

LOS DILEMAS MORALES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES Y LA TÉCNICA DE LOS GRUPOS TRIANGULARES¹

M^a Luisa Taboada González

Diplomada en Trabajo Social, Profesora titular de la Diplomatura de Trabajo Social en la Universidad de Málaga.

A Maribel Hombrados: su apoyo, sus orientaciones y consejos iluminaron este trabajo. A Adriana, Fini e Inma: moderadoras (y especiales). A los participantes en los grupos de discusión, por su sí y por su sabiduría.

RESUMEN

Este trabajo de investigación pretende acercarse a los cauces por los que discurren los dilemas práctico-morales de la intervención de los trabajadores sociales. Ofrece una mirada a la reflexión ética apoyada en planteamientos deontológicos sobre los conflictos morales (Salcedo, 1998) y busca aproximaciones, que no certezas, en la escucha discursiva de los protagonistas de la intervención, poniendo el énfasis en los aspectos subjetivos e interpretativos de quien vive la situación. Dentro del planteamiento metodológico de producción discursiva de grupo, elegimos la técnica de grupos triangulares (Conde, 2008), como espacio intermedio entre el "yo" de las entrevistas abiertas y el "nosotros" de los grupos de discusión. Es el "yo/otros". La técnica se muestra interesante para captar los momentos previos al discurso social de referencia. Los resultados obtenidos ofrecen singulares matices dentro de dilemas de amplio alcance.

Palabras clave: dilemas morales, principios deontológicos, intervención profesional, técnicas cualitativas, grupos triangulares

I.- EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

1.1. INTRODUCCIÓN

Es de todos conocido que uno de los rasgos definitorios de toda profesión, en la medida en que va alcanzando su madurez como tal, es la de tener necesidad de unas orientaciones éticas que puedan guiar el ejercicio profesional.

¹ En esta investigación se presenta una parte de la realizada para el Máster de Investigación e Intervención Socioeducativa en el contexto escolar y familia Impartido por el Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales, de la Universidad de Málaga. (2007-2009)

Cualquier profesión encuentra esa necesidad puesto que todas ellas se dirigen a procurar el bienestar de la sociedad al servicio de la que se ponen. Sin embargo, dentro del conjunto de actividades dirigidas a satisfacer las necesidades humanas, es posible apreciar que existen diferencias en cuanto a la importancia de que están revestidas unas profesiones con respecto a otras.

Algunas de ellas desarrollan sus actuaciones atendiendo a los aspectos más íntimos de la vida de las personas, lo que reviste a aquellas de una importancia singular, y especialmente delicada, en su cometido. La medicina, la psicología o el derecho se encuentran entre las que poseen este carácter. El Trabajo Social también.

Nuestra profesión, además, aproxima la atención no sólo a aspectos íntimos sino que trabaja, normalmente, con los más desfavorecidos y con los que se hallan bajo diversas condiciones de marginación. Este hecho obliga, sin duda, a una toma de conciencia y a una formulación explícita acerca de las bases éticas sobre las que necesariamente tiene que asentarse el ejercicio de la actividad profesional.

Sin embargo, en Trabajo Social, las cuestiones de índole moral y ética configuran un debate que siempre es nuevo y que, a la vez, hunde sus raíces en la esencia misma de la disciplina. Resulta nuevo porque siempre hay alguien que quiere iniciarlo, que ve la conveniencia de la discusión teórica sobre la materia, que siente la necesidad de profundizar de forma colectiva en aquello que va más allá del dominio de teorías, métodos, técnicas o, en fin, actividades.

A la vez, es un debate antiguo, dado que, desde siempre, se ha querido pensar la profesión desde los principios y valores éticos que la iluminan o que, por lo menos, la envuelven.

Puestas así las cosas, cabe que nos preguntemos en qué medida nos parece relevante, como grupo profesional, las cuestiones de índole moral o ética ¿Creemos que es suficiente, en general, con atender a una aplicación razonable de conocimientos soslayando, si fuera preciso, cuestiones ético-morales? ¿Creemos, quizás, que es posible despreocuparse de la ética y de sus exigencias morales, acomodándonos tan sólo a la aplicación de cualquier técnica suficientemente depurada?

En el caso concreto de trabajo social, profesión que, como hemos señalado, tan directamente incide en aspectos que atañen a la parte más íntima y vulnerable de las personas, nos encontramos que la atención que se dedica al tema es escasa, a pesar de las voces que quieren abrir debates y discusiones ético-morales.

En las revistas especializadas, por ejemplo, la incidencia de materias de esta naturaleza no es relevante. Fuentes Caballero (2004) hace referencia al vacía-

do de una revista de Trabajo Social editada por la Universidad Complutense de Madrid, en el que se pretendía averiguar cuál era la atención dedicada al tema. Señala Fuentes que se revisaron los números correspondientes a toda una década (de 1990 a 2000) y que de 186 artículos, tan sólo dos están dedicados a la ética profesional (aunque nombren la palabra "ética" o hagan referencias a ella).

No parece, pues, una cuestión que inquiete de manera especial a todos cuantos ejercen esta profesión. Sin embargo, el Trabajo Social es una profesión de valores expresados públicamente, a la vez que reconocidos con la adecuada sanción social de la comunidad en la que se inscriben. Además, sus intervenciones se mueven en un nivel de complejidad elevado y que aumenta a buen ritmo. Este hecho tendría que ir determinando una creciente conciencia ética y una necesidad de formación en la materia para ser capaces de afrontar cuantos problemas práctico-morales se encuentran en el ejercicio de la actividad profesional. Una actividad que como nos dice Úriz (2007) convierte al Trabajo Social en garantía de los derechos humanos y de la justicia social, entre otros principios fundamentales.

Por lo demás, sabemos que en la vida profesional de los trabajadores sociales aparecen con frecuencia determinados dilemas morales que hacen patente lo complejo de nuestras intervenciones. Estos dilemas obligan a elegir entre dos (o más) posibilidades consideradas como valiosas, lo que implica dejar de lado algún valor o principio depositado en la opción rechazada.

Significa elegir entre opciones, vulnerando por mor de la opción elegida, algún principio tenido por valioso (ej.: tener que elegir entre proteger la autonomía de un cliente o decantarse por su protección. Tal puede ser el caso de una anciana que, perdiendo sus facultades mentales, no quiere ir a una residencia). La dificultad aparece cuando los principios que entran en juego poseen el mismo peso en la consideración del trabajador social. Si ocurre que uno de ellos es considerado más valioso, el dilema no se materializa porque se termina escogiendo la opción que se muestra más adecuada. Pero a veces sucede que dentro de una de las opciones aparece una subdivisión que complica la situación. Siguiendo el caso de la anciana, vamos a suponer que lo que más importa a quien tiene que decidir sobre la situación, es el bienestar de su cliente; en este caso, se trabajaría hacia su ingreso en una residencia. Pero puede ocurrir que lo que parezca mejor sea la defensa de su autonomía. Y aquí aparece la complicación porque en este caso ¿de qué autonomía hablamos? Salcedo (1998) nos hace ver los distintos enfoques de autonomía en los que es posible moverse: ¿"autonomía como respeto a la identidad única de las personas"? (p. 8). Moverse en esta corriente obligaría a favorecer que la anciana permaneciera en su domicilio, aun a sabiendas de que su vida pudiera estar en peligro. Y ello porque esa identidad única le daría a la anciana derecho a elegir si quedarse en su casa o aceptar la opción de traslado. En este caso ¿podría el profesional tomar decisiones morales sin mayores problemas?

