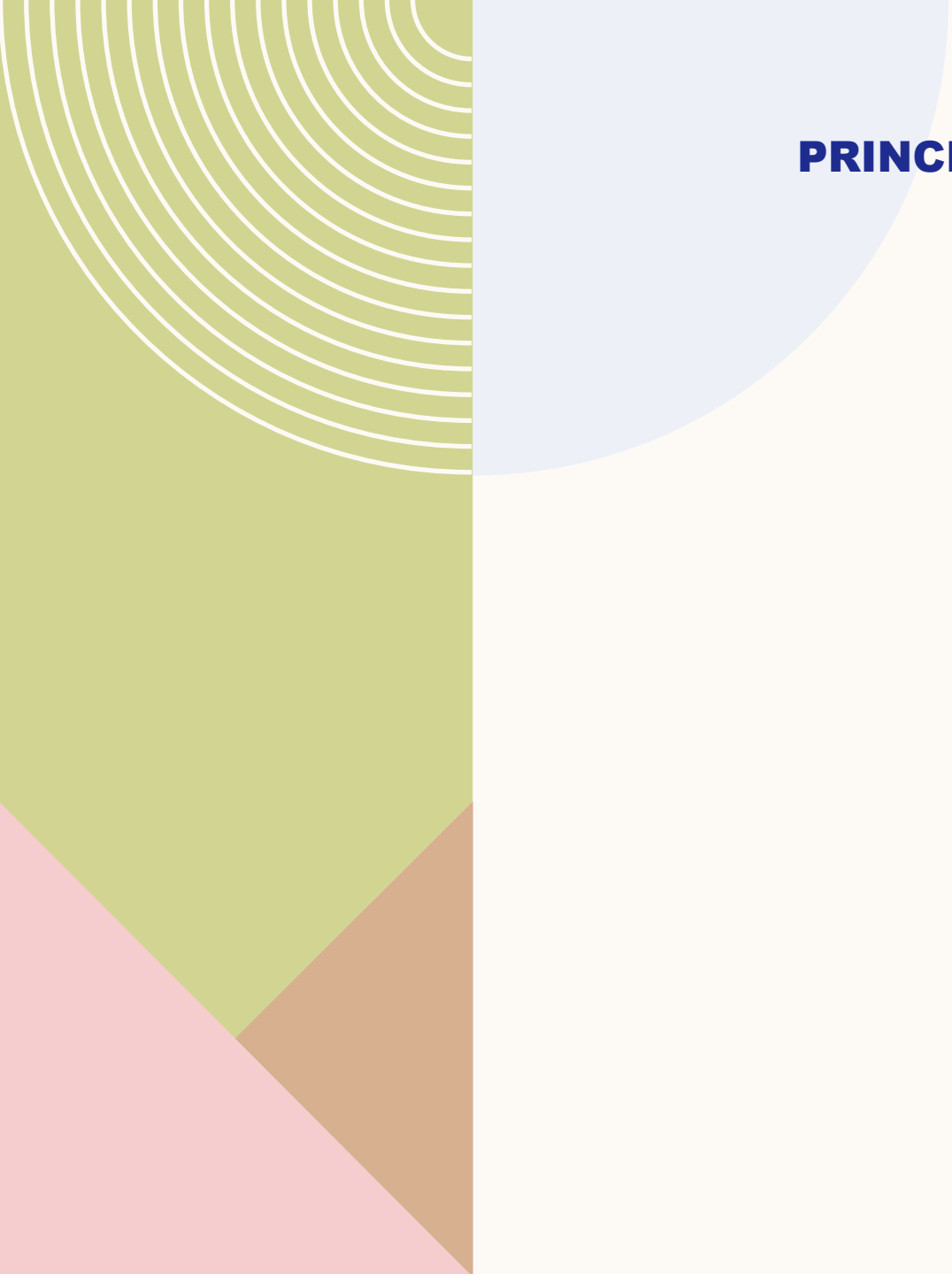


DILEMAS ÉTICOS FRECUENTES EN EL TRABAJO SOCIAL (BALLESTERO ET AL, 2012)

Gráfico 1. Tipos de dilemas éticos en trabajo social



Fuente: elaboración propia.



PRINCIPALES DILEMAS ÉTICOS POR ORDEN DE IMPORTANCIA (DE LA RED, 2020)

1.- La distribución de los recursos disponibles.

