

Cuestiones éticas y tipologías de comportamiento ético en la intervención profesional del Trabajo Social¹

Ethical issues and types of ethical behavior in social work intervention

ALBERTO BALLESTERO IZQUIERDO

MARÍA JESÚS ÚRIZ PEMÁN

JUAN JESÚS VISCARRET GARRO

Universidad Pública de Navarra. Grupo de investigación EFIMEC
efimec@unavarra.es

RESUMEN¹

El principal objetivo de este artículo es averiguar cuáles son las principales cuestiones éticas que surgen en las intervenciones sociales en las que participan los trabajadores y trabajadoras sociales españoles. Para ello analizaremos los datos obtenidos a través de un cuestionario enviado a trabajadores sociales colegiados en todo el territorio español.

Se trata de una investigación tipológica que se ha servido de técnicas de análisis multivariante (análisis factorial, *cluster analysis* y análisis discriminante). Hemos encontrado distintos tipos de profesionales dibujando un mapa general de las principales cuestiones éticas ante las que estos profesionales encuentran mayores dificultades.

Palabras clave: cuestiones éticas, comportamiento ético, Trabajo Social, código deontológico, intervención social.

¹ Este artículo es fruto de una parte de los resultados de la investigación realizada por el grupo de investigación EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de las ciencias) del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra dentro del proyecto nacional I+D+i «Dilemas éticos en la intervención social. La perspectiva de los trabajadores sociales en España» (referencia FFI2008-05546), subvencionado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Agradecemos también la colaboración del Consejo General de Trabajadores Sociales de España en el envío de los cuestionarios utilizados en la elaboración de este trabajo.

ABSTRACT

The aim of this article is to know what are the key ethical issues that arise in social interventions. In this study we show the results we have obtained through a questionnaire that we sent to social workers members of the College of Spanish Social Workers. In this paper we present a typological research using multivariate techniques (factorial analysis, cluster analysis y discriminant analysis). We describe different professionals drawing a general map about the key ethical issues they encounter and the difficulties they have to solve.

Keywords: *ethical issues, ethical behaviour, Social Work, deontological code, social intervention.*

INTRODUCCIÓN

Las éticas profesionales de nuestro siglo XXI no son ajenas al contexto general de lo que algunos autores han denominado «postmodernidad» (Bauman, 2006). Podríamos decir que el debate sobre la ética postmoderna se configura en torno a varios elementos fundamentales, como la crisis de autoridad, el debate en torno al universalismo/relativismo/pluralismo y la importancia del respeto a la libertad individual.

El primero de estos elementos —la crisis de autoridad— también tiene su reflejo en instituciones y documentos que tradicionalmente ejercían como organizadoras en una sociedad racional y progresista. En muchas de esas instituciones desempeñan su labor de intervención social diversos profesionales que adoptaron en su momento normas y reglas que quedaron reflejadas en los códigos deontológicos. Estos nacieron con una función fundamentalmente reguladora. Como señala Salcedo (1999: 35), el código «en su articulado, por un lado, regula la actividad profesional de modo que se proteja a los clientes de la mala conducta profesional y de la charlatanería; por otro, regula la conducta profesional en las relaciones con colegas, otros profesionales, instituciones, la propia profesión, la sociedad, etc.».

Otro de los grandes ejes de debate de la posmodernidad es el que podríamos denominar universalismo/relativismo/pluralismo. La discusión también tiene su reflejo en la ética profesional y en el sentido y finalidad de los códigos deontológicos. Estos nacieron con una pretensión universalizadora, para cubrir la necesidad de contar con valores y principios éticos comunes y propios de cada profesión (Coady y Bloch, 2002; Harris, 1994), pero ¿hay una única identidad profesional?, ¿son realmente necesarias las éticas profesionales?, ¿son útiles los códigos deontológicos?

Quienes opinan que la ética profesional no es necesaria argumentan que cada caso es único, que los profesionales no tienen tiempo para la reflexión ética, que no se puede definir un comportamiento «correcto» de forma universal, que cada profesional resuelve las cuestiones éticas acudiendo a su instinto o que los principios éticos no pueden ser establecidos mediante el consenso entre asociaciones (Ladd, 1998). En cambio, en nuestra opinión, estos argumentos no son consistentes, pues supondrían dejar al arbitrio subjetivo de cada profesional la toma de decisiones éticas y sumirían las intervenciones sociales en un relativismo total.

El tercer eje que marca la ética en la postmodernidad proclama el derecho individual a la autonomía, a la felicidad y a la realización personal. La ética postmoderna es una ética ambivalente en tanto en cuanto la postmodernidad no reclama el caos, sino que sigue regulando y normativizando la vida cotidiana, pero lo hace desde un compromiso más débil, al hablar de valores y normas que no interfieran con la libertad individual. En este contexto, no es de extrañar que gran parte de las cuestiones éticas problemáticas ante las que se encuentran los profesionales de la intervención social estén relacionadas con el respeto a la autonomía y capacidad de decisión de los usuarios, así como con los límites de dicha autonomía individual.

En definitiva, los profesionales de la intervención social se encuentran cada día con la necesidad de tomar decisiones éticas. Este tipo de decisiones responden a preguntas como

¿cuál es en este caso la opción más correcta?, ¿qué debo hacer en esta situación concreta? Según Dolgoff, Loewenberg y Harrington (2005), los problemas éticos surgen cuando suceden conflictos relativos a prioridades, metas, decisiones o resultados deseables propuestos por clientes, profesionales e instituciones que implican distintas concepciones sobre valores o diversas obligaciones (hacia el usuario, hacia la institución).

Las cuestiones y dilemas éticos en la intervención profesional desde el Trabajo Social han sido estudiadas por muchos autores en diversos países (Clark, 2000; Banks, 2001, 2004, Banks y Williams, 2005, Bowles, 2006; Ballester, 2006; Dolgoff, 2005; Úriz *et al.*, 2007; Miranda, 2006; Gray y Webb, 2010). Al igual que en otras profesiones implicadas en las intervenciones con individuos, familias y grupos, los profesionales del Trabajo Social tienen que tratar con muchos tipos de cuestiones éticas, como las relativas al respeto a la autonomía y capacidad de decisión de los usuarios, los conflictos entre ese respeto a la autonomía y el bienestar de los propios usuarios o de terceras personas, dudas sobre su deber de proteger y mantener información confidencial, sobre el acceso de los usuarios a la historia social... (Clark, 2000; Reamer, 1999; Hugman, 2003).

En este artículo presentamos parte de las conclusiones de un estudio realizado a nivel nacional para conocer realmente las principales cuestiones éticas a las que se enfrentan los trabajadores sociales españoles en sus intervenciones profesionales. Se trata de un estudio pionero en España realizado en el marco del proyecto de investigación de I+D+i «Dilemas éticos en la intervención social: la perspectiva de los trabajadores sociales en España» (FFI2008-05546). Queremos destacar que es la primera vez que se hace una evaluación del comportamiento y tipos de comportamiento ético de los profesionales del Trabajo Social en España.

Los principales interrogantes que han guiado esta parte de la investigación han sido: ¿Cuáles son las principales cuestiones éticas a las que se enfrentan los trabajadores sociales españoles en sus intervenciones profesionales? ¿Son el respeto a la autonomía y a la confidencialidad de la información relativa a los usuarios las cuestiones éticas que suscitan mayores dificultades? ¿Existe una heterogeneidad de posiciones en el comportamiento ético de estos profesionales en sus intervenciones sociales? ¿Se podrían establecer diversas tipologías de profesionales según su posicionamiento ante las cuestiones éticas? A partir de un estudio empírico, vamos a ver la relevancia de las cuestiones relativas a la confidencialidad, el respeto a la autonomía de los usuarios, el acceso al informe social, el consentimiento informado...

En 1994, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) acordó un documento sobre algunos principios y criterios comunes que deberían guiar las intervenciones de los profesionales del Trabajo Social. En España, el Código Deontológico de Trabajo Social de 1999 recogió básicamente esos principios y criterios comunes. A falta de códigos de práctica más concretos, este código es actualmente la única orientación normativa consensuada con la que cuentan los trabajadores sociales para tratar las cuestiones éticas. Por ello, también hemos creído fundamental reflexionar sobre las indicaciones que ofrece dicho código sobre las cuestiones éticas más problemáticas. Finalmente, el estudio nos va a permitir clasificar varios tipos de profesionales del Trabajo Social agrupados según su comportamiento ético ante esas cuestiones.

METODOLOGÍA: MUESTRA Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la realización de esta investigación hemos utilizado una metodología cuantitativa. La población objeto de estudio es la formada por los trabajadores sociales colegiados en España, según los datos del Consejo General del Colegio Oficial de Trabajadores Sociales. El cuestionario fue respondido por un total de 700 trabajadores sociales. La unidad muestral es aleatoria y nominativa. Aplicando la fórmula del error muestral para poblaciones finitas, significa que para un nivel de confianza de dos sigmas (95,5%), en donde $p = q = ,50$ donde el universo de referencia es de 8.505 profesionales y la muestra que se obtiene $n=700$, el error muestral que se obtiene es de $\pm 3,5\%$. El trabajo de campo se llevó a cabo durante el último trimestre de 2009.