También cabría enfocar la “autonomía como independencia” (Salcedo, p. 6), entendiendo por tal la independencia de criterios, de opinión... Aun si la anciana pareciera fuertemente independiente en sus decisiones, el riesgo para su vida seguiría estando presente. Y, por tanto, el dilema también.

Sin embargo, nos muestra Salcedo un nuevo enfoque: el de autonomía “como una competencia psicológica; es decir, como un repertorio de habilidades coordinadas que capacitan a una persona para realizar una actividad” (p. 16). Podríamos pensar que si un trabajador social cualquiera se estuviera moviendo en este último planteamiento, la posibilidad de aparición de dilemas, con respecto a la anciana, sería escasa porque a este concepto de autonomía se le añadiría el principio de bienestar, determinando la necesidad de ingreso de la anciana. Todo ello nos muestra que un profesional claramente convencido, por ejemplo, de que sus clientes deben de llevar las riendas de su vida, en un momento dado puede tener que enfrentarse a varios caminos o enfoques de actuación contrarios a ello. O el más paternalista quizás vea tambalearse sus certezas por el bien del usuario.

Los conflictos morales que acosan a los trabajadores sociales y que ensombrecen su vida profesional, suelen ser de especial relevancia en cuanto a su impacto en las vidas de los clientes, o su repercusión en las relaciones institucionales del trabajador social, o cualesquiera otras situaciones de tensión o incomodidad que los enfrenta a elegir una opción de entre las posibles.

Se sabe que los dilemas de la práctica profesional son de distinta naturaleza y se relacionan con un conjunto de variables. Pero no se tiene tanta información sobre cuáles son esas variables y dónde está el nexo que puede llegar a unir las con la dificultad moral de tomar la decisión profesional adecuada. Y así, ante el fenómeno de la aparición de los dilemas, surgen interrogantes que nos llevan al estudio de variados aspectos: ¿son las singularidades institucionales en las que se mueve el profesional las responsables de la aparición de dilemas morales? ¿lo es la relación con el usuario? ¿o con la autoconfianza del trabajador social? ¿Y cuáles son, en fin, los dilemas más comunes de la práctica de intervención? El dar respuesta a interrogantes de esta naturaleza es la razón que justifica el estudio de estas cuestiones. El disponer de información sobre la materia permitirá contribuir a la reflexión colectiva o hacer planteamientos de intervención acordes con la perspectiva ética que nos hace más humanos en nuestras intervenciones.

1.2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer los dilemas morales a que dicen enfrentarse hoy los trabajadores sociales cuando ejercen la actividad profesional de su competencia, así como aquellos aspectos que determinan la aparición de esos dilemas.

Nos encontramos ante un objetivo cuya función es mostrar las distintas parcelas de la intervención social de los trabajadores sociales en las que ellos sienten que se producen dilemas o conflictos morales.

1.3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se ciñe esta investigación al planteamiento de un trabajo de campo basado en el paradigma cualitativo, dentro de un enfoque metodológico de producción discursiva grupal. Se acude a una técnica en la que cobra su máxima importancia el discurso de los sujetos a través del que se puedan captar los momentos previos a "las representaciones ideológicas, valores, formaciones imaginarias y afectivas, etc., dominantes en un determinado estrato, clase o sociedad global" (Orti, 1993, p. 198), a la vez que podemos, según Alvira (1984, p. 64), "Poner el énfasis en los aspectos subjetivos e interpretativos del propio actor social"

La técnica de investigación elegida para llegar a aprehender esos aspectos previos, está conformada por los **grupos triangulares**. Es éste un enfoque cualitativo que hoy está llamando la atención y que se coloca como una técnica intermedia entre las entrevistas abiertas y los grupos de discusión. Orti (1993) viene a decirnoslo cuando señala que "los grupos triangulares constituyen un espacio social y simbólico de mediación entre las entrevistas abiertas personales (más orientadas hacia la expresión/captación de la estructura profunda y simbólica de cada arquetipo de personalidad) y la tradicional práctica de los grupos de discusión. Mediación que tomaría una forma triangular (y de aquí la denominación de grupos triangulares), no sólo porque su tamaño más representativo es el trío... sino sobre todo, por la fuerte copresencia/gravitación de sus tres elementos básicos: a) las personalidades singulares de los tres componentes del grupo; b) los macrogrupos o ideologías sociales de referencia; c) la propia personalidad del sociólogo/sujeto investigador como representante de lo social general, pero ahora menos escondido/amparado bajo la impersonal pantalla del grupo de discusión socializado, bajo la que como es sabido llega a desaparecer por completo" (p. 198).

En los grupos triangulares es menor o desaparece, en parte, la tendencia al consenso que se muestra en los grupos de discusión clásicos. En los triangulares, es el sujeto individual el que emerge, con sus características particulares, es "el yo", que diría Conde (2008); el individuo responde a la posibilidad máxima de expresión, aspecto que no está tan presente en los grupos que asumen un mayor número de miembros. Pero además, el "yo" camina hacia "el otro/otros", tratando de incorporarlo en su discurso. Distintos teóricos de la materia señalan, también, que producir un discurso en conjunto es más real que producirlo individualmente, dado nuestro carácter social. De aquí la importancia de la efectividad de técnicas como la de los grupos triangulares que defendemos.

Los sujetos que participan en esta técnica triangular imbrican los elementos de su discurso con las aportaciones de los demás, a la vez que desarrollan ampliamente diversos aspectos diferenciadores, construyendo al final, un discurso en el que se muestra una parte común y otra parte diferenciada. El grupo triangular ocupa con su discurso -según nos señala Conde (2008)-, un espacio inestable

entre un “yo narrativo” (espacio del adentro) y el “otro/otros” (espacio del afuera). Lo principal, sin embargo, es que los grupos triangulares poseen la misma característica que encontramos en los demás grupos y que Llopis Goig (2004, p. 35) define con claridad: **“el grupo es activado y articulado para generar discurso en situación de interacción social”**

1.3.1. Participantes.

La muestra del estudio la conformaron 9 personas, todas ellas trabajadoras sociales y con un reconocido prestigio dentro de la profesión. Se cuidó especialmente que no se dieran situaciones de preeminencia entre ellas, atendiendo a un rango o estatus igual para todas estas personas. De esta manera, se ha atendido a lo que Llopis señala (2004) de que el discurso de quien participa se toma en consideración y se relaciona con el lugar que ocupa en la estructura social el sujeto que participa en la técnica. Se plantearon tres sesiones de producción grupal que, al contar cada una de ellas con tres sujetos discursivos, hacen un total de nueve participantes. Se considera que este número de grupos proporcionan el mínimo nivel de saturación (Llopis Goig, 2004) en cuanto a no superar el nivel de información redundante.

De los nueve miembros de los grupos, ocho se encontraban en un intervalo de edad comprendido entre los 40 y los 50 años (el noveno se movía entre los 30 y los 40 años). En la composición de los grupos se contempló también que en ellos estuviera representada la variable sexo con una cierta medida de proporción con la realidad del trabajo social: hubo dos mujeres por cada hombre; en esta misma proporción se buscó que fuera mayoritaria la participación de profesionales con años de experiencia sobre la de aquellos que ejercen desde tiempos recientes. Se atendió, igualmente, a la representación del ámbito público y el ámbito privado de intervención, teniendo en cuenta que en la medida en que se reúnen atributos o características distintas en un mismo grupo (respetando el criterio de homogeneidad), el número total de grupos es menor que en los estudios en los que no se da tal circunstancia (Canales y Peinado, 1995).