2.- La autonomía del usuario.

3.- Deber de informar a terceras personas.

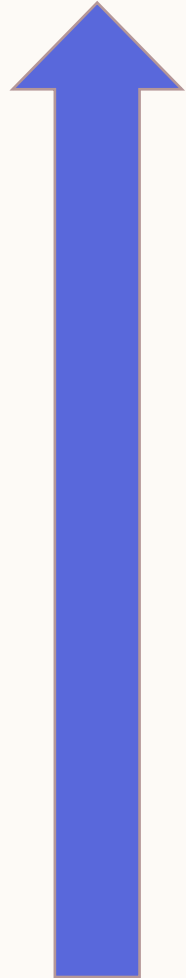
4.- Duración del tiempo de intervención.

5.- La confidencialidad.

CUESTIONES ÉTICAS EN LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA (ÚRIZ ET AL, 2023)

1. Reparto justo de los recursos disponibles.
2. Búsqueda del bienestar de las personas, especialmente en intervención con los colectivos más vulnerables.
3. Respeto a la autonomía de las personas usuarias y valoración de la capacidad para tomar decisiones.
4. Conflictos entre valores (profesionales-personas usuarias, profesionales-entidad o entre profesionales cierra paréntesis).
5. Veracidad de la información.
6. Confidencialidad en el tratamiento de la información.
7. Cuestiones de ética intercultural

GESTIÓN COTIDIANA DE LOS CONFLICTOS DE VALOR (VILAR Y RIBERAS, 2017)



Gestión pública (método estructurado, espacio específico, sistema de seguimiento).

ES: 19,6%; TS: 13%

- Gestión pública sistematizada (estructura explícita bien definida): comisión específica, protocolos, uso de sistemas de seguimiento.

ES: 2%; TS: 1,9%

- Gestión pública semiestructurada (estructura implícita no sistemática -reuniones ordinarias-): ausencia de protocolos, sin apoyo externo, experiencia personal, sin registro del proceso y ausencia de sistemas de seguimiento.

ES: 17,6%; TS: 11,1%

Gestión personal (experiencia particular, contactos privados ...)

ES: 58,8%; TS: 72,2%

- Gestión personal/pública (inexistencia de apoyo ni método institucional de gestión): Se resuelve como si fuese un problema personal, con personas del equipo con quien hay buena relación.

ES: 40,2%; TS: 53,7%

- Gestión personal/privada (inexistencia de apoyo ni método institucional de gestión): se resuelve como si fuese un problema privado. Se consulta a personas externas al lugar de Trabajo.

