

# CUANDO LAS COSAS SALEN MAL: SOBRE LA MEDIACIÓN, EL ARBITRAJE, LA ACCIÓN CORRECTIVA Y LA SANCIÓN DISCIPLINARIA

## WHEN THINGS GO WRONG: ON MEDIATION, ARBITRATION, CORRECTIVE ACTION AND DISCIPLINARY SANCTION

**Casper Koene<sup>1</sup>**

*Psicólogo clínico. Consultor independiente en ética profesional*

*Cuando las asociaciones nacionales de psicólogos se enfrentan con denuncias por infracciones éticas no pueden quedarse pasivos. En el preámbulo de su Meta-código, la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA) les exigen disponer de procedimientos para la investigación y la toma de decisiones respecto a las denuncias a sus miembros. Dependiendo de la naturaleza y la gravedad de la denuncia, podría dar lugar a la mediación, a acciones correctivas o una sanción disciplinaria (véase Koene, 2007; 2008). Mirando al futuro, sería bueno para la profesión si la defensa de sus normas éticas fuera similar en todas las asociaciones de psicólogos de Europa. Algunos hallazgos de investigaciones sugieren que esto no es necesariamente solo un sueño irrealizable.*

**Palabras clave:** *Ética, Meta-código de Ética, Principios éticos, Mediación, Arbitraje, Acciones correctivas, Sanciones disciplinarias*

*Faced with allegations of infringement of its ethical standards, national psychologists associations cannot stay passive. In the Preamble of its Meta-code, the European Federation of Psychologists Associations demands them to have procedures to investigate and decide upon complaints against their members. Taking into account the nature and seriousness of the complaint, this may lead to mediation, to corrective actions or a disciplinary sanction (see Koene, 2007; 2008). Looking into the future, it would be a good thing for the profession if the upholding of its ethical standards could be similar in all European psychologists associations. Some research findings suggest that such is not necessarily just a dreamscape.*

**Key words:** *Ethics, Meta-code of ethics, Ethical principles, Mediation, Arbitration, Corrective action, Disciplinary sanction*

**P**or desgracia, las acciones de los psicólogos profesionales no siempre conducen a clientes satisfechos y caras felices. En ocasiones las expectativas sobre las intervenciones de los psicólogos son exageradas. Unas veces el resultado de una evaluación es decepcionante, otras veces se han arrojado dudas respecto al nivel ético del comportamiento del psicólogo, y en otras ocasiones la acción del psicólogo es percibida francamente como una transgresión de la frontera del comportamiento profesional decente.

Si una de estas circunstancias ocurre, los clientes podrían querer hablar sobre sus sentimientos de tristeza con el propio psicólogo criticado – si es que no dieron un portazo al salir definitivamente del su despacho– o quizá con alguno de sus colegas. O es posible que sólo quieran poner una denuncia para que el psicólogo sea sancionado. En tal situación, los psicólogos se enfrentan con posibles incumplimientos de las normas éticas: obviamente, con el psicólogo directamente implicado como supuesto trasgresor.

Se requiere madurez profesional y algo de valentía para mirar dentro de uno mismo de forma crítica y preguntarse si quien formuló la denuncia podría tener razón, y no dejarse caer fácilmente en comportamientos defensivos, buscando deliberadamente justificaciones y excusas, o acusando al otro. El beneficio de dicha auto-reflexión crítica podría no sólo significar la mejora de la calidad ética de nuestro trabajo sino conducirnos hacia la mejor condición para enfrentarse honestamente con la otra persona y mostrar comprensión de sus objeciones.

Sin embargo, otros colegas podrían implicarse, bien sea por tener una relación profesional con la persona ofendida o como representantes de la asociación de psicólogos. En sus roles respectivos, los psicólogos tienen el

<sup>1</sup> Hasta abril de 2007, fue presidente del Consejo Asesor de Ética Profesional de la Asociación de Psicólogos de los Países Bajos (PIN) y miembro del Comité Permanente de Ética de la EFPA.

E-mail: [casper.koene@gmail.com](mailto:casper.koene@gmail.com)

.....