1.3.2. Diseño técnico de los grupos triangulares.

1.3.2.1. Procedimiento de recogida de datos.

No es posible organizar, con metodología discursiva grupal, una situación perfecta para la aproximación empírica a la realidad social. Sin embargo, ello no debe alejar el interés por este tipo de técnicas cualitativas ya que se obtienen acercamientos, de interés considerable, a los contextos en los que se manifiesta el fenómeno objeto de estudio. Además, coincidimos con Orti (1993) en que el azar puede originar emergentes importantes que no se habían tenido en cuenta.

A la vez, no se acaba la aproximación a la realidad con el empleo de la técnica elegida; más bien, se sugiere la utilización de otros acercamientos a lo investigado a través de distintos procedimientos, tanto cualitativos como cuantitativos. Sólo así podríamos disponer de un enfoque amplio y racional.

- Búsqueda y preparación del equipo de moderadores. Una de las primeras labores desarrolladas para la investigación fue la búsqueda y preparación de las personas que habrían de responsabilizarse de llevar a cabo labores de moderación. Se escogió a tres personas –una por cada grupo de discusión- con amplia experiencia en este tipo de trabajos y que, a la vez, eran reconocidas por su capacidad para ilusionarse e implicarse en actividades profesionales; además de su gentileza para asumir un trabajo no remunerado. Se llevaron a cabo tres encuentros entre el equipo de moderadoras y la investigadora, previos todos ellos a la realización de la técnica de los grupos triangulares. Fueron encuentros de información, de debate y de prueba de la técnica.
- Convocatoria de asistentes y comienzo de las sesiones. En cuanto al procedimiento de selección de quienes iban a participar en la técnica de los grupos triangulares, fue la propia investigadora la que determinó a quién dirigirse para que formasen parte de cualquiera de los grupos triangulares, aunque cuidando también de lo que Ibáñez (1993) señala de la utilización de redes relacionales de comunicación (personas cercanas a quien investiga que pueden utilizar sus contactos para solicitar la participación en los grupos triangulares). Efectivamente, dos de los participantes fueron convocados a través de esas redes relacionales.

En cualquier caso, a los convocados tan sólo se les transmitió información general sobre lo que se investigaba, con idea de que sus opiniones y posturas fuesen espontáneas y no prefabricadas (Orti, 1993).

Una vez reunidos para la sesión de grupo, la investigadora cuidó de que las personas convocadas no entrasen en contacto con quien habría de ejercer la moderación, hasta que todos estuviesen presentes. Una vez reunidos todos, la investigadora llevó a cabo las presentaciones y, a partir de ahí, ya se hizo cargo de la sesión la persona que moderaba, señalando a los presentes el lugar que habrían de ocupar en la sala. La moderadora comenzó agradeciendo a todos su asistencia, explicando el objetivo de investigación y señalando su papel de mera directora técnica de la reunión.

Por lo demás, la moderadora tendría en cuenta, en el desarrollo de la sesión, cuantos aspectos se reconocen importantes en la moderación y, por ello, en el desenvolvimiento de cualquier encuentro de grupo (que el grupo no derive hacia otros temas, que un sujeto no monopolice la conversación, que todos participen, que se reformulen las ideas, etc.). El tiempo de duración de las sesiones fue de hora y media, en cada caso.

- El local. Se eligió para los encuentros de grupo, un local “neutro”, que no incidía con sus características simbólicas en los sujetos participantes y que no pertenecía al contexto social en el que se desenvuelven los miembros del grupo (Orti, 1993). Fue la sede del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga, la que se eligió para tal fin por disponer del equipamiento necesario para el trabajo grupal, y por la disposición facilitadora de cuantos conforman el colegio.
- Los instrumentos de recogida de datos. Se utilizaron como instrumentos un magnetófono y una cámara grabadora, corriendo a cargo de quien moderaba la explicación sobre la necesidad de utilización de estos medios técnicos. A partir del magnetófono, se transcribió el contenido de la reunión y a través de la cámara se recogieron aspectos del lenguaje no verbal; estos poseían la potencia necesaria para “iluminar”, con sus matices, aquellas partes del contenido de los discursos que no quedaban claras en las grabaciones de voz magnetofónicas.

1.3.2.2. Procedimiento de análisis e interpretación de resultados

La primera tarea que se desarrolló, una vez concluidas las sesiones de grupo, fue la transcripción del material grabado. Comenzó este trabajo con la identificación de la persona que hablaba, registrándola con la inicial de su nombre; a partir de ahí se anotaba por escrito el contenido de su discurso, dejando espacios en blanco para las posibles anotaciones de la investigadora. Igualmente, se procedía a marcar aquellas partes del discurso que eran susceptibles de reproducir literalmente en el análisis posterior. La transcripción se llevó a la vez con los dos instrumentos: se escuchaba y anotaba lo que se recogía del magnetófono y se volvía a escuchar lo grabado en cámara, registrando lo que implicaba algún matiz en la forma de expresión del que emitía el discurso o de los otros dos participantes: se atendía, por ejemplo, a los gestos corporales que implicaban determinación o contundencia (se señalaba este aspecto en la transcripción poniendo signos de admiración), o se anotaba como asentimiento las sonrisas de complicidad o los movimientos de cabeza en señal de afirmación, o se registraba con interrogaciones las miradas del que hablaba en la búsqueda del otro/otros.

Una vez recopilados todos los materiales transcritos, se llevó a cabo una lectura completa de estos y, a continuación, se procedió a realizar resúmenes de cada uno de los tres documentos transcritos (uno por cada sesión). Tras esta operación, se agruparon las aportaciones dadas por los participantes a un mismo aspecto y, a partir de ahí, se procedió al análisis del material resultante.

El análisis se llevó a cabo atendiendo a la identificación de los temas relevantes, a las líneas de opinión destacadas, a las tendencias de criterios y a la extensión, intensidad y frecuencia de opiniones o ideas. Se consideró que un tema era

relevante cuando suscitaba inmediatamente el interés de los participantes y estos desarrollaban intervenciones enfáticas y con sus propios ejemplos. Así, se buscaba dentro del material de análisis todo aquello que respondía a estos aspectos y se extraían los “verbatim” (término muy utilizado en este tipo de investigaciones y que viene a ser un párrafo clarificador de aquello de que se habla) más adecuados, plasmándolos en el documento junto con los comentarios que la investigadora aportaba a partir de la observación detallada del material. Las líneas de opinión destacadas eran consideradas así porque se exponían con mucha fuerza, con contundencia en las expresiones (“...me supone unos criterios ético-morales como nunca antes se me habían dado”), procediéndose, entonces de igual manera que para los temas relevantes. Con el resto de los aspectos (extensión, intensidad y frecuencia) se procedió de similar manera.

Todo ello buscaba la comprensión del discurso transicional, ese espacio discursivo en el que, según Conde (2008) se mueven los participantes de este tipo de grupo, yendo del “yo” al “otro/otros” en su aportación grupal.

En cuanto al análisis que se desarrolla a continuación, éste pretende moverse en un continuo que va desde la mera descripción de los datos directos, con ejemplos ilustrativos, hasta la interpretación del significado a partir de la descripción de esos datos; va más allá de la mera clasificación de transcripciones de lo recogido a partir de los grupos triangulares del estudio, buscando la comprensión del fenómeno al que se dirige la investigación.