Hemos utilizado el cuestionario «The Ethics Survey», utilizado con anterioridad en otras investigaciones realizadas en Estados Unidos (Ain, 2001). Este cuestionario fue traducido, adaptado y validado por el grupo de investigación EFIMEC de la Universidad Pública de Navarra en otra investigación dirigida a trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Base de Navarra (Úriz *et al.* 2007). También hemos tenido en cuenta algunas características que aparecen en el *Libro Blanco de Trabajo Social* consensuado por la Conferencia de Directores de Escuelas y Departamentos de Trabajo Social en España y diversos colectivos de profesionales (ANECA, 2004). Para este artículo hemos seleccionado los datos de la investigación del proyecto de I+D+i obtenidos en el apartado relativo a las cuestiones éticas en la intervención social y elaborado un estudio tipológico.

El cuestionario «The Ethics Survey» destina a estos aspectos veinte ítems medidos en una escala Likert de cuatro categorías. Estos ítems plantean a los trabajadores sociales encuestados una serie de afirmaciones que deben ser valoradas según el grado de importancia que tienen en su práctica profesional cotidiana; 1=Nunca hasta 4=Siempre. Para el proceso analítico hemos utilizado el programa SPSS 18.0 y se ha realizado un análisis factorial de correspondencias múltiples, donde interaccionan las variables mencionadas, así como un estudio de *cluster* para definir los grupos de interés en función de dichas variables. La validación de los *clusters* obtenidos se ha producido mediante análisis discriminante y análisis de varianza.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Tal y como se ha indicado, el objetivo del presente estudio es explorar las principales cuestiones éticas a las que se enfrentan los trabajadores sociales en su práctica profesional y el posicionamiento que cada profesional tiene respecto de cada una de ellas (declaraciones de valor en relación a la acción). Este aspecto ha sido poco o escasamente estudiado a nivel profesional. Para ello se han elegido un total de veinte situaciones o planteamientos éticos que ponen al profesional ante la situación de tomar posición con respecto a lo que realiza en su práctica profesional cotidiana. Estas veinte afirmaciones tienen relación con diferentes y variados aspectos sobre elementos éticos clave como la autonomía, la

revelación de datos, la información, el consentimiento informado, las relaciones con el usuario, la relación multidisciplinar, el secreto profesional...

Estas situaciones ofrecen un complejo y variado entramado de posiciones profesionales en torno a las diferentes cuestiones éticas planteadas que, más allá de la mera descripción, hacen necesario un estudio multivariante. El análisis factorial es un método de análisis que intenta reducir, a través de un modelo lineal, un conjunto extenso de variables observables a número menor de variables hipotéticas denominadas «factores», tratando de obtener la mayor cantidad posible de la variabilidad total. Con este método estadístico pretendemos, primero, caracterizar mejor el heterogéneo conjunto de cuestiones éticas y, segundo, ordenar las posiciones (factoriales) de los trabajadores sociales y poder construir unas tipologías de profesionales con respecto a su comportamiento ético.

Análisis factorial

Tras aplicar el análisis factorial, la rotación ha convergido en siete factores que explican el 56,3% de la varianza total, y que podríamos denominar del siguiente modo:

1. El primer factor agrupa las cuestiones relativas a la protección y mantenimiento de la confidencialidad, así como al conocimiento de la legislación vigente (preguntas 45, 44, 32).
2. El segundo factor muestra cuestiones relativas a la información que se da a los usuarios sobre los servicios de que se dispone, las limitaciones de los recursos, derechos de los usuarios y limitaciones de esos derechos (preguntas 30, 25, 29, 39 y 28).
3. El tercer factor refleja cuestiones relativas a los límites a la autonomía de los usuarios, es decir, situaciones en las que está justificado, por parte del trabajador social, limitar la autonomía y la libertad de los usuarios (preguntas 38 y 37).
4. El cuarto factor agrupa cuestiones relativas a los límites de la confidencialidad, es decir, situaciones en las que está justificado revelar información confidencial relativa a los usuarios (preguntas 41, 40, 42, 33).
5. Cuestiones relativas a la relación profesional del trabajador social con los usuarios y con otros profesionales (preguntas 26 y 27).
6. Cuestiones relativas al respeto a las opiniones de los usuarios, así como el acceso a su historia social (preguntas 46 y 36).
7. Cuestiones relativas al tipo de relaciones que mantiene el trabajador social con los usuarios (preguntas 31 y 35).

TABLA 1
ANÁLISIS FACTORIAL. MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS

	Factores						
	1	2	3	4	5	6	7
p45	0,835	0,067	0,022	-0,003	0,025	0,086	-0,038
p44	0,830	0,086	0,079	-0,018	0,061	-0,034	-0,042
p32	0,460	0,147	-0,026	0,125	0,056	0,258	0,152
p30	0,055	0,689	0,098	0,150	0,037	-0,097	0,067
p25	0,005	0,607	0,003	0,059	0,052	0,131	-0,013
p29	0,175	0,574	-0,012	0,030	0,171	0,169	-0,064
p39	0,484	0,535	0,132	0,028	-0,018	-0,066	-0,048
p28	0,074	0,522	0,002	-0,007	0,424	0,299	-0,057
p38	0,064	0,073	0,888	0,131	0,065	-0,002	0,028
p37	0,052	0,047	0,854	0,200	0,105	0,141	-0,014
p41	-0,001	-0,013	0,122	0,775	0,125	-0,158	0,033
p40	-0,104	0,205	0,170	0,680	-0,086	-0,064	-0,02
p42	0,229	-0,115	-0,085	0,524	0,250	0,284	-0,0800
p33	0,086	0,214	0,139	0,442	-0,091	0,122	0,139
p26	0,066	0,112	0,102	-0,043	0,728	-0,216	-0,048
p27	-0,005	0,143	0,037	0,147	0,633	0,195	0,119
p46	0,055	0,178	0,065	0,005	-0,080	0,773	0,015
p36	0,126	0,048	0,133	-0,080	0,382	0,476	-0,118
p31	0,126	-0,052	-0,081	0,089	-0,051	0,061	0,765
p35	-0,130	0,008	0,095	-0,033	0,067	-0,102	0,760

Método: análisis de componentes principales. Normalización Varimax con Kaiser.

Fuente: elaboración propia.

Cuestiones éticas utilizadas para el análisis factorial:

- P.45. El trabajador social adopta precauciones para garantizar y mantener la confidencialidad de la información transmitida a terceros por medio de ordenadores, correo electrónico, fotocopiadoras, teléfonos y cualquier otro medio.
- P.44. El trabajador social protege la confidencialidad de los informes tanto en papel como en soporte informático.
- P.32. El trabajador social conoce la legislación nacional, autonómica y municipal con el fin de atender correctamente las demandas éticas.
- P.30. El trabajador social informa a las familias, parejas y grupos de que tanto él como otros profesionales no pueden garantizar que se mantendrá la confidencialidad en todo momento, ya que puede tener excepciones.
- P.25. El trabajador social informa al usuario de cuáles son las limitaciones de los recursos de que dispone.
- P.29. El trabajador social proporciona determinados servicios a sus usuarios solo en el contexto de una relación profesional basada en un consentimiento informado.
- P.28. El trabajador social informa a sus usuarios sobre su derecho a rechazar los recursos que se le ofrecen.
- P.39. Al comienzo de la relación con el usuario, el trabajador social le informa, tanto de su derecho a la confidencialidad como de las limitaciones a las que está sometido el mantenimiento del secreto profesional.
- P.41. Si la conducta del usuario supone una seria infracción de la legalidad vigente, entonces está justificada la revelación de información confidencial relativa al usuario.
- P.40. La revelación de la información confidencial relativa al usuario se justifica en los casos de malos tratos a mujeres, menores, ancianos o discapacitados.
- P.33. El trabajador social que esté implicado en procedimientos legales relacionados con sus usuarios suele revelar la información que le requiera un juez, quedando limitado así el secreto profesional.

- P.42. Cuando se revela información sobre el usuario a otros colegas no implicados directamente en la intervención se cuenta solo la información estrictamente necesaria, sin revelar otros detalles del historial del usuario.
- P.38. El trabajador social limita la autonomía y la libertad del usuario si las acciones del usuario pueden provocar un daño grave, previsible e inminente a sí mismo (al usuario).
- P.37. El trabajador social limita la autonomía y la libertad del usuario si las acciones del usuario pueden provocar un daño grave, previsible e inminente a otras personas.
- P.26. El trabajador social mantiene solo una relación profesional con los usuarios y no acepta bienes o servicios de los usuarios a los que presta un servicio profesional.
- P.27. El trabajador social ayuda a sus colegas en sus posibles problemas, si es que tales problemas afectan a su práctica del trabajo social.
- P.31. El trabajador social trabaja con usuarios con quienes ha mantenido o mantiene actualmente relaciones de pareja.
- P.35. El trabajador social que trabaja como supervisor o educador mantiene relaciones personales con los supervisados, estudiantes, personas en prácticas u otros colegas sobre los que tiene autoridad profesional.
- P.46. El trabajador social proporciona al usuario acceso a su historia social cuando este lo solicita.
- P.36. Salvo situaciones excepcionales, el trabajador social respeta las opiniones, criterios y decisiones que el usuario toma sobre su propia vida, aunque no los comparta.