Nota: En el tercer Simposio de la EFPA sobre ética profesional para psicólogos el autor dio una conferencia sobre el significado de la mediación para el denunciante, así como para el psicólogo y para la asociación profesional como mantenedora de las normas profesionales. El texto fue publicado en *European Psychologist* (2007) y es utilizado extensamente, bajo el mismo título que el presente artículo, en el libro de Lindsay, G., Koene, C., Ovreeide, H. y Lang, F. (2008). *Ethics for European psychologists*. Göttingen, Germany and Cambridge, MA: Hogrefe.

deber ético de tomarse en serio cualquier indicio de posible infracción ética. Después de todo, mantener bien altos los estándares éticos es de gran importancia para los clientes así como para los intereses de la profesión.

Cuando las asociaciones nacionales de psicólogos se enfrentan con denuncias por infracciones éticas no pueden quedarse pasivos. En el preámbulo de su Meta-código, la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA) les exigen disponer de procedimientos para la investigación y la toma de decisiones respecto a las denuncias a sus miembros. Dependiendo de la naturaleza y la gravedad de la denuncia, podría dar lugar a la mediación, a acciones correctivas o una sanción disciplinaria.

Aunque este trabajo tiene como propósito ofrecer orientación a aquellos implicados en el desarrollo de la profesión, tales como el Colegio de Psicólogos en España, se atenderá mínimamente al marco más legal expuesto en los documentos de la EFPA *“Recomendaciones sobre los procedimientos de evaluación y acciones correctivas en el caso de denuncias sobre el comportamiento poco ético”* (EFPA, 2005) y *“Directrices sobre mediación en el contexto de las denuncias sobre comportamiento poco ético”* (EFPA, 2007). Después de todo, la intención del presente trabajo es principalmente facilitar a los psicólogos la reflexión sobre las dimensiones éticas del comportamiento profesional. No obstante, los textos completos de los documentos mencionados pueden descargarse en [www.efpa.eu](http://www.efpa.eu) (Informes: Asamblea General 2005 y 2007, Comité Permanente de Ética).

Sin embargo, actuar de forma adecuada tras una denuncia no es sólo la responsabilidad de la profesión. En primer lugar, los psicólogos necesitan estar abiertos a las críticas por sus acciones profesionales y cooperar fielmente con la evaluación de estas acciones en el caso de que sean cuestionadas.

Aunque no se puntualice de forma explícita en el Meta-código, esta obligación *moral* de estar abiertos a las críticas puede verse como el homólogo lógico a la obligación de *ofrecer* críticas razonables sobre las acciones profesionales de los colegas, tal y como se afirma en el artículo 3.4.5. Como se deduce de dicho requisito moral, uno podría entender la demanda más legalista, como puede verse en el Anexo *“Recomendaciones sobre los procedimientos de evaluación y acciones correctivas”* anteriormente mencionado, que afirma que: “los psicólogos deberían estar obligados por los Estatutos de las Asociaciones Nacionales a cooperar, mientras sean

miembros, en los procedimientos derivados de denuncias interpuestas por su conducta profesional” y que la negativa a esa colaboración debería tomarse en sí misma como una infracción. Otra forma de implementar esta recomendación es recoger tal obligación en el código ético mismo, tal y como hicieron las asociaciones holandesa y turca.

### Ejemplo 1

*Penny Houtkropper, psicóloga industrial, dejó de ser miembro de la asociación de psicólogos en el momento en que quedó claro que se iba a interponer una denuncia contra ella. Sin embargo, el Consejo Disciplinario (en nuestro país las Comisiones Deontológicas) decidió que la denuncia era admisible ya que sólo se podía dejar de ser miembro al final de año, que no era el caso. La Sra. Houtkropper no respondió a ninguna correspondencia del Consejo Disciplinario.*

*Después de oír a la persona que interpuso la denuncia, el Consejo decidió expulsar a la Sra. Houtkropper de la Asociación, no sólo por la naturaleza de la infracción principal – que no era la primera vez que ocurría – sino también por la inmediata terminación de su condición de miembro y por no responder a ninguna de las cartas del Consejo que se le enviaron. Esto se consideró como un intento de evitar la evaluación de su actividad profesional.*