1.4. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El tiempo que se empleó para desarrollar la investigación fue de algo más de cinco meses, repartidos a lo largo del presente año 2009.

II.- RESULTADOS

Quisiéramos iniciar este apartado definitivo en el que ya se trabaja con los resultados, haciendo nuestras las palabras de Krueger (1991, p. 121) en las que señala que este proceso hacia los resultados de la investigación “implica el tomar en cuenta las palabras, el tono, el contexto, la comunicación no verbal, la consistencia interna de las respuestas, el grado de imprecisión de estas y las grandes ideas básicas”. A ello nos aprestamos, no sin antes exponer algunos aspectos previos. Los nueve participantes mostraron, desde el primer momento, entusiasmo por la tarea, sin que éste decayera a lo largo de las sesiones. Se pudo apreciar en las posturas corporales de inclinación hacia delante; o en el seguimiento de los otros discursos, con sus expresiones de aceptación o rechazo o, simplemente, con la expresión verbal de los llamados “estímulos mínimos” (“ya”, “pues vaya”, etc.) además de con expresiones concretas al final de la sesión, tales como “me ha gustado mucho”, “han salido muchas cositas”, “se me ha hecho muy corto”.

Otro aspecto previo a iniciar el análisis de datos, tiene que ver con los hallazgos relevantes pero ajenos a los objetivos de la investigación. Vienen a ser propuestas de cara a la intervención y, aunque sean cuestiones no conectadas directamente con el objetivo que estudiamos, no parece posible desdeñar su reflejo en este trabajo.

La primera cuestión es la insistencia de los profesionales en “atender al trabajo con la persona”. Se refieren a formarse ampliamente ahí, en la intervención en situaciones especiales, dado que se reconoce el avance legislativo en algunos aspectos de materia delicada (maltrato...) pero no parece producirse –señalan- el mismo avance en la formación sobre esas cuestiones.

También asoma como hallazgo ajeno a los objetivos, el acuerdo entre profesionales sobre “la ley del mínimo daño posible”. Y nos parece relevante lo que señalan los expertos, en cuanto a la intervención, de añadir cosas a los protocolos, con vistas a disminuir la formación de dilemas morales o favorecer su resolución. O promocionar la supervisión, como ayuda ante los dilemas.

Surgieron, también, algunos dilemas relevantes pero no se les podía prestar atención por su carácter teórico. Digamos que, más bien, nos encontrábamos ante problemas teórico-morales. Véase un ejemplo:

“Vamos a poner que todo el mundo estamos de acuerdo en que hay problemas en el absentismo. Pero después todo el mundo compartimos que un niño absentista que está en su casa y está bien atendido, pues no lo vamos a desamparar por mucho que lo diga el psiquiatra. Y eso a mí me plantea dilemas pues es un problema social que tenemos que atajar entre todos: educación, los jueces...Y es un problema que la sociedad tiene sin resolver” (profesional de larga experiencia, hombre, sector público) .

En estos aspectos, el grupo de personas participantes compartió, no sólo el espacio de transición que se produce en el grupo triangular, sino también la opinión. Sirva el ejemplo anterior como exponente de algunos otros que se plantearon.

Y sirva como remate, previo también al análisis, el destacar algo con relación a la técnica empleada. Lo interesante de lo que se descubre aquí es que, efectivamente, el discurso de los grupos triangulares se ha movido en ese “momento de tensión entre la expresión de la personalización/individualización y la inscripción/adaptación al discurso posicional/social de referencia” (Conde, 2009, p. 187). Y ello en el sentido de jugar con hacer suyo ese espacio en el que se imbrica lo social, lo reconocido como referencial, manteniendo a la vez lo íntimo o personalizado: se señalan los aspectos comunes al discurso social de referencia, a la vez que se destaca el modo en cómo se viven los dilemas íntimamente. Consideramos que la técnica empleada cumple una función distinta -e importante- en comparación con la entrevista abierta y con los grupos de discusión por su capacidad para producir socialmente en ese espacio inestable discursivo (Conde, 2008), manteniendo la visión individual.

2.1. El análisis

A la hora de realizar el análisis de la información obtenida, se consideró desde el principio que, ante el cúmulo de datos, era necesario tener siempre presente el objetivo del estudio. Se descartó, pues, el análisis elaborado de datos triviales, aunque sí se consideró de importancia el profundizar en aquellos hallazgos inesperados que se considerasen relevantes.

De los apartados que aparecen a continuación y que se corresponden con los dilemas que los participantes consideraron que están presentes en la intervención profesional, alguno de ellos muestra un buen número de matices, que se reflejan atendiendo a su impacto en los discursos. A la vez, la cantidad de matices nos habla de la importancia de la materia con respecto a la aparición de dilemas morales. Serían:

- a) Cumplimiento de la ley versus intervención adecuada
- b) Qué teoría seguir, ante un caso determinado, cuando nos acercamos a tendencias enfrentadas
- c) Conocimiento profesional frente a los deseos o necesidades de los clientes
- d) Ejercicio de control social sobre los clientes
- e) Las contradicciones de la administración
- f) Los matices del secreto profesional
- g) Los dilemas en la relación con los compañeros
- h) La influencia de los prejuicios sobre el cliente en la formación de dilemas
- i) La "Ley de Dependencia" y su prioridad absoluta de gestión
- j) Conocimiento del código deontológico en la formación de dilemas
- k) La experiencia en la formación de dilemas

A continuación se procede a desgranar cada uno de estos dilemas aparecidos en la técnica del grupo triangular.

A. Cumplimiento de la ley versus intervención adecuada. Este fue el primero de los dilemas aparecido y puede considerarse que fue también el de mayor relevancia, si atendemos al interés que mostraban los presentes, así como el énfasis que ponían en las intervenciones. Los participantes en los grupos triangulares consideran que cumplir la ley les supone, en muchas ocasiones, enfrentarse a dilemas morales. Se ven obligados a elegir entre proteger al usuario o infringir la ley. Y se preguntan: ¿qué es antes, cumplir la norma o hacer realmente tu trabajo? Obsérvese que en esa pregunta están contenidos dos valores de importancia, lo que sugiere un significado especial de esos aspectos, para los que participaban. Creemos que cabe aproximarse a la posible interpretación de que van a surgir di-

lemas morales cuando hagan acto de presencia dos valores: el de querer sujetarse a las normas legales y el de querer desarrollar la intervención que la sociedad espera de estos profesionales.