PRINCIPALES CUESTIONES ÉTICAS Y SU TRATAMIENTO EN EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA

En las distintas intervenciones sociales que realizan los profesionales día a día se encuentran con problemas relativos a las cuestiones éticas que pueden agruparse en esos siete factores. En nuestra opinión, llegado el momento de decidir cómo actuar ante esos problemas, puede resultar de gran ayuda consultar el código deontológico profesional, pues este puede proporcionar algún tipo de orientación para las actuaciones profesionales.

Por este motivo, antes de analizar las respuestas dadas por los profesionales a las siete agrupaciones de cuestiones éticas resultantes del análisis factorial, veamos brevemente qué dice el Código Deontológico de Trabajo Social en España acerca de algunas de esas cuestiones. Recordemos que el código es el principal documento con el que cuentan los trabajadores sociales españoles y que, además, está basado en el documento internacional sobre principios y criterios éticos para el Trabajo Social aprobado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS, 1994).

Factor 1: Cuestiones relativas a la protección y mantenimiento de la confidencialidad

El deber de confidencialidad del profesional queda recogido desde el comienzo del Código Deontológico. Ya en el apartado sobre los principios éticos generales de la profesión, el artículo 11 detalla el «derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información en el trabajo profesional». La confidencialidad aparece recogida así como un derecho de los usuarios que los trabajadores sociales han de respetar.

Un poco más adelante, el artículo 22 recoge también la obligación por parte del profesional de «custodiar la información sobre el usuario/cliente u otras terceras personas que conozca por razones de su cargo, con independencia de la fuente de donde se haya obtenido y del soporte donde se encuentre registrada». Existe, por tanto, un deber claro de proteger y mantener la confidencialidad de los informes sobre los usuarios, sea cual sea el soporte en el que se guarden dichos informes (en papel o en soporte informático). Además, según dice el artículo 29, el profesional «debe tener en cuenta que la documentación de trabajo

está sujeta a criterios de confidencialidad, por lo que su uso queda limitado por y para el objetivo profesional de que se trate».

En el capítulo V, relativo a la relación del trabajador social con otras entidades y organizaciones, se detalla en el artículo 31 que «los informes realizados a petición de una entidad u organización están sujetos al deber y derecho general de la confidencialidad, quedando la entidad solicitante obligada a no darles difusión fuera del objetivo concreto para el que fue recabado».

El capítulo VI del Código Deontológico está dedicado por completo al secreto profesional, recordando de nuevo el deber de «guardar secreto de todo lo que los usuarios/clientes le transmitan y confíen, así como de lo que conozca en su ejercicio profesional». También se concreta este deber en la informatización de fichas, historias y expedientes.

Otro aspecto significativo es el que recoge al artículo 36, en el que se detalla que, «tanto la recogida como la comunicación de datos debe ser restringida a las necesidades de la intervención profesional». Esto significa que se deben recoger y reflejar solo los datos necesarios para la intervención, evitando, por ejemplo, incluir valoraciones u opiniones personales sobre los usuarios². Cuando el trabajador social tenga que comunicar algún tipo de información sobre algún usuario a otros colegas, esta información debe limitarse a los elementos indispensables para la intervención profesional, respetando siempre el secreto profesional (esto queda detallado en el artículo 48).

Factor 2: Cuestiones relativas a la información que los profesionales dan a los usuarios

Ya en el capítulo II sobre los Principios Generales de la Profesión de Trabajo Social se detalla, concretamente en el artículo 12, el deber de los trabajadores sociales de trabajar en estrecha colaboración con los usuarios «y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan».

Este artículo presupone que los usuarios son personas autónomas y competentes, capaces de tomar sus propias decisiones y, por tanto, capaces de decidir libremente ante una propuesta de actuación u otra. Por eso han de ser informados convenientemente sobre los riesgos y ventajas de cada actuación, para que después puedan decidir libremente. En este sentido, es fundamental que los profesionales realicen un consentimiento informado de la mejor forma posible.

Factor 3: Cuestiones relativas a los límites a la autonomía de los usuarios

Uno de los principios éticos que más suelen tener presentes los trabajadores sociales es el del respeto a la autonomía y, por tanto, a las decisiones, de los usuarios. El trabajador social suele ser un profesional que tiende a respetar las decisiones de los usuarios, alejándose así

² En este sentido, es muy importante reflejar solo la información estrictamente necesaria para la intervención. Muchos profesionales confiesan que han llegado a encontrarse en situaciones muy embarazosas cuando les es requerido un informe en el que han vertido algunas opiniones o valoraciones personales sobre los usuarios que eran innecesarias para la intervención profesional.

de actitudes paternalistas. Esta actitud queda también reflejada en el comienzo del Código Deontológico, puesto que ya en el artículo 5 se dice que «cada individuo tiene derecho a la autorrealización». Autorrealizarse significa desarrollar al máximo las propias capacidades (lo que hoy en día se conoce más con el término *empowerment*), pero autorrealizarse presupone la libertad, la autonomía del usuario para tomar sus propias decisiones.

Pero el principio ético de autonomía, al igual que otros principios éticos, también tiene sus limitaciones. La autonomía no puede ser absoluta o ilimitada. Por eso, el mismo artículo 5 continúa hablando de ese derecho a la autorrealización «hasta donde no interfiera en el derecho de los demás». Suele decirse, en general, que la libertad de cada sujeto termina donde empiezan los derechos fundamentales de las otras personas. Pues bien, también aquí los derechos de los demás actúan como límite a la autonomía de cada individuo.

El Código Deontológico español no profundiza más en este aspecto. En cambio, por ejemplo, el Código Deontológico de la NASW (National Association of Social Workers) detalla como límites a la autonomía de los usuarios aquellas situaciones en las que se puede provocar un daño «grave, previsible o inminente» al usuario, a terceras personas o incluso al profesional. Aunque es cierto que en ocasiones resulta difícil evaluar la gravedad o probabilidad de un daño, es importante tener en cuenta esta limitación a la autonomía, pues puede ayudarnos a decidir cómo actuar en muchas situaciones difíciles.

Factor 4: Cuestiones relativas a los límites al mantenimiento de la confidencialidad sobre los usuarios

Al igual que el principio ético de autonomía tiene sus limitaciones, también hay situaciones que limitan el mantenimiento de la confidencialidad relativa a los usuarios. En el artículo 11 se llega a utilizar la expresión «confidencialidad justificada», aunque no se detalla claramente qué se entiende por ello.

Ya hemos dicho, al analizar el factor 1, que la confidencialidad aparece recogida como un principio ético básico de la profesión de Trabajo Social desde el artículo 11 del Código Deontológico. Pero dentro del capítulo VI sobre el secreto profesional, se detallan varias situaciones que no suponen una vulneración del secreto profesional; entre ellas, concretamente, «Si con el mantenimiento del secreto profesional se produjera un perjuicio al propio usuario/cliente, por causa de su incapacidad física o psíquica, o se dañaran los intereses de terceros declarados incapaces o no» (apartado c) y «para evitar una lesión notoriamente injusta y grave que la guarda del secreto profesional pudiera causar al profesional o a un tercero» (apartado d).

Factor 5: Cuestiones relativas a la relación entre el profesional, usuarios y otros colegas

El código de la NASW detalla específicamente que los trabajadores sociales no podrán recibir regalos como contraprestación a sus servicios profesionales. El Código Deontológico español no lo detalla de forma tan precisa, pero está claro que no sería éticamente correcto aceptar bienes o regalos como contraprestación a cualquier intervención profesional.

En cuanto a las relaciones entre los trabajadores sociales y otros profesionales, todo el capítulo VIII del Código Deontológico de Trabajo Social en España está dedicado a esta cuestión. El artículo 54, por ejemplo, se refiere a las relaciones de «compañerismo, lealtad y respeto recíproco, evitando la competencia desleal». Pero también se dice, en el artículo 56, que si se tiene conocimiento de que otro profesional está incumpliendo las normas del Código Deontológico, «se ha de comunicar por escrito a la Junta de Gobierno del Colegio correspondiente».