ES: 18,6%; TS: 18,5%

No gestión

ES: 21,6%; TS: 14,9%

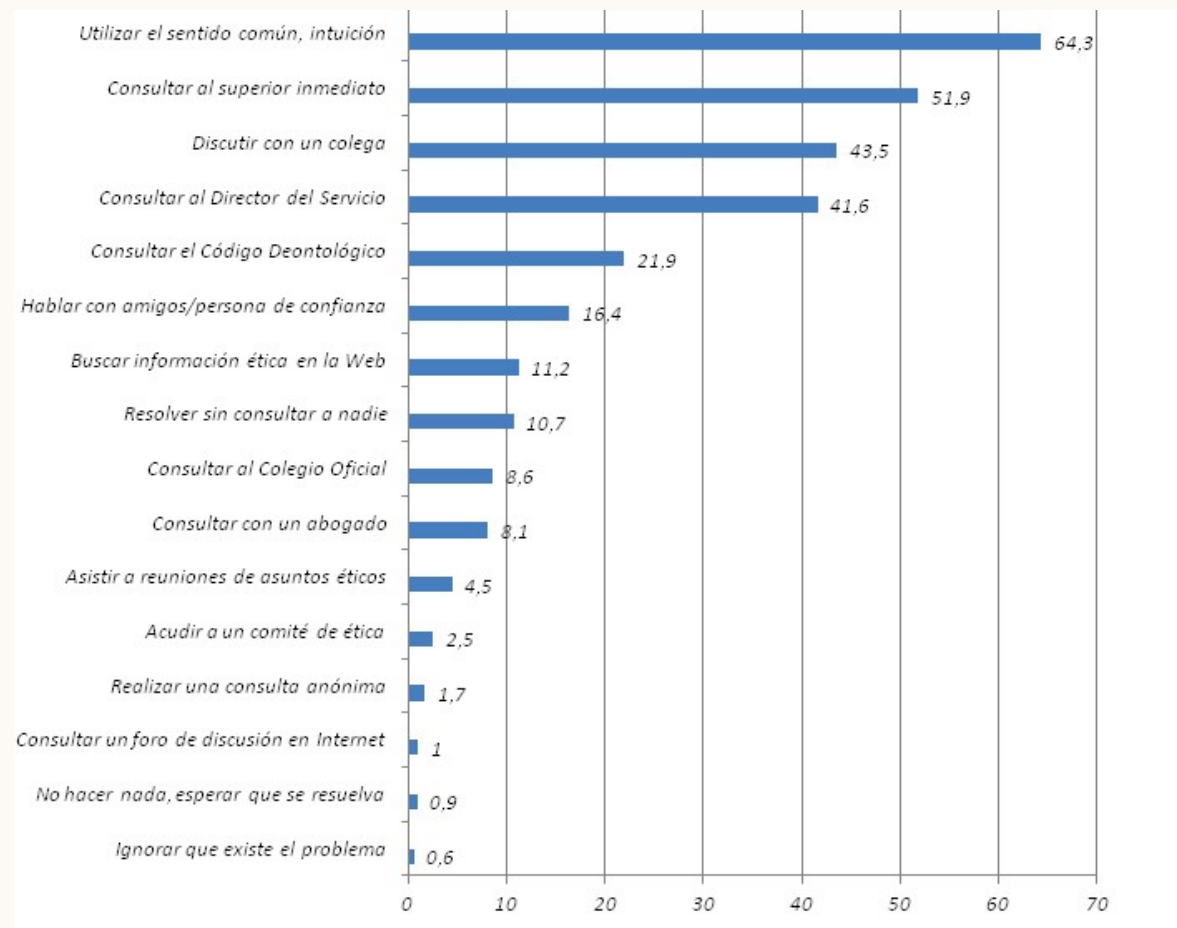
- Instrucción imperativa: se pide una instrucción/orden a agente superior.

ES: 11,8%; TS: 9,3%

- Inhibición: no se quiere ver el conflicto.