Los participantes coinciden en que cumplir las normas legales de forma estricta supone dilemas morales porque consideran que **el tiempo** o **el momento** de ese cumplimiento pueden ser claves en la protección de sus clientes, debido al nivel de desarrollo en que se encuentra la intervención. Pero "oigamos" sus discursos:

"¿En qué momento tengo que hacer un parte de maltrato o en qué momento tengo que esperar a que sea la señora la que realmente diga que le vamos a hacer el parte al hombre? Entonces el tema es: vale, sí, tengo que dar parte ¿pero cuándo, en qué momento?" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Es que la duda es eso, en qué momento lo haces ¿en el momento en que te enteras del caso?" (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

O, sencillamente, también se vive como un dilema, en esta materia de lo legal, el tener que denunciar y descubrir a alguien. Hay acuerdo generalizado en que "es muy duro" informar sobre la evolución de un usuario para que un juez determine alguna mediada:

"... que tu sabes que la decisión no es tuya porque al final el que decide es un juez, pero es complicado sentarte y decir: a ver, qué decimos de esta mujer ¿ha evolucionado como para recomendar la vuelta del menor con ella?" (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

O también es complicado el ocultar datos, transformándose un problema en un dilema:

"Si no tiene la tarjeta sanitaria le van a pasar la factura ¿le hago la solicitud con fecha de ayer para ver si...? Es una ilegalidad pero sino, le van a pasar factura" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Porque la ley es muy importante y muy válida pero ¿qué hacemos con eso? Eso es una pasada" (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

Y se aprecia, en definitiva, que las directrices o normas institucionales originan dilemas. Son varios los que manifiestan dificultades morales en lo que atañe a sus relaciones institucionales porque, o te ciñes a lo que se espera de ti que hagas, o te ves obligado a enfrentarte a todo y a todos:

"A mí me pidieron un informe social de vivienda para una persona que vive en la calle. (...) Yo, después de estudiar el caso, entiendo que no está la señora para vivir sola en la vivienda porque no tiene capacidad. Y hago un informe negativo. Bueno, pues tuve un rapapolvo increíble" (profesional de larga experiencia, mujer, del sector público)

"Yo, a veces, me encuentro con la historia de un bien mayor, en esto de los dilemas institucionales" (profesional de larga experiencia, hombre, del sector público)

"A mí me supone esto un dilema, es decir, si hago esto, estoy dando de comer a ideologías o a planteamientos que no son exactamente los que yo entiendo" (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

Se descubre, a continuación, al "yo" viajando hacia la búsqueda del "otro/ otros", en su manera de exponer sus dilemas con el ámbito institucional. Y hay encuentros y desencuentros:

"Pero que yo creo que los trabajadores sociales siempre tenemos que tener una función crítica. Hasta donde podamos, evidentemente; porque si tú estás en una asociación y te contrata un presidente y depende tu puesto de trabajo de eso, verás" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

Los demás: *"Sí, sí, está claro". "Sí, como que voy yo a jugarme el puesto de trabajo, vaya"*

"Venga, yo tengo un puesto de trabajo; yo hago lo que me pidan" (profesional de larga experiencia, hombre, sector público)

"A mí no me preocupa (se refiere a que vayan a surgir dilemas por el mandato institucional) porque yo lo primero que hago es: `déjame tiempo, que yo vea, que yo me equivoque o no me equivoque, pero dando opción a que yo hable con sus vecinos, a que yo vaya con un mínimo de tranquilidad, que use una herramienta profesional..." (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

No obstante lo anterior, se escuchan voces en las que se percibe que el mandato institucional es comprendido, quedando fuera, por tanto, la posibilidad de aparición de conflictos morales: se asume lo que se les pide institucionalmente y no hay dilema. Pero ha de quedar salvado que la seguridad en el puesto de trabajo determina siempre la forma de enfocar el tema.

"Es que muchas veces la institución tiene ciertos compromisos, ciertas cosas; y de una manera muy sutil, a veces, te dice: esto es necesario que se consiga" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Ahí veo un poco los conflictos entre los intereses de la institución –la institución presionada, a su vez, por otras instituciones externas- que lo que quería..." (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

B. Qué teoría seguir, ante un caso determinado, cuando nos acercamos a tendencias encontradas.

Surge un segundo dilema entre los participantes que, aún suscitando discusión, no parece producir el mismo impacto emocional entre los participantes: se ríen, hacen bromas con el tema, pero no se muestran igual de afectados que parecían estar cuando se hablaba de normas. Y aquí, sin embargo, sigue estando presente el valor relacionado con hacer bien el trabajo. La

diferencia parece ocultarse tras el hecho de que, aun conociendo lo que hay que hacer, cuando existen normas al respecto se tienen las manos atadas, mientras que si no se tiene claro cuál es el camino, éste se puede buscar y encontrar. Este segundo dilema lo define uno de los expertos como la cuestión de “los modelos teóricos contrapuestos”. Se refiere este participante a que cuando se trabaja un caso, se intenta tener en cuenta las teorías que hacen al tema. Y ello origina dilemas importantes porque no se sabe con cuál enfoque ha de quedarse, a cuál hay que prestarle mayor atención.

“Y hay muchas veces que tú dices: en este caso ¿cuál planteamiento seguimos? Te vas a un sitio y te dicen que un medio buen padre es mejor que un no padre...Yo al final no sé quién tiene razón en eso” (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

“Y una teoría te dice una cosa y otra te dice lo contrario. ¿Y ahora que dices, lo que decías antes o lo que decías después?” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

Ante este dilema que comentamos, quisiéramos dejar constancia de que ha sido el ambiente emocional mostrado por los participantes el que ha sugerido distinto rango a la hora de determinar si el dilema era relevante. No lo era pero sí que se percibía una tendencia de criterios común. Hubo interés, hubo calor en los discursos y detalles en sus exposiciones pero no estaba presente la seriedad que se le suele dar a algo que resulta doloroso.

C. Conocimiento profesional frente a los deseos o necesidades de los clientes. Este es el tercero de los dilemas que señalan los participantes Hay situaciones en las que no interviene ninguna norma legal que justifique una determinada actuación profesional, pero toma cuerpo un cierto criterio profesional acerca de la medida más adecuada para solventar el caso de que se trate. Sin embargo, el usuario afectado manifiesta deseos que chocan con las disposiciones del trabajador social. Ello origina dilemas que, en ocasiones, ni la experiencia puede evitar. Parece ser que el inclinarse por una de las dos opciones del dilema tiene mucho que ver con algo señalado anteriormente: con el conjunto de principios y valores que tenga asumidos el profesional que interviene.

“Él vive encerrado ahí (una cochera) y entra cuando le da la gana (quien participa está hablando de una persona de 85 años, con la casa sucia y maloliente). Se le ha ofrecido todo tipo de recursos posibles pero no quiere nada; él se alimenta, pero dice que es su vida, que vive como quiere y que no le hace mal a nadie y ya está. (...) El señor, oye, hablas con él y es un señor estupendo; te responde perfectamente, coherente en todas sus conversaciones...” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

En este caso, el profesional siente incomodidad porque ha de elegir entre el bienestar del usuario y su autonomía. Sin embargo, en el encuentro transicional

de esta investigación, nos encontramos con un planteamiento en el que se observa que no da origen a este tipo de conflictos el hecho de que se mueva el profesional en un enfoque de autonomía antipaternalista: la "autonomía como respeto a la identidad única de las personas" (Salcedo, 1998, p. 8). Se entiende desde este enfoque que ha de primar el deseo del cliente.

"Verás, yo recuerdo a un hombre que tenía todos los huecos de la ventana llenos de "cedés"... Pero allí no había ningún problema de salubridad. Si no hay algo de salud pública que salga por los sumideros o moleste a alguien, pues... esa es la vida del hombre. Verás, yo no me considero nadie para sacarlo... siempre que no haya un problema de salud pública" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

D. Ejercer el control social sobre los clientes. Aparece un nuevo dilema entre los participantes: el que se relaciona con el control social que se espera que ejerzan los trabajadores sociales en determinadas ocasiones. Provoca esta función de control un fuerte malestar en alguno de los participantes. Asoma así, de nuevo, uno de los dilemas teórico-morales más importantes en el trabajo social (convertido en dilema práctico-moral): el bienestar del cliente enfrentado a la autonomía de éste, pero aquí ya se nos muestra esta autonomía con una nueva faceta, la que para Damián Salcedo (1998, p. 6) es "autonomía como independencia" (hay autonomía cuando el usuario es libre e independiente en sus criterios). Los participantes sienten malestar cuando se ven obligados a imponer alguna actuación a sus clientes o cuando tienen que controlarlos.