Factor 6: Cuestiones relativas al respeto a las opiniones del usuario, así como al acceso a la historia social

Aunque, como ya hemos señalado anteriormente, el principio de autonomía es un principio ético básico para los trabajadores sociales, en ocasiones puede resultar difícil respetar algunas opiniones de los usuarios que el profesional no comparte. Sin embargo, exceptuando las situaciones en las que respetar esas decisiones pueda suponer un daño grave al propio usuario u a otras personas, en general, como detalla claramente el artículo 17 del Código Deontológico, el trabajador social «debe respetar las opiniones, criterios y decisiones que el usuario/cliente tome sobre su propia existencia, aunque no los comparta».

Por otro lado, aunque el Código Deontológico no lo detalla de forma precisa, el usuario tiene derecho a acceder a la historia o informe social cuando lo solicite. Conviene no olvidar que el profesional no es el propietario del informe social y que, por tanto, el usuario puede solicitar acceder a él. Por eso es importante que en el informe social no aparezcan reflejadas opiniones o valoraciones personales y no profesionales.

Factor 7: Cuestiones relativas al tipo de relación entre el trabajador social y los usuarios

Los trabajadores y trabajadoras sociales tienden a implicarse bastante en sus relaciones con los usuarios. Hay que tener en cuenta que muchos de estos usuarios se encuentran en situaciones difíciles, con graves problemas económicos, familiares... En ocasiones son los propios usuarios quienes tienden a establecer una relación con los profesionales que va más allá de la relación profesional, confiando en ellos muchas cuestiones personales.

Pues bien, por este motivo es importante que los trabajadores sociales procuren tener una relación profesional con los usuarios, sin entremezclar en esa relación otras cuestiones personales. La relación entre trabajadores sociales y usuarios puede ser cercana, pero estrictamente profesional. El Código Deontológico de Trabajo Social en España no trata de forma específica esta problemática. En cambio otros Códigos, como el norteamericano (NASW, 1999), sí que lo trata de una forma mucho más concreta, señalando, por ejemplo, que los trabajadores sociales no han de trabajar con usuarios con quienes hayan mantenido o mantengan relaciones de pareja.

Otro tipo de situaciones que también hay que tener en cuenta son las que se dan entre trabajadores sociales y personas a las que están supervisando o estudiantes en prácticas que

en ese momento se encuentran trabajando en el mismo servicio. Aunque el código español tampoco especifica nada sobre ello, en estas situaciones el trabajador social normalmente tiene cierta autoridad sobre esas personas, por lo que es conveniente no mezclar cuestiones personales en la relación con ellas.

TIPOLOGÍAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO (*CLUSTER ANALYSIS*)

Una vez llevada a cabo la caracterización factorial hemos procedido a la elaboración de tipologías de profesionales con respecto a su posicionamiento factorial ante las mismas. Nos hemos servido de la técnica de agrupamiento No Jerárquica «K» medias (K-Means). El análisis estadístico realizado obtiene diez conglomerados resultantes en los que se agrupan los 700 trabajadores sociales encuestados. La validación y exactitud de la clasificación obtenida se ha llevado a cabo mediante el análisis discriminante, según el cual clasifica correctamente el 96,8% de los casos agrupados originales, y mediante el análisis de varianza, el cual nos indica que todos los factores producen diferencias significativa en la definición de los diez *clusters* o grupos (ver anexo). Presentamos los diez conglomerados resultantes en la siguiente tabla:

TABLA 2
CENTROS DE CONGLOMERADOS FINALES. ANÁLISIS DE CLUSTER K MEDIAS

FACTOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
F.1.Proteger y mantener la confidencialidad	0,39344	0,38969	-2,78087	0,54114	1,38193	0,51324	-1,27299	-0,04149	-0,01482	-1,67505
F.2.Información a los usuarios	0,16848	0,27149	1,41715	0,54305	-0,85755	0,05161	0,51867	-1,35515	-0,59157	0,24157
F.3.Límites a la autonomía	-1,31407	0,27608	-1,3276	0,70792	-3,03488	-0,12269	-0,06406	0,22457	-0,32336	0,5042
F.4.Límites a la confidencialidad	-0,3593	1,0859	-1,4004	-0,80507	2,83797	0,16282	0,37965	0,03014	-0,17328	-0,22905
F.5.Relación profesional	0,48092	0,04971	-2,52383	0,02778	-4,387	-0,17808	0,14399	0,70724	-1,68295	-0,1073
F.6.Respetar opiniones y acceso a la historia social	-0,21965	-0,39795	-3,89704	0,15905	-2,19903	0,51896	0,9938	0,13625	0,03098	-0,50726
F.7.Relaciones con los usuarios	-0,12541	-0,11734	-0,93852	-0,16059	4,35475	3,65935	-0,40474	-0,11543	-0,33042	0,59432
N=700	118	131	1	128	1	27	62	84	89	59
%	16,9	18,7	0,1	18,3	0,1	3,9	8,9	12,0	12,7	8,4

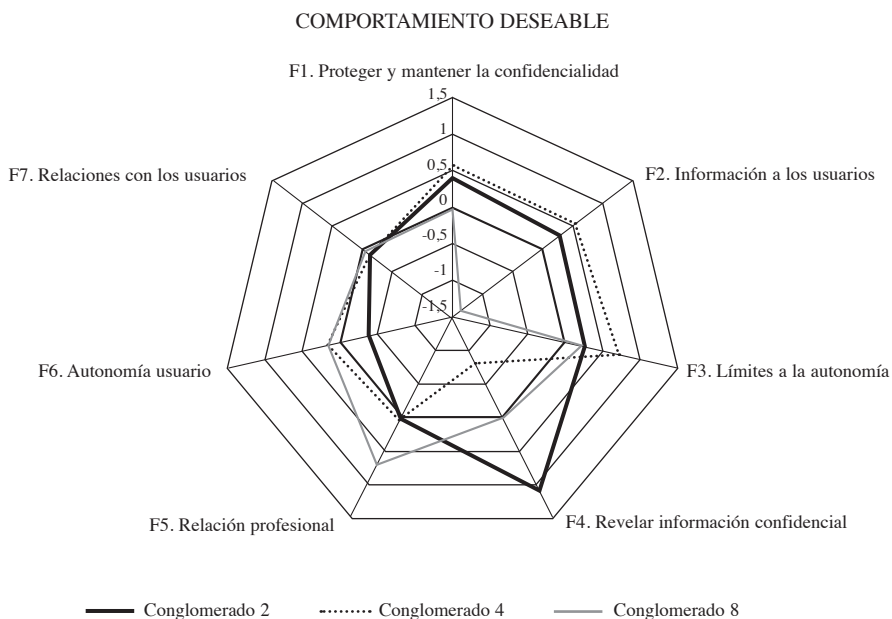
Fuente: elaboración propia.

Los resultados indican la existencia de diez *clusters* o grupos de profesionales según las diversas puntuaciones factoriales obtenidas. Estos diez grupos emergen del análisis estadístico con claridad y nos facilitan una mejor observación del posicionamiento ético de los profesionales del trabajo social.

A continuación pasaremos a caracterizar cada uno de los grupos obtenidos enfatizando su peso en el conjunto de la muestra, así como los elementos característicos que los definen y diferencian de otros. Ahora bien, hay que señalar que, con el fin de realizar una caracterización ordenada de los mismos, nos hemos servido de una agrupación de carácter cualitativo, que los agrupa en torno a cuatro grandes clases. Esta clasificación cualitativa (construida) tiene como fundamento jerárquico la ubicación de los diferentes tipos o *clusters* obtenidos estadísticamente en torno a un comportamiento ético ideal. El tipo ideal está construido a partir de lo que sería un comportamiento ético deseado. A estas cuatro grandes clases de comportamiento ético las llamaremos A (Comportamiento ético deseable), B (Comportamiento ético irregular) C (Comportamiento ético inoportuno) y D (Comportamiento ético residual/atípico). Situaremos los diez conglomerados resultantes dentro de cada una de esas cuatro grandes clases, a la vez que analizamos detalladamente las características de cada uno de esos diez conglomerados.

CLASE A. COMPORTAMIENTO ÉTICO DESEABLE

Esta clase agrupa los conglomerados nº 8, nº 2 y nº 4: representa el 49,1% del total de la muestra. Son *clusters* que en líneas generales muestran un comportamiento ético deseable, obteniendo puntuaciones cercanas a lo que sería considerado como un tipo ideal ético, si bien poseen algunas dificultades en determinadas áreas éticas, las cuales les confieren su singularidad:



- Conglomerado nº 2: el conglomerado nº 2 agrupa al 18,7% de la muestra. Los trabajadores y trabajadoras sociales de este conglomerado, en general, tienen un comportamiento deseable éticamente, excepto en las situaciones relativas a permitir el acceso del usuario a la historia social y respetar las decisiones de los usuarios que no compartan (factor 6). Este grupo obtiene una puntuación positiva muy alta en el factor 4, que abarca situaciones en las que se puede revelar información relativa a los usuarios. Esto significa que sostienen una perspectiva ética acertada en cuanto a las situaciones que justifican romper la confidencialidad: cuando hay infracciones de la legalidad o situaciones de malos tratos a personas especialmente vulnerables. También afirman contar a otros profesionales solo la información estrictamente necesaria relativa a los usuarios y revelar al juez la información que les requiera y que limite su secreto profesional.