El que las asociaciones de psicólogos sigan o no las recomendaciones del anexo de las Directrices antes citadas de *“prohibir por estatuto que se den de baja de la asociación durante el procedimiento de una reclamación, para asegurar que la evaluación de sus acciones profesionales se lleve a cabo con o sin su cooperación”*, puede que no sea de gran relevancia para los psicólogos individuales que lean este trabajo sobre ética profesional. No obstante, la cláusula particular muestra evidentemente a los *colectivos*, esto es, a las asociaciones de psicólogos, destinatarios de las Recomendaciones –así como del Meta-código– en sus responsabilidad de salvaguardar las normas y estándares éticos, y la protección de los clientes evitando que sus miembros escapen de las consecuencias de una infracción menor, lo que podría verse como un “golpe de disciplina-y-corre” (Koene 2004).

La apertura a la crítica y la leal cooperación en la evaluación de nuestra conducta profesional pueden verse como condiciones vitales para mantener los estándares éticos en la profesión. Sin embargo, uno podría pregun-

tarse si dicha evaluación ofrece a los que denuncian – a menudo clientes – la satisfacción suficiente.

## Ejemplo 2

*Carry Vermeulen llevaba bastante tiempo sin trabajar. Había incluso renunciado a tener pequeños trabajos temporales debido a problemas con su espalda. Aconsejada por su médico de cabecera, finalmente solicitó trabajo en un empleo tutelado, en el que su discapacidad se tomaría en consideración. Pero ser admitido en este tipo de empleos no es una tarea fácil. Se necesita realizar una evaluación para verificar si la persona tiene una discapacidad física, intelectual o mental hasta el punto que le imposibilite trabajar en un empleo normal.*

*Cuando las autoridades finalmente le comunicaron a Carry Vermeulen el resultado de la evaluación, resultó que se consideraba que pertenecía al grupo indicado para empleo tutelado. Sin embargo, la alegría de Carry se templó, por ponerlo suavemente, debido al fundamento de esta decisión. Se suponía que no sólo tenía discapacidad debido a sus problemas de espalda sino que durante el examen se encontraron evidencias de que Carry había recibido educación especial y de que había sufrido de ansiedad severa ante los exámenes. El psicólogo implicado en el procedimiento de evaluación informó en base a estos hallazgos que Carry Vermeulen era también intelectual y mentalmente discapacitada.*

*Que te vean como un “cretino” y un “loco” era demasiado para Carry e interpuso una denuncia contra el psicólogo. Según Carry, este nunca debía de haber llegado a esas conclusiones sin haberla evaluado él mismo, y el informe nunca debió ser enviado a las autoridades sin su consentimiento.*

*Al final su caso no llegó a convertirse en un expediente disciplinario, ya que después de reflexionar, Carry decidió retirar la denuncia.*

¿Qué pudo haber llevado a Carry a tomar esa última decisión? ¿tenía miedo de las repercusiones? La habían puesto en la lista de espera, pero aún no tenía un trabajo en los talleres protegidos. O ¿habrá tenido una conversación con el psicólogo que podría haberle dejado claro que sus probabilidades de conseguir con el tiempo un trabajo tutelado habían aumentado al haber sido etiquetada como discapacitada mental e intelectualmente? No lo sabemos.

Más aún, respecto a la calidad del juicio del psicólogo sólo podemos hacer conjeturas. También podemos cuestionar el procedimiento, dado que el juicio se basó pura-

mente en documentos. Y también nos podemos preguntar si a Carry Vermeulen se le dio la oportunidad de leer el informe antes de haber sido enviado.

Sin embargo, el asunto que nos concierne no es la realidad de Carry en ese momento. La cuestión es ¿qué significado tendría si el psicólogo implicado realmente no haya actuado de acuerdo con las normas profesionales? Digamos, que su evaluación no cumplía las normas y digamos que el procedimiento fue inadecuado y que Carry no tuvo la oportunidad de leer el informe antes de ser enviado. La principal cuestión en este asunto es: ¿qué intereses han sido vulnerados en los casos de conductas no éticas, los del cliente que es el principal perjudicado o los de la comunidad de psicólogos, cuyas reglas de ética profesional fueron incumplidas y cuya reputación podría estar en tela de juicio? ¿Los intereses de qué parte están principalmente atendidos por una evaluación disciplinaria y por una eventual sanción?