"Y entonces la institución nos pide a nosotros como que le demos el cante, que le...; y a mí eso me da mucha angustia; el tema del control social, el tema de ser yo la controladora, la que te regañe" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"O exagerar una de las consecuencias negativas (que tiene tal cosa) para que te escuche un poquito más el cliente" (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

"Mi compi me decía: Es que yo, a alguien que viene a hacerse un test de VIH y que debe estar un poco preocupado ¿cómo me voy a poner a regañarle?" (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

"A mí lo que me molesta mucho es la doble función que nosotros ejercemos constantemente: de control social y de desarrollo" (profesional de larga experiencia, hombre, del sector público)

E. Las contradicciones de la administración. Nos asomamos a un dilema singular planteado por los participantes: el que se produce cuando atendiendo a un usuario de la administración se le tienen que proporcionar herramientas para que se defienda en el sistema. Un participante muestra su perplejidad cuando le ocurre:

“Por un lado, creo que los tengo que encajar (se refiere a los usuarios) en un sistema que funciona de determinada forma; encauzarlos para que puedan ir moviéndose por ese camino. Y por otro lado, también a veces, creo que les tengo que dar como herramientas para que se salgan del sistema; y tú dices: si está en el sistema ¿cómo le voy a dar herramientas para que salga? Entonces ¿esto de qué va?” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

Es muy parecida a la anterior aquella situación que origina la necesidad de ingreso institucional, pero, realmente, el profesional no cree en las bondades de esa medida.

“Ahí el dilema que se sigue, diría yo, no es tanto meterlo en la institución (se refiere a un menor) sino creer en que el sitio en que tú estás trabajando te sirve para algo. Es como un conductor de autobús. Todos los días subo gente y la puerta está rota y cada día hay uno que se despeña. Es creer en el sistema como para eso. Es decir, tú tienes que valorar el mal menor” (profesional de larga experiencia, hombre, sector público)

F. Los matices del secreto profesional. Veamos este nuevo dilema sugerido. En el espacio transicional, con respecto a esta cuestión del secreto, parece que la dificultad, el dilema, no reside en desvelar información a extraños sino, precisamente, a otros profesionales. 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 los datos o dar algunos? Se barajan en el discurso todas estas cuestiones y entra, además, un nuevo aspecto relacionado con el secreto: alguien espera –en este caso, desde la policía- que hables del caso por teléfono. Con respecto a los participantes, hay un amplio acuerdo en cuanto al carácter sensible de la materia.

“¿Hasta dónde digo y cómo lo digo? Y el equipo, a veces, deja mucho que desear, porque no todo el mundo... Porque luego, a la hora de las historias de pasillo, se enteran todo el mundo (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

“Cómo los profesionales van a ser profesionales. Me refiero a discretos: si van a hacer la investigación teniendo siempre en cuenta el riesgo que corre la víctima en...” (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

“Bueno, pues me llaman de la policía para pedirme que me pronuncie. Entonces, claro, la policía quería que yo me pronunciara. Y yo: que no”

G. Los dilemas en la relación con los compañeros. Surge un nuevo aspecto. Se sabe que hay dilemas con otros compañeros, trabajadores sociales o no. Es el momento de acercar la atención a lo que dicen en sus discursos los participantes de las sesiones de grupo: ¿hay seguridad en el rol profesional? ¿se acepta lo que les dicen otros profesionales? ¿se inhiben ante la falta de profesionalidad de estos?

Aunque se aprecia en el tono discursivo general que la seguridad en el rol profesional protege de dilemas con otros compañeros...

"Pero ¿de qué estás hablando? ¿Estás chalado? Tendré que hablar con el usuario, tendré que valorar la situación, tendré que estudiar; y veremos a ver si la salida es una residencia o es otra cosa" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Que desde las instituciones te piden participación en un documento, vale. Pues yo colaboro: estupendo. Ahora cuando te llega el documento y dice cosas que no son, ¡yo lo digo!. Me ha costado hasta casi una amistad..." (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Los trabajadores sociales en salud chocamos mucho con otros profesionales. Sobre todo, cuando te dicen: este hombre no puede seguir así y tienes que llevártelo a una residencia" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Es curioso ¿eh? Los compañeros (el psicólogo, el psiquiatra...) vienen y te dicen lo que tienes que hacer tú. Al final, cuando me dicen `haz esto` y no coincide con lo que yo valoro de lo que hay que hacer... Estoy en continua discusión; pero no conmigo, que lo tengo muy claro, integrado" (profesional de larga experiencia, mujer, sector privado)

"La inseguridad es algo que yo creo que está superado" (profesional de larga experiencia, hombre, sector público)

...también se percibe al "yo" con su propia realidad en el afrontamiento de esos dilemas:

"La verdad es que para mí es un dilema ¿Le digo a esta persona que gastarse 600 euros en un pasacalles, en un día, para televisión, en lugar de hacer cuatro talleres más, es una inmoralidad? Para mí es..." (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

"Para mí esta persona, desde mi criterio personal y profesional, es que ha perdido el norte en cuanto a que hay que hacer el trabajo con las personas (...). Mi dilema está en ese momento: qué hago, digo sí, sí, sí y no lo hago, o digo sí, sí, y lo hago y entonces estoy en contra de lo que yo quiero.... Le digo que no hago eso y entonces rompo una posibilidad de coordinación..." (profesional de larga experiencia, hombre, del sector privado)

Es de destacar el acuerdo en el discurso de dos de los participantes sobre la relación con compañeros de otras entidades, en materia de drogodependencia y de salud mental. Hay acuerdo en cuanto a que desde estas dos instancias, se les menosprecia pero no queda claro qué tipo de dilemas deontológicos (quizás sí los de tipo personal) origina tal relación.

Y hay un "yo", con insistencia en llegar al "otro/otros", al que la relación con otros profesionales le indica que todavía persiste una devaluación de nuestro tra-

bajo entre los compañeros de otras disciplinas; sin que ello signifique dilemas para los trabajadores sociales; tan sólo tener que soportar injerencias en la intervención.

“Mis mayores problemas y dilemas fueron con estos profesionales, no tanto con usuarios. Te tienes que morder la lengua mucho. Y tienes el dilema de decir: ¿le suelto lo que me viene al cuerpo soltarle o no lo suelto por el bien de la usuaria?” (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

“Seguro que yo digo blanco y ellos dicen negro; o al revés” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

“Yo recuerdo un caso de maltrato de un hijo hacia su madre. Fue enfermería a la baja y enfermería rápidamente vio: `aquí hay maltrato`. Bueno, yo era alucinada porque ni dejaba hablar a nadie ni exponer las herramientas nuestras para ver si había maltrato o no” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

En cualquier caso, la inseguridad profesional parece haber sido superada.

H. La influencia de los prejuicios sobre el cliente en la formación de dilemas. Se hace referencia desde los participantes al efecto que provoca en los profesionales del trabajo social los juicios previos. Con frecuencia, los profesionales reciben y emiten comentarios sobre los usuarios, lo que puede originar en los trabajadores sociales una cierta predisposición o un prejuicio acerca del cliente con el que tienen que intervenir.

Parece deducirse de los comentarios al respecto, que si se es consciente de la situación, se le pueden plantear dilemas al sujeto.