La puntuación obtenida en el factor 1 refleja el adecuado deber de proteger y mantener la confidencialidad de los informes y de la información que se transmite a terceras personas, así como la necesidad de conocer la legislación para poder atender a los usuarios de un modo más correcto.

La puntuación de los factores 2 (información que se da a los usuarios) y 3 (situaciones que limitan la autonomía de los usuarios) también es positiva y similar entre sí. Esto significa que estos profesionales son partidarios de dar una información precisa a los usuarios sobre los recursos de que se dispone (y las limitaciones de los mismos), así como de su derecho a la confidencialidad y las excepciones y limitaciones de ese derecho. Además son favorables a proporcionar a los usuarios toda la información necesaria mediante un consentimiento informado adecuado.

En cuanto a la autonomía, también creen necesario limitar la autonomía de los usuarios en los casos en los que pudiera suceder un daño grave, previsible e inminente para el usuario, el trabajador social o terceras personas.

La puntuación de los profesionales de este conglomerado en el factor nº 5 (mantener una relación solo profesional con los usuarios y ayudar a otros profesionales que lo necesiten) es también positiva, aunque algo más baja que la obtenida en los otros factores comentados.

En cuanto al factor 7 (tipo de relaciones que mantiene con los usuarios), la puntuación resultante es negativa, lo que significa que estos profesionales se muestran contrarios a trabajar con usuarios con quienes han tenido (o tienen) una relación de pareja y también son contrarios a mantener relaciones personales con supervisados o personas sobre las que tengan una autoridad profesional. Esta postura es correcta éticamente, pues es conveniente mantener una relación solo profesional, tanto con los usuarios como con otras personas sobre las que los profesionales estén ejerciendo una posición de mayor poder profesional.

- Conglomerado nº 4: el tipo nº 4 es el segundo más numeroso entre los trabajadores encuestados, pues engloba al 18,3% del total de profesionales encuestados. Las respuestas dadas por este colectivo de profesionales se corresponden a lo que dicta la deontología profesional en lo relativo a: la necesidad de proteger y mantener la confidencialidad de los informes y la legislación vigente (factor 1), dar una información correcta a los usuarios sobre recursos, derecho a la confidencialidad y sus limitaciones (factor 2), el deber del trabajador social de limitar la autonomía de los usuarios cuando sea necesario (factor 3), permitir el acceso del usuario a la historia social y respetar sus decisiones aunque no las comparta (factor 6), mostrarse

contrario a mantener relaciones personales o de pareja con usuarios o con supervisados (factor 7) y mostrarse a favor de ayudar a otros colegas dentro de las relaciones profesionales (factor 5).

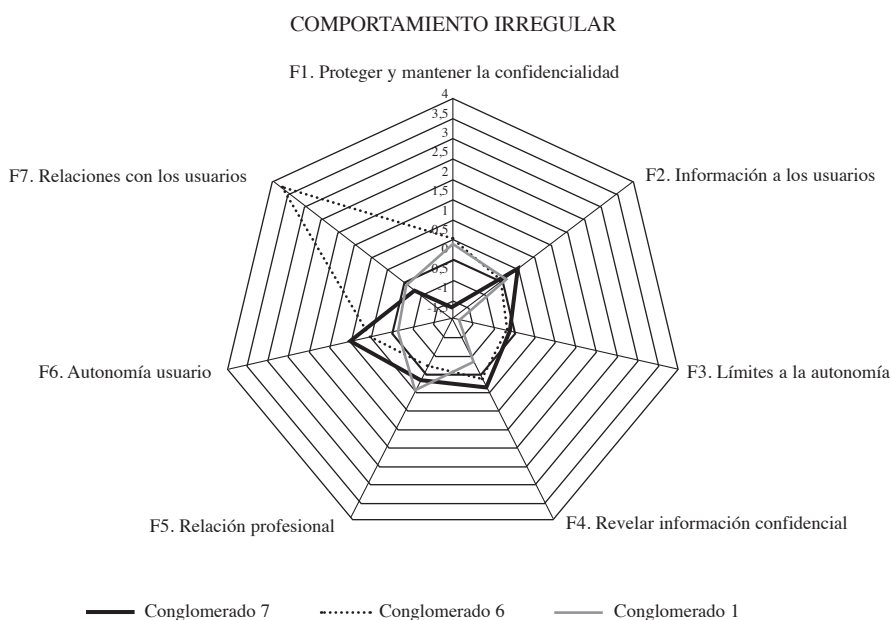
La única puntuación que llama la atención en este colectivo es la obtenida en el factor 4, relativo a situaciones en las que estaría justificado romper la confidencialidad y revelar información acerca del usuario para intentar evitar así daños al usuario, al profesional o a terceras personas.

- Conglomerado n° 8: se trata del quinto conglomerado en cuanto al número de trabajadores sociales que engloba: el 12,0% del total de encuestados. Desde el punto de vista ético, puntúan correctamente en todos los factores, excepto en el factor 2, que le confiere su elemento característico. Este es el relativo a cómo se transmite la información a los usuarios sobre los recursos, servicios, derechos... Comparativamente entre todos los conglomerados, la puntuación de este factor es la negativa más alta, lo cual refleja que este grupo es el que tiene una concepción más inadecuada del consentimiento informado.

CLASE B. COMPORTAMIENTO ÉTICO IRREGULAR

Esta clase agrupa los conglomerados n° 7, n° 6 y n° 1: representa el 29,6% del total de la muestra. Son *clusters* que muestran un comportamiento ético que en ocasiones se acerca a las puntuaciones de un tipo ideal ético, si bien en otras ocasiones demuestran serias dificultades en determinadas áreas éticas, que les confieren su singularidad. El patrón de funcionamiento ético no es homogéneo en todos los factores analizados.

Veamos sus principales características:



- Conglomerado nº 7: este es un grupo intermedio en cuanto al número de profesionales que abarca, pues representa el 8,9% del total de encuestados. Es el grupo que se manifiesta más claramente en contra de mantener relaciones personales (más allá de las profesionales) con los usuarios o supervisados (factor 7). Se muestran favorables a practicar un consentimiento informado con los usuarios, informándoles de todos los recursos disponibles, de su derecho a la confidencialidad y de las limitaciones de esos recursos (factor 2). También se muestran a favor de revelar información confidencial cuando esté justificado (situaciones de daños graves, reflejadas en el factor 4), de ayudar a los colegas cuando lo necesiten (factor 5) y de respetar la autonomía y las opiniones de los usuarios, aunque no las compartan (factor 6).

Sin embargo, llama la atención la puntuación de los factores 1 y 3, pues reflejan que no creen que se adopten las precauciones necesarias para proteger y mantener la confidencialidad (factor 1) y que tampoco creen que el trabajador social limita la autonomía de los usuarios cuando se pueden ocasionar daños a terceros (factor 3).

- Conglomerado nº 6: este grupo engloba solo al 3,9% del total de trabajadores sociales encuestados, por lo que no es un grupo demasiado numeroso. Se trata de un grupo que obtiene puntuaciones positivas (aunque no muy elevadas) en los factores 1 (necesidad de proteger y mantener la confidencialidad), 2 (dar una información adecuada a los usuarios, tanto sobre los recursos disponibles como sobre su derecho a la confidencialidad y sus posibles limitaciones), 4 (situaciones en las que está justificado romper la confidencialidad) y 6 (proporcionar el acceso del usuario a la historia social y respetar sus opiniones). En estos factores las respuestas de este colectivo se adaptan a lo dictado por la deontología profesional.

No sucede lo mismo con los factores 7, 3 y 5. Llama la atención que es el grupo que obtiene la puntuación más alta en el factor 7, por lo que, al igual que los trabajadores sociales del conglomerado 5, también parecen mostrarse favorables a tener relaciones personales (y no solo profesionales) con los usuarios. También puntúan negativamente en el factor 3 y en el 5, por lo que no tienen una percepción ética correcta sobre las situaciones que limitan la autonomía de los usuarios (como los daños graves a terceras personas) y parece que no ven incorrecto mantener con los usuarios una relación más allá de la estrictamente profesional (factor 5).

- Conglomerado nº 1: agrupa al 16,9% del total de trabajadores sociales encuestados. Lo más característico de este grupo es que defienden excesivamente la autonomía de los usuarios y la confidencialidad de la información. La puntuación negativa en el factor 3 significa que se muestran contrarios a poner límites a la autonomía de los usuarios, incluso en situaciones en las que los usuarios puedan provocar un daño grave a sí mismos o a otras personas.