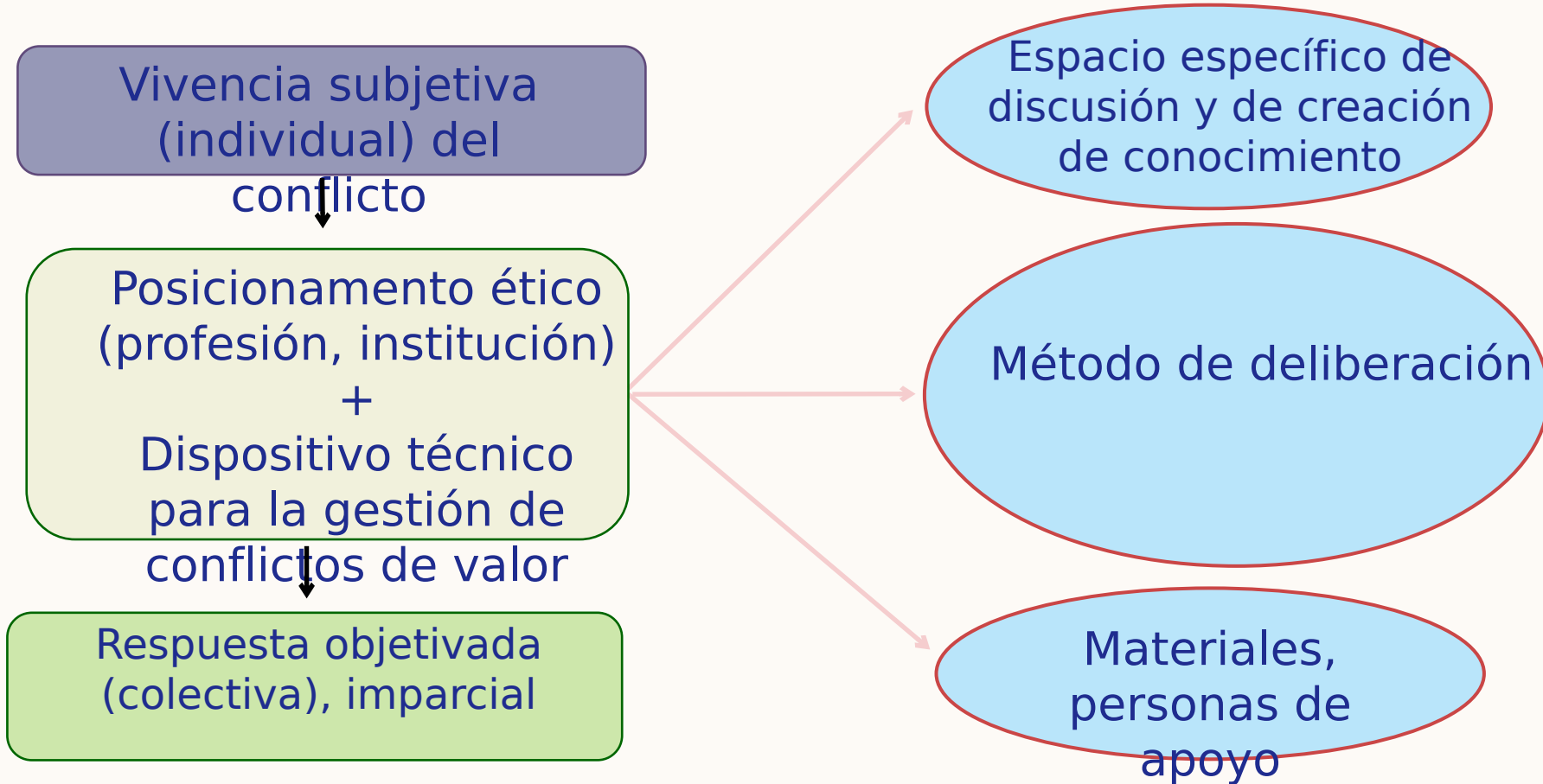
ES: 9,8%; TS: 5,6%

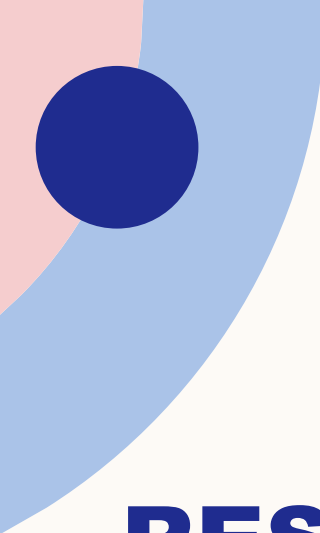
MODOS DE ABORDAR PROBLEMAS ÉTICOS (DE LA RED, 2020)



Estrés y agotamiento moral

Que el posible tema de conflicto no sea previsible, no quiere decir que no se pueda anticipar un sistema para gestionar lo desconocido.





RESUMEN

TRES FUENTES DE CONFLICTIVIDAD

1. MISIÓN: Oposición entre valores; Ausencia de transformación; Efectos no deseados; Sobreimplicación...
2. RELACION INTERPROFESIONAL: Irresponsabilidades; Gestión de la información; Encubrimiento malas prácticas; Gestión del desacuerdo...
3. RELACIÓN CON LAS PERSONAS ATENDIDAS: Distancia óptima, equilibrio, Identificación excesiva; Rechazo; Autoridad...