“Ahí sí que hay un dilema en cómo tratar, si con el juicio que tú tienes anterior (a conocerlo) o con el tipo de relación que tú quieres establecer desde la base con esa persona” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

“Hasta qué punto me dejo concienciar o dejo que me influya lo que me han dicho respecto a la relación que yo voy a tener” (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

Pero un “yo” emerge con fuerza y con independencia:

“Lo que pasa es que cuando una compañera te dice `ten cuidado`, a ver si me pongo, a mi edad, a usar un prejuicio. A mí me gusta mucho el cuento de caperucita roja desde el punto de vista del lobo. Es la moraleja de escuchar a las dos partes”

I. La Ley de Dependencia (Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia) y su prioridad absoluta de gestionar. Otro dilema: a los trabajadores sociales se les están presentando situaciones con la nueva “ley de dependencia” donde tienen que resolver de forma rápida los casos innumerables a los que hay que atender. Los

participantes opinan al respecto que les supone dilemas el tener que decidirse entre actuar rápidamente o dedicar el tiempo suficiente a cada caso. Incluso supone para un participante...

"...unos criterios ético-morales como nunca antes se me habían dado (...) Yo no discuto la necesidad de gestionar recursos; lo he hecho siempre. Pero eso es una cosa y otra cosa es que el 90% de nuestro tiempo esté dedicado a eso, porque entonces nos falta tiempo para la relación" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Con un procedimiento administrativo de corre, corre que te pilla; y vienen y vienen cada vez más visitas; y un estrés profesional tremendo" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

Hay depositado un énfasis enorme en esta cuestión, lo que la convierte en una línea de opinión destacada. Y ello porque, precisamente, también se reconoce que no todo el mundo lo vive de la misma manera, y que hay gente que se adapta o no se implica. O que, sencillamente, lo enfoca de otra forma.

"Yo siento que los recursos son escasos por lo que tenemos que ser eficaces, para que esos pocos recursos valgan para las grandes demandas que tenemos; y tenemos que hacerlos eficaces y reservarnos un espacio de tiempo para seguir haciendo lo que es el contenido fuerte de nuestro trabajo" (profesional de larga experiencia, hombre, sector público)

J. Conocimiento del código deontológico en la formación de dilemas.

Además de todo lo anterior, se abrió debate acerca de la relación entre tomar decisiones morales con conocer y aplicar el código deontológico, yendo varias de sus respuestas hacia un desconocimiento de la materia, en general, sin que eso determinase dilemas concretos (algo así como: si no se sabe, tampoco se sabe que no se sabe).

"Yo creo que los profesionales lo conocemos poquito"

Sin embargo, hacen referencia a determinados principios interiorizados que sí que originan dilemas. Como si la interiorización fuera la consecuencia:

"Verás, hay principios que tú los mamas cuando estás estudiando, por ejemplo, el principio de autodeterminación. Y lo digo al hilo de que es otro de los dilemas que a nosotros nos surgen en el campo de la salud" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

K. La experiencia en la formación de dilemas. Finalizamos con las aportaciones a un último aspecto sobre el papel que juega la experiencia en la formación de dilemas morales. El análisis de esta cuestión nos indica que la experiencia no se comporta como una barrera total ante los dilemas pero sí que parece ser algo valioso para librarse de ellos.

"Pero la experiencia no vale para todos (los dilemas)" (profesional de larga experiencia, hombre, sector privado)

"No vale para todos y además, aunque sean similares (los casos), nunca son iguales; entonces no te sirven los anteriores para decir: pues ahora lo hago..." (profesional de experiencia media, mujer, sector privado)

"El tener tablas te da mucha seguridad por eso, porque dices: es que yo por aquí ya he pasado y yo antes esto lo he vivido de esta manera y me ha ido bien o me ha ido mal" (profesional de larga experiencia, mujer, sector público)

"Creo que el dilema se plantea (aunque se tenga experiencia). Lo que puede cambiar son las estrategias que tú utilizas; o que por tu experiencia lo hayas visto antes; o utilizas otros medios para arreglar el tema: darle la vuelta... Son las habilidades. Depende de la experiencia"

2.2. Conclusiones y discusión

Tras el análisis de resultados, nos proponemos mostrar las conclusiones que nos ofrecen esos datos. Algunos de estos dilemas responden a lo que se estimaba que podía aparecer, a la vez que otros emergen con fuerza propia. Es singular, no obstante, la cantidad de matices que están presentes en varios de ellos. Este hecho lo consideramos de especial significación, sugiriéndonos la necesidad de profundizar, en concreto, en esos dilemas especiales.

Aparece de forma destacada lo que podríamos considerar como el primero de los dilemas morales relevantes, teniendo en cuenta la producción discursiva de quienes participaron en esta investigación y el énfasis puesto en ella. Se trata del enfrentamiento entre el cumplimiento de la ley (o las normas institucionales-legales) y el deseo de intervenir eficazmente.

Lo que se muestra es que el sujetarse a las normas legales obliga a los profesionales a no tomar en consideración la importancia que puede tener el tiempo o el momento en que se ejecuta la norma legal; considerándose el tiempo como factor que introduce cambios en el devenir del fenómeno.

Tampoco pueden sustraerse los profesionales a la denuncia de determinados hechos –aun a riesgo de interrumpir la marcha de la intervención- ni pueden dejar de informar sobre aspectos que atañen a la intimidad de los sujetos, con el consiguiente perjuicio para el bienestar de estos usuarios. La institución, además, impone normas para las que no siempre encuentran salida si su puesto de trabajo como profesionales depende de que las acaten o no.

Aparece un aspecto que se refiere al conflicto de tener que elegir entre teorías contrapuestas. Se vive como un dilema el tener que elegir, para la resolución de un caso, entre dos enfoques teóricos que defienden posturas contrarias, dejando

al profesional con el interrogante de cuál será la mejor. El énfasis depositado en este dilema es menor que con respecto al anterior, lo que sugiere menor preocupación frente a él.

Con respecto al choque entre el conocimiento profesional y los deseos del cliente, nos encontramos que hay divergencias entre los "yo": a unos los acosa el tener que elegir entre los principios y valores que poseen y a otros no les resulta dilemática la cuestión porque disponen de un principio cuyo rango determina a los demás. Se deduce, entonces, que el impacto es variable.

Otro dilema mostrado nos parece relevante por el impacto emocional que provoca en alguno de los participantes. Se vive desde algún "yo" con intensidad y malestar y hace referencia a ejercer control social sobre los clientes del Trabajo Social. Se percibe que el concepto de autonomía como independencia emerge en los que muestran malestar.

Un nuevo dilema asoma también "a su aire" y se refiere a las contradicciones de la administración. Alguno de los profesionales manifiesta un malestar intenso por tener que tomar decisiones, en materia sensible, cuando son conscientes de las limitaciones de la propia institución para ofrecer soluciones adecuadas.

Y hace su aparición algo que se esperaba, pero que no se contemplaba específicamente su estudio, dado que suponía una parte muy significativa del código deontológico y, por tanto, habría de mostrarse solo. Se trata del dilema planteado por los participantes que tiene que ver con los matices del secreto profesional. Efectivamente, este dilema emerge con fuerza, pero no porque no se distinga si la materia es confidencial o no; surge por la cantidad de matices que ofrece la cuestión: el momento a la hora de desvelar información, cuánta y cómo ofrecerla, a cuántos, a cuáles,... Se vive esta cuestión muy desde lo personal y muy en la búsqueda del "otro/otros", además de que se vive intensamente.