Sobre este punto nos gustaría hacer una importante observación: el respeto a la autonomía de los usuarios es fundamental en la relación profesional entre trabajadores sociales y usuarios, pero creer que la autonomía de los usuarios no tiene límites, además de incorrecto éticamente, puede resultar muy peligroso prácticamente. El posible daño grave a otras personas, al trabajador social o al propio usuario es una situación que limita claramente la

autonomía de los usuarios y así lo recogen, de hecho, la mayoría de los códigos profesionales³. No podemos convertirnos en defensores a ultranza de la libertad y la autonomía de los usuarios amparándonos solo en el antipaternalismo y olvidando las graves consecuencias que esa actitud puede tener.

Este grupo de trabajadores sociales también puntúa negativamente los factores 4, 6 y 7, es decir, en las cuestiones relativas a cuándo revelar información confidencial, el respeto a las decisiones de los usuarios y el tipo de relaciones que ha de mantener el trabajador social con los usuarios.

Estas respuestas en el factor 4 nos muestran a profesionales que, al igual que defendían el respeto a la autonomía de los usuarios sin ver limitaciones claras a esa autonomía, también defienden el respeto a la confidencialidad de los usuarios sin ver situaciones que deben limitar claramente dicha confidencialidad y que justificarían, por tanto, la revelación de información confidencial sobre los usuarios.

Defender a ultranza el respeto a la autonomía de los usuarios puede resultar tan peligroso como defender a ultranza el respeto a la confidencialidad. Recordemos, a este respecto, que todos los códigos deontológicos se refieren a situaciones que limitan la autonomía y la confidencialidad de la información relativa a los usuarios: malos tratos a personas especialmente vulnerables, revelar la información estrictamente necesaria que demanda un juez...

También hay que tener especial cuidado con la información sobre el usuario que transmitimos a otros colegas que no estén directamente implicados en la intervención. Los profesionales del conglomerado 1 no parecen ver negativamente que se revele a esos colegas más información de la necesaria. En cambio, el Código Deontológico detalla claramente que se puede compartir información sobre los usuarios en un trabajo en equipo con otros profesionales, pero que no se debe transmitir información sobre los usuarios a otros profesionales que no estén directamente implicados en la intervención.

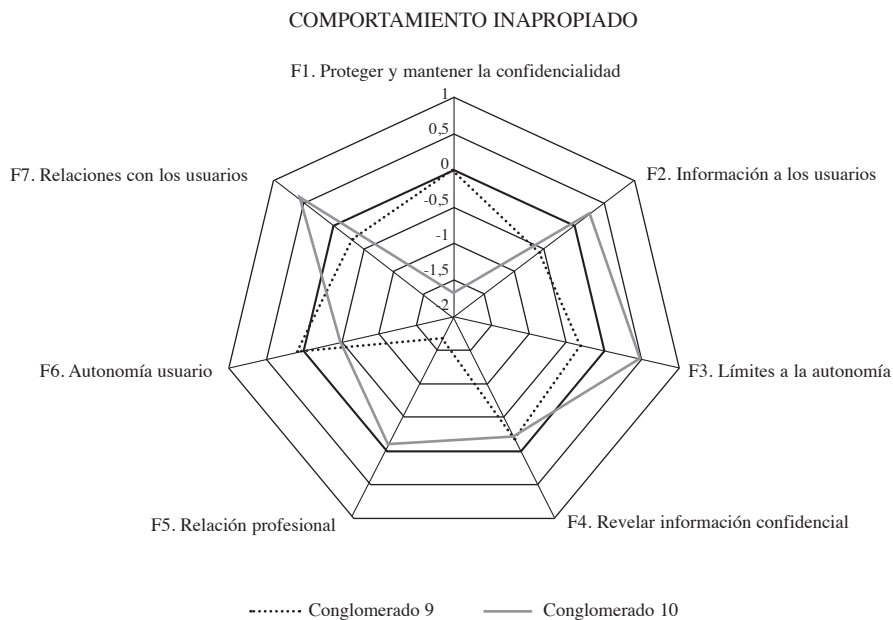
Hay un dato que resulta algo contradictorio en las respuestas dadas por los profesionales del conglomerado nº 1: como hemos visto, se mostraban contrarios a limitar la autonomía de los usuarios, pero también puntúan negativamente en el factor 6, lo que significa que, paradójicamente, se muestran contrarios a respetar las opiniones de los usuarios que ellos no compartan y tampoco son partidarios de proporcionar al usuario acceso a su historia social cuando este lo demande.

Sobre este punto hay que destacar que el usuario tiene derecho a acceder a su historia social. Este derecho suele estar limitado en muy pocas situaciones, por lo que es importante que los profesionales tengan especial cuidado en lo que escriben en la historia social, pues han de tener presente que esa historia social no es propiedad del profesional, sino del usuario. Por este motivo, los profesionales han de tener especial cuidado en no escribir valoraciones personales sobre los usuarios, sino únicamente las estrictamente profesionales.

³ El Código Deontológico de la NASW, por ejemplo, utiliza en numerosas ocasiones la expresión de un posible «daño grave, previsible e inminente» para el usuario, terceras personas o el trabajador social, para referirse a situaciones en las que debe limitarse la autonomía de los usuarios.

CLASE C. COMPORTAMIENTO ÉTICAMENTE INAPROPIADO

Esta clase agrupa los conglomerados nº 9 y nº 10, y representa el 21,1% del total de la muestra. Son *clusters* que en líneas generales muestran un comportamiento ético que en nada se parece a lo que sería considerado como un tipo ideal ético, mostrando carencias relevantes en algunos comportamientos éticos.



• El conglomerado nº 9 es el cuarto conglomerado en cuanto al número de trabajadores sociales, ya que representa el 12,7% del total de encuestados. Refleja un comportamiento bastante inadecuado éticamente, excepto en los factores 6 (permitir el acceso a la historia social) y 7 (tipo de relación con los usuarios). Las puntuaciones de los factores 1 al 5 son incorrectas éticamente, lo cual refleja un tratamiento inadecuado de la confidencialidad, de la transmisión de información a los usuarios, de las situaciones que limitarían la autonomía de los usuarios y de las situaciones que justificarían revelar información confidencial sobre los usuarios.

Por otro lado, el conglomerado nº 10 ocuparía el séptimo lugar en cuanto a número de profesionales, entre los 10 conglomerados resultantes, pues representa el 8,4% del total. Llama la atención la alta puntuación negativa que obtienen en el factor 1, relativo a las medidas que deben adoptar los profesionales para garantizar y proteger la confidencialidad. Esta puntuación es la segunda más negativa entre las obtenidas en este factor por cada uno de los 10 conglomerados resultantes. Esto significa una inadecuada protección de la información entre los profesionales de este grupo en la transmisión de información a terceras personas, así como en la protección de los informes que han de guardar en papel o en soporte informático.

También es significativa la alta puntuación negativa en el factor 4, relativo a situaciones en las que estaría justificado romper la confidencialidad de la información de los usuarios, porque existe un riesgo para la integridad de otras personas. Este resultado, unido al obtenido en el factor 1, significa que los profesionales de este grupo tienen una concepción inadecuada sobre todo lo relativo a la confidencialidad, tanto sobre su mantenimiento como sobre las situaciones en las que estaría justificado romperla.

Los factores 5 y 6 también tienen una puntuación negativa en este grupo, lo que significa que no verían mal aceptar bienes o servicios de usuarios y que tampoco se muestran favorables a ayudar a colegas que lo necesitaran en el transcurso de la intervención social (factor 5). Tampoco parecen ver necesario proporcionar al usuario que lo solicite el acceso a su historia social, ni respetar sus opiniones cuando no las comparta (factor 6). Finalmente, no se muestran contrarios a mantener una relación, no solo profesional, sino también personal, con los usuarios (factor 7).

Este grupo tan solo obtiene una puntuación adecuada en los factores 2 y 3, es decir, en los aspectos relativos a cómo se debe informar a los usuarios sobre sus derechos y sobre los recursos disponibles (factor 2) y cómo se pueden limitar las decisiones de los usuarios si existe el riesgo de dañarse a sí mismo o a terceras personas (factor 3).