TRES TEMAS CRÍTICOS

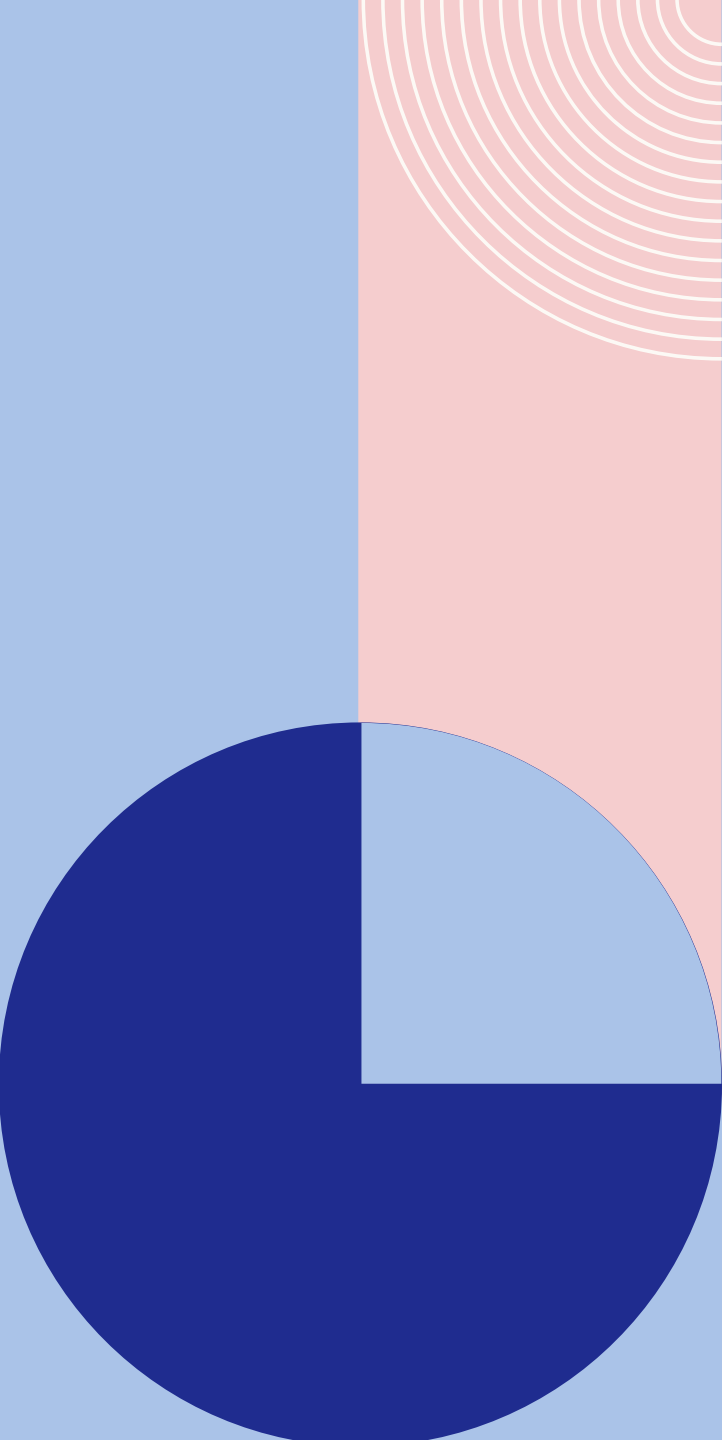
4. AUTONOMIA (Personal: física, psíquica, económica; Política).
5. CONFIDENCIALIDAD: Vínculo, Confianza, Secreto profesional. Excepciones.
6. CONSENTIMIENTO (Informado; Por representación...)

RESPONSABILIDADES HACIA:

- La propia conciencia
- La profesión
- Las personas atendidas
- Las otras profesiones
- Sociedad
- Entidad contratante
-

ESTRÉS Y AGOTAMIENTO - FATIGA POR COMPASIÓN

- Vivencia subjetiva (individual) del conflicto.
- Posicionamiento profesión + Institución: Dispositivo técnico
- Respuesta imparcial (colectiva)
-



REFERENCIAS

Ballestero, A., Úriz, M.J. y Viscarret, J. J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España. *Papers*, 875-898.

Canimas, J. (2010). *Practica l'ètica dels Serveis Socials*. Documenta Universitària.

De la Red, N. (Coord.) (2020). *Trabajo social, Deontología y Ética profesional*. Consejo General de Trabajo Social.

Urien, B., Ballestero, A., Idareta, F., Úriz, M.J. y Viscarret, J.J. (2016). Variables asociadas a la toma de decisiones éticas: una propuesta para las organizaciones de intervención social. *Revista internacional de los estudios vascos*, 61(1). 126-157.

Úriz, M.J., Viscarret, J.J y Ballestero, A. (2023). Cuestiones éticas en los servicios sociales en España: un estudio de caso», *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 131, <https://doi.org/10.4000/rccs.14783>

Vilar, J. y Riberas, G. (2017). Tipos de conflicto ético y formas de gestionarlos en la educación social y el trabajo social. Retos en las políticas de formación. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 25(52). <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.25.2651>

Datos de contacto



Mercedes Cuenca Silvestre



mercedes.cuenca@ua.es



Universidad de Alicante