Con respecto a la relación con los compañeros, una buena parte de los expertos parece coincidir en que no se producen los dilemas porque la autoconfianza de los trabajadores sociales los protege de tales; aunque también se refieren situaciones personales y concretas que los originan. Lo que evidencian, además, los discursos es un fuerte malestar por las injerencias de profesionales de distintas disciplinas, ajenas al Trabajo Social. Pero esta cuestión, más que relacionada con dilemas, se relaciona con problemas distintos a tener que elegir entre opciones.

Vayamos a otro de los apartados que indicaron los participantes; se trata de la influencia de los prejuicios sobre el cliente, en la formación de dilemas. Algún participante señala que cuando se conoce esa influencia, se originan más dilemas porque el sujeto se cuestiona si debe atender a lo que le han dicho sobre el cliente o debe partir de cero cuando se inicia la relación con él.

Veamos ahora la influencia que ejerce sobre los dilemas la conocida como “ley de dependencia” y su prioridad absoluta de gestión. Alguna voz se eleva con fuerza inusitada sobre ello. Y se señala que obliga a cuestionarse si hay que ceñirse a las prioridades de la ley o hay que hacer el trabajo de forma adecuada. No resta fuerza a este planteamiento alguna otra voz que señala que se trata de enfocarlo de otra manera o de no implicarse.

Se debate sobre dos aspectos más, quedando estos en equilibrio con respecto a la aparición de dilemas: la formación deontológica favorece su aparición pero si no se posee no hay tales. La experiencia, por su parte, protege de dilemas, pero no del todo.

Llegados a este punto, destacaríamos para la discusión el hallazgo que a nuestro parecer es relevante: la dificultad que les supone a los trabajadores sociales atender al cumplimiento de la ley en detrimento de la calidad de las intervenciones que han de llevar a cabo. Ese cumplimiento exige atención inmediata, lo que frustra el alcance de resultados marcados por el tiempo; es decir, el conseguir cambios notables en la vida de los sujetos no es posible si no se dispone del tiempo necesario. Proponemos una línea de investigación que pueda determinar cuáles serían los mecanismos de control de estas situaciones. Aventuramos, al respecto, que cuando intervienen normas de especial impacto en las vidas de los sujetos, las discusiones y decisiones de equipo podrían reducir los dilemas de los trabajadores sociales en esta materia.

Nos llama la atención la relación que se establece entre la interiorización de determinados principios éticos y la aparición de dilemas morales. Este resultado sugiere en quien presenta este trabajo una contradicción: deseos de proliferación de este tipo de conflictos, habida cuenta de que el hecho de tenerlos significa que se posee una conciencia ética. En cualquier caso, apuntamos hacia la conquista de una mayor formación en lo que se refiere al código deontológico de la profesión de Trabajo Social.

Otra línea de investigación que quisiéramos sugerir tiene que ver con la “Ley de Dependencia”. Se adivina “un mar de fondo” con relación a los dilemas morales ¿Se han acomodado los profesionales a las urgencias de esta ley? ¿se sienten zarandeados por el dilema de escoger entre hacerlo bien o hacerlo rápido? Proponemos una mirada en esta línea.

Quisiéramos ofrecer a debate la realidad institucional de escasez de recursos o imposibilidad de ofrecer soluciones adecuadas, ante la necesidad profesional de brindar respuestas a quienes requieren de sus servicios. Tal situación desencadena los consiguientes dilemas en los profesionales. Entendiendo que es una situación de difícil remedio, quizás introduciría alguna mejora en las cuestiones dilemáticas la discusión del problema desde todo ámbito: académico, profesional, institucional...

Por último, quisiéramos poner el énfasis en una cuestión de las que denominábamos de muchos matices: el secreto profesional. Aparentemente, parecería que el asunto es diáfano: no se puede desvelar lo conocido por el ejercicio profesional. Pero se descubren tantas tonalidades alrededor de esta norma deontológica, que se genera desconcierto ¿por qué aparecen tantas dudas sobre la materia, siendo como es ésta, de carácter sensible? Proponemos, para cerrar este trabajo, facilitar investigaciones que atiendan a los dilemas que se originan alrededor del secreto profesional.

III.- BIBLIOGRAFÍA

- ALVIRA MARTÍN, F. (1984). "La investigación sociológica" en DEL CAMPO, S. (comp.). *Tratado de sociología*. Madrid: Taurus
- ASAMBLEA GENERAL DE COLEGIOS DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (1999). *Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales
- ASAMBLEA GENERAL DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (2004). *La Ética en el Trabajo Social. Declaración de Principios*. Adelaida (Australia): Federación Internacional de Trabajadores Sociales
- BALLESTERO IZQUIERDO, A. (2006). *Dilemas Éticos en Trabajo Social*. Pamplona: EUNATE
- BANKS, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica
- CALLEJO, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona: Ariel
- CANALES, M. y PEINADO, A. (1995). "El grupo de discusión", en DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis
- CANIMAS BRUGUÉ, J. (2006). "La ética aplicada a la intervención social" en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 73. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social
- CONDE GUTIÉRREZ DEL ÁLAMO (2008) "Los grupos triangulares como espacios transicionales para la producción discursiva: un estudio sobre la vivienda en Huelva" en GORDO LÓPEZ Y SERRANO PASCUAL (coords.) *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson Prentice Hall

- FUENTES CABALLERO, M. T.
(2001). "Abordar El conflicto moral. De la inteligencia ética personal a la inteligencia ética compartida" en *Educación Social*, nº 17. Barcelona: EUES Pere Tarrés
- (2004) "Los conflictos éticos en la práctica de los trabajadores sociales. Una experiencia de sistematización", en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 68. Madrid: Consejo Gral. De Colegios Oficiales de Trabajo Social y Servicios Sociales
- GORDO LÓPEZ Y SERRANO PASCUAL (coords.) (2009). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson Prentice Hall
- HUICI CASAL, C. y MORALES DOMÍNGUEZ, J. F. (directs.) (2004). *Psicología de grupos II. Métodos, Técnicas y Aplicaciones*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia
- IBÁÑEZ, J. (1993). "Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión", en GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J. Y ALVIRA, F. (comp.): *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Editorial
- KRUEGER, R. A. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide
- LLOPIS GOIG, R. (2004). *El grupo de discusión. Manual de aplicación a la investigación social, comercial y comunicativa*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC
- ORTI, A. (1993) "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo", en GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J. Y ALVIRA, F. (comp.): *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Editorial
- PALACIOS ESTEBAN, J. E. "Inclusión y exclusión. Las coordenadas éticas de la intervención social" en *Documentos de Trabajo Social*, números 43-44. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social
- ROLDÁN GARCÍA, E. (1998). "Los grupos de discusión en la investigación en Trabajo Social", en Cuadernos de Trabajo Social, nº 11. Madrid: Universidad Complutense de Madrid



- SALCEDO MEGALES, D.
1998 *Autonomía y Bienestar. La Ética del Trabajo Social*. Granada: Comares
1999 (compilador). *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Madrid: Narcea
- ÚRIZ PEMÁN, M. J. (2008). "Dilemas éticos que se plantean en la práctica diaria del trabajo social" en BERASALUCE CORREA, A. y OVEJAS LARA, M. R. (coords.). *I Jornada de Trabajo Social: Una mirada ética a la profesión*
- VILAR, J. (2001). "La ética en la práctica cotidiana de las profesiones sociales" en *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, nº 17. Barcelona: EUES Pere Tarrés