CLASE D. COMPORTAMIENTO RESIDUAL/ATÍPICO

Esta clase agrupa los conglomerados 3 y 5, representa el 0,2% del total de la muestra. Obviamente su escasa significación y peso estadístico les confieren el título de «residual». Son *clusters* que en líneas generales muestran un comportamiento ético disruptivo, lleno de contradicciones e irregularidades, siendo estas las que les confieren una especial mención, pese a su escasa representatividad.:

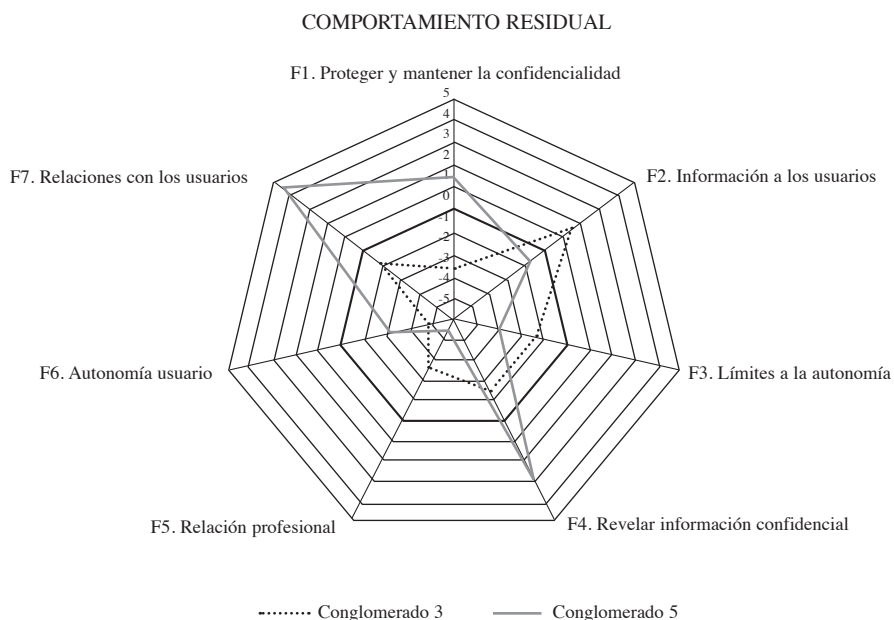
- En el conglomerado nº 3 encontramos solo a un trabajador o trabajadora social de los 700 encuestados. Este grupo, junto con el conglomerado nº 5 en el que también hay solo un trabajador o trabajadora social (0,1%), es el menos numeroso y, por tanto, son los menos representativos.

Llama especialmente la atención la alta puntuación negativa del factor 1 (la puntuación negativa más alta al factor 1 entre todos los conglomerados resultantes), lo que significa una opinión contraria al deber del trabajador social de proteger la confidencialidad de los informes y al conocimiento de la legislación vigente.

Las puntuaciones en los factores 5 y 6 son igualmente altas y negativas, lo que significa que se muestran contrarios a mantener relaciones estrictamente profesionales con los usuarios, que no creen que el trabajador social ayude a sus colegas en sus posibles problemas (factor 5), ni que proporcione al usuario un acceso adecuado a su historia social cuando este lo demande (factor 6). Tampoco parece respetar las opiniones de los usuarios aunque no las comparta.

Los factores 3 y 4 también son negativos, lo que significa que no ven necesario limitar la autonomía de los usuarios en situaciones de posible daño (factor 3) y tampoco perciben

la necesidad de romper la confidencialidad en situaciones de gravedad, como malos tratos a personas vulnerables, al juez...



Podríamos decir que en los dos únicos factores en los que las respuestas de este conglomerado se ajustan a lo dictado por el Código Deontológico son el 2 (la información que el trabajador social da a los usuarios) y el 7: se muestra a favor de dar un consentimiento informado adecuado sobre los recursos y sus limitaciones, sobre el derecho a la confidencialidad y sus limitaciones; también se muestra contrario a mantener relaciones personales con supervisados, estudiantes o personas sobre la que pueda ejercer algún tipo de autoridad profesional.

- En cuanto al conglomerado nº 5, es el otro grupo menos numeroso entre los 10 conglomerados resultantes, pues solo cuenta con un trabajador o trabajadora social. Llama la atención especialmente la alta puntuación (la más alta de todos los conglomerados resultantes) que otorga este grupo al factor 4 relativo a las situaciones en las que estaría justificado romper la confidencialidad de la información relativa a los usuarios: infracciones de la legalidad, malos tratos a personas especialmente vulnerables, declaración ante un juez... También puntúan muy alto (otra vez la puntuación más alta de entre los 10 conglomerados) en el factor 1, relativo a las precauciones que debe tomar el trabajador social para proteger y mantener la confidencialidad en informes, transmisiones a terceros... Podríamos decir entonces que este conglomerado se muestra muy favorable a proteger y mantener la confidencialidad, y que también tienen claras las situaciones en las que esta puede romperse, ajustándose por completo en este aspecto a lo que dicta el código deontológico.

En cambio, si analizamos las puntuaciones obtenidas en los otros factores, nos encontramos con que no se muestran a favor de dar un consentimiento informado adecuado a los usuarios (factor 2) y son muy contrarios a limitar la autonomía de los usuarios (de hecho, son el conglomerado que obtiene una puntuación negativa más alta en el factor 3). También tienen la puntuación negativa más alta de todos los conglomerados en el factor 5, por lo que no parecen ser contrarios a aceptar bienes o servicios de usuarios a los que prestan sus servicios y tampoco creen que el trabajador social ayude a los colegas que tienen algún problema en las intervenciones profesionales.

El factor 7 también obtiene la puntuación negativa más alta de entre todos los conglomerados, lo que puede interpretarse como que este colectivo se muestra muy favorable a tener relaciones personales con los usuarios o supervisados. Finalmente, el factor 6 también tiene una puntuación negativa muy alta (la segunda; solo superada por el conglomerado 3), lo que significa que tampoco se muestran favorables a permitir el acceso del usuario a su historia social ni a respetar las decisiones que tome y que el profesional no comparta.

CONCLUSIONES

Una primera conclusión general al examinar los siete factores en los 10 conglomerados es que no hay unanimidad en cuanto a alguna cuestión ética ante la que todos los profesionales actúen incorrectamente, pero tampoco hay una cuestión ética ante la que todos actúen correctamente. No podría afirmarse, por ejemplo, que todos protegen correctamente la información confidencial relativa a los usuarios, pero tampoco podría afirmarse que todos la protejan de un modo incorrecto. Esto significa que hay una gran diversidad entre los profesionales en sus actitudes y respuestas a las diversas cuestiones éticas.

Los grupos que reflejan un comportamiento más correcto desde el punto de vista ético son los que hemos agrupado dentro del tipo A (comportamiento ético deseable): el 2, 4 y 8. En los tres únicamente hay un factor en el que la respuesta dada no es adecuada, aunque ese factor no es el mismo en los tres grupos: en el conglomerado 2 se ve una inadecuada concepción de la historia social, puesto que no se permite el acceso del usuario cuando este lo solicita; el conglomerado 4 no parece tener claras las situaciones que sí justificarían revelar información relativa a los usuarios y, finalmente, el conglomerado 8 refleja una información inadecuada a los usuarios sobre sus derechos, recursos disponibles y sus limitaciones...

Si sumamos los trabajadores sociales de estos tres grupos serían la mitad de los cuestionarios válidos analizados y significaría que el 50% de los trabajadores sociales realizan intervenciones éticamente correctas, aunque todavía siguen teniendo problemas sobre cómo deben actuar en lo relativo a permitir el acceso de los usuarios a la historia social, en las situaciones que limitan la confidencialidad de la información sobre los usuarios y en la forma de transmitir información a los mismos y de obtener su consentimiento informado.

Si miramos los resultados obtenidos por los profesionales de la clase B (comportamiento ético irregular), vemos que el conglomerado 7 abarca un 7,4% de los profesionales y puntúa incorrectamente en solo dos factores: la protección y mantenimiento de la confidencialidad y las situaciones en las que estaría justificada la limitación de la autonomía de los usuarios.

En cambio, los conglomerados 6 y 1 puntúan de forma correcta en 4 factores y de forma incorrecta en tres. Ambos juntos representarían un 20,6% del total, pero tampoco hay una coincidencia entre las cuestiones éticas que reflejarían un comportamiento ético inadecuado. Sí que coinciden en la importancia de proteger la confidencialidad y en transmitir información a los usuarios de una forma correcta. Sin embargo, no saben cómo actuar de forma éticamente correcta ante distintas cuestiones, como las situaciones que sí justificarían limitar la autonomía de los usuarios por existir riesgo de producir un daño a uno mismo o a terceros.

A partir del resultado de los conglomerados 9 y 10 (Tipo C) y 3 y 5 (Tipo D) emana, por nuestra parte, una cierta preocupación. Entre todos ellos reflejan un 21,4% del total de cuestionarios válidos. Los conglomerados 3 y 5 quizá no sean especialmente significativos, pues solo hay un trabajador social en cada uno de ellos, pero tanto sus respuestas como las de los conglomerados 9 y 10 reflejan un comportamiento inapropiado éticamente de ese 21,4% de los profesionales en la mayoría de las cuestiones éticas sobre las que se les pregunta.

En general, podríamos decir que, a la hora de actuar, existe un planteamiento ambivalente y muy diverso por parte de los profesionales del trabajo social, moviéndose en torno a roles profesionales distintos. Quizá su papel ya no es tanto ser jueces «objetivos» ante personas y situaciones iguales, sino que se han convertido en personas que deciden de forma diferente frente a situaciones y personas diferentes. Este hecho iría en correlación con el eje universalismo/relativismo y pluralismo al que nos referíamos al comienzo de este artículo como característico de la ética postmoderna.

Pese a esta gran variedad de cuestiones éticas y distintas respuestas ante dichas cuestiones, la segunda conclusión de este artículo quiere ahondar brevemente en algunas de las principales cuestiones éticas ante las que los trabajadores sociales encuentran más dificultades. Estas son: permitir o no el acceso de los usuarios a la historia social, problemas en la obtención del consentimiento informado por parte de los usuarios y dificultades en las situaciones que limitan la confidencialidad y la autonomía de los usuarios. Esta segunda conclusión responde afirmativamente a uno de los interrogantes que nos planteábamos en esta investigación, puesto que, efectivamente, el respeto a la autonomía y a la confidencialidad de la información relativa a los usuarios son dos de las cuestiones éticas que suscitan mayores dificultades éticas entre los profesionales.

Al comienzo de nuestro artículo hablábamos de la importancia que se concede en nuestros días a la libertad individual. Pues bien, no es de extrañar que las principales cuestiones éticas ante las que los trabajadores sociales manifiesten más dificultades sean aquellas que tienen que ver precisamente con las que atañen a la libertad del individuo: límites de autonomía de los usuarios, límites a la confidencialidad y límites a su información personal. Ante estas dificultades, y en coherencia con el planteamiento de crisis de autoridad, muchos profesionales fundamentan sus decisiones éticas vinculadas más a postulados comprensivos (adaptados a cada situación) que a criterios disciplinarios (normativos).

Finalmente, podríamos afirmar que existe una relativización de los postulados que define el código deontológico. Este debería ofrecer un asidero moral, un anclaje ético a los profesionales; en cambio, de hecho, se observa que una gran parte de los profesionales poseen comportamientos incorrectos o dispares en cuanto a la aplicación de aspectos concretos del mismo. Es decir, de alguna forma han relativizado la autoridad que otorga una norma moderna

como es el Código, optando por la utilización de otros caminos más individualizados a la hora de tomar la decisión ética (Ballester, Viscarret, Úriz, 2011).

En nuestra opinión, aunque en el Código no se traten de forma detallada todas las posibles cuestiones éticas, sí que puede servir de orientación en algunas situaciones; por ejemplo, en aquellas relativas a los límites de la confidencialidad y la autonomía de los usuarios. No hay que olvidar que aunque la confidencialidad y la autonomía son de gran importancia en las intervenciones sociales, ninguna de ellas son principios éticos absolutos, por lo que hay situaciones que las limitan claramente: el daño grave del usuario a sí mismo, a terceros o al profesional. Estas situaciones sí que aparecen recogidas con claridad en el Código Deontológico y no deberían suscitar tantas dudas éticas entre los profesionales.

El Código también hace referencia expresa a la importancia de obtener el consentimiento informado de los usuarios, pero hay que tener en cuenta que, detrás de la obtención del mismo, suele estar la cuestión sobre la competencia de los usuarios para tomar sus propias decisiones y en ocasiones el trabajador social encuentra dificultades en la evaluación de esa competencia. También sugerimos la necesidad de especificar y actualizar más en el Código Deontológico los aspectos relativos al acceso de los usuarios a su historia social, pues esta parece ser una de las situaciones que suscita más dificultades éticas entre los trabajadores sociales.

En definitiva, podemos concluir de un modo general que ya no hay una única identidad profesional, sino que más bien existen muchas identidades profesionales. Ese pluralismo profesional es propio de la postmodernidad e indica también la inexistencia de un consenso sobre la construcción de un referente ético que valide las decisiones y que sirva de guía para el conjunto de profesionales del Trabajo Social. Digamos que una parte de la profesión ve la necesidad y la conveniencia de tener una regla común (unicidad de la verdad, unicidad normativa), que dé garantías y seguridad y que nazca del consenso comunitario (encargo común); pero, por otro lado, encontramos profesionales que abogan por la autonomía de su decisión, por crear, por generar propuestas propias y ajustadas a cada caso o cada situación concreta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIN, E. J. (2001), *Ethical Dilemmas of New York City Social Workers*, New York, Yeshiva University (tesis doctoral).
- ANECA (2004), *Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social*.
- BALLESTERO, A., VISCARRET, J. J. y ÚRIZ, M^a J. (2011), «Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales en España», *Portularia*, XI, 2, 47-59.
- BANKS, S. (2001), *Ethics and Values in Social Work* (2nd edn), Basingstoke, Hampshire, Palgrave Macmillan.
- (2004), *Ethics, Accountability and the Social Professions*, Basingstoke, Hampshire, Palgrave Macmillan.
- y WILLIAMS, R. (2005), «Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas», *British Journal of Social Work*, 35 (7): 1005-1022.

- BALLESTERO, A. (2006), *Dilemas éticos en Trabajo Social*, Pamplona, Eunate.
- BAUMAN Z. (2006), *Ética posmoderna*, Madrid, Siglo XXI.
- BOWLES, W., COLLINGRIDE, M., CURRY, S. y VALENTINE, B. (2006), *Ethical Practice in Social Work. An Applied Approach*, Berkshire, Open University Press.
- CLARK, C. L. (2000), *Social Work Ethics. Politics, Principles and Practice*, London, Macmillan.
- COADY, M. y BLOCH, S. (2002), *Codes of Ethics and the Professions*, Sidney, Melbourne University Press.
- COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (1999), *Código Deontológico de Trabajo Social en España* (texto aprobado por la asamblea general de colegios oficiales de diplomados en Trabajo Social y asistentes sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999).
- DOLGOFF, R., LOEWENBERG, F. M. y HARRINGTON, D. (2005), *Ethical Decisions for Social Work Practice*, Belmont, Thomson Learning.
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES (FITS) (1994), «La ética del Trabajo Social. Principios y Criterios», Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, Colombo, Sri Lanka, 6-8 de julio.
- GRAY, M. y WEBB, S. A. (2010), *Ethics and Value Perspectives in Social Work*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- HARRIS, N. (1994), «Professional Codes and Kantian Duties», en R. Chadwick (ed.), *Ethics and the Professions*, Aldershot, Avebury, 104-115.
- HUGMAN, R. (2003), «Professional Ethics in Social Work: Living with the Legacy», *Australian Social Work*, 56 (1), 5-15.
- LADD, J. (1998), «The Quest for a Code of Ethics: An Intellectual and Moral Confusion», en P. Vesilund y A. Gunn (eds.), *New Managerialism, New Welfare?*, London, Sage/Open University Press, 152-168.
- MIRANDA, P. (2006), «Observaciones de teorías éticas en los procesos argumentativos de trabajadores sociales», en *Revista Trabajo Social*, 73, marzo, 83-97.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (NASW) (1999), *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>.
- REAMER, F. G. (1999), *Social Work Values and Ethics (2nd ed.)*. New York, Columbia University Press.
- SALCEDO, D. (1999), *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid, Narcea.
- ÚRIZ, M. J., BALLESTERO, A. y URIEN, B. (2007), *Dilemas éticos en la intervención social: una perspectiva profesional desde el Trabajo Social*, Zaragoza, Mira Editores.

ANEXO. TABLA DE CLASIFICACIONES

a) Diferencias significativas de los factores en cada clúster

	F	Sig.
Factor 1	68,353	0,000
Factor 2	29,737	0,000
Factor 3	46,089	0,000
Factor 4	50,216	0,000
Factor 5	49,898	0,000
Factor 6	40,62	0,000
Factor 7	90,689	0,000

b) Tabla de clasificaciones. Análisis discriminante

		Resultados de la clasificación(a)										
		Grupo de pertenencia pronosticado										
Dimensión	clúster	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
n	1	93	0	0	3	0	0	1	0	2	0	99
	2	2	107	0	0	0	0	1	0	0	1	111
	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	4	0	0	0	106	0	1	1	0	0	0	108
	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	6	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	23
	7	0	2	0	1	0	0	49	0	0	0	52
	8	0	0	0	0	0	0	0	70	0	1	71
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	75
	10	0	0	0	0	0	0	2	1	0	47	50
%	1	93,9	0	0	3	0	0	1	0	2	0	100
	2	1,8	96,4	0	0	0	0	0,9	0	0	0,9	100
	3	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	100
	4	0	0	0	98,1	0	0,9	0,9	0	0	0	100
	5	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100
	6	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	100
	7	0	3,8	0	1,9	0	0	94,2	0	0	0	100
	8	0	0	0	0	0	0	0	98,6	0	1,4	100
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	100
	10	0	0	0	0	0	0	4	2	0	94	100

Alberto Ballestero Izquierdo es ayudante del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra y miembro del grupo de investigación. EFIMEC. E-mail: alberto.ballestero@unavarra.es

María Jesús Úriz Pemán es profesora titular de Filosofía. Directora del grupo de investigación EFIMEC (Ética, Filosofía y Metodología de las Ciencias) del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra. E-mail: ivan@unavarra.es

Juan Jesús Viscarret Garro es profesor titular del área de Trabajo Social y Servicios Sociales del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra y miembro del grupo de investigación EFIMEC. E-mail: juanj.viscarret@unavarra.es

Recibido: 29/11/2011

Aceptado: 13/12/2012