Los procedimientos de evaluación y disciplinarios son hasta cierto punto comparables con los procedimientos de la ley de enjuiciamiento penal. A pesar del hecho de que los denunciantes normalmente constituyen la parte acusatoria frente al tribunal disciplinario (a diferencia de los juicios en el ámbito penal, en los que el fiscal es el adversario del acusado y no el denunciante), el resultado de los procedimientos de evaluación y disciplinarios concierne exclusivamente a la relación entre el psicólogo censurado y el colectivo profesional. La aplicación de las sanciones, sea en forma de advertencia, reconvencción, suspensión o, incluso, la expulsión como miembro del infractor será la satisfacción que obtenga el denunciante. Este no es siempre el caso ni en todos los lugares. En Holanda, el inspector de salud puede actuar como fiscal en los procedimientos disciplinarios y en la Sociedad Británica de Psicología (BPS) los denunciantes individuales no son parte frente al tribunal tras la investigación preliminar, ya que, en ese momento, es la propia BPS quien asume el papel de acusación pública.

Podría haber vulneraciones de las normas que justifiquen que una comunidad pase a la acción para proteger a otros de ser victimizados. También podría haber otras que justifiquen que una comunidad se sienta profundamente herida y determinada a imponer una sanción, aunque esta no sea en el interés de la víctima ni en el interés de otros en su ambiente directo: Un ejemplo es la venganza por el asesinato de un vagabundo solitario, fundamentalmente debido a la inaceptabilidad de este crimen. Mantener las normas por el colectivo tiene el

propósito de prevenir que los individuos se sienten desprotegidos legalmente. Y esto es incluso más importante si concierne a individuos en una posición relativamente débil y vulnerable. Los procedimientos disciplinarios de las asociaciones de psicólogos podrían encontrar sus *raisons d'être* especialmente en esta última condición.

Sin embargo, en la medida en que la vulnerabilidad del cliente proporciona justificación para un procedimiento especial de denuncia en asociaciones de psicólogos, uno se podría preguntar si los clientes son atendidos de la mejor forma posible en los procedimientos disciplinarios. Si se impone una sanción tras un procedimiento disciplinario (que suele ser demasiado largo y prolongado) en donde las discrepancias son más acentuadas que reducidas, ¿proporcionará esa sanción al denunciante la satisfacción esperada? A veces sí, y otras desde luego que no, además, están muy lejos de hacerlo. Algunos denunciantes, aunque no todos, querrían ver sangre. Algunos de estos podrían sentirse más comprendidos y mejor si, ante su denuncia, se les ofreciera una disculpa bien intencionada. No obstante, después de un proceso de evaluación y disciplinario formal, estas explicaciones y disculpas (si fueran apropiadas como tales) estarán más lejos que nunca. ¿Y con qué frecuencia podría decirse esto también para el psicólogo?

## MEDIACIÓN

Como se ha mencionado anteriormente, la EFPA no solamente exige a las asociaciones nacionales que cuenten con procedimientos de investigación, corrección y disciplinarios para tomar decisiones respecto a las denuncias recibidas de sus miembros y determinar la acción necesaria. En el mismo párrafo la opción de la mediación también se menciona.

En la mediación, la denuncia puede entenderse como la expresión de un problema o conflicto entre el denunciante y el psicólogo denunciado. Visto desde ese punto de vista, los intereses de la asociación de psicólogos no están en tela de juicio. Es un proceso informal, semiestructurado, en el que un mediador imparcial ayuda a las partes en disputa a trabajar juntas y resolver sus problemas o conflictos. Es un proceso no crítico y voluntario que se centra en ayudar a las partes a llegar a soluciones de sus problemas que sean mutuamente satisfactorias, de acuerdo con los intereses de cada parte. Sea o no por propia iniciativa, la participación en la mediación se hace de forma voluntaria. Cada persona, denunciante y psicólogo, es autónoma y capaz para

determinar sus propios actos. Esto requiere que cada parte implicada sea libre para finalizar el proceso de mediación en cualquier momento si consideran que la mediación ya no les está siendo de ayuda.

A medida que las partes en conflicto son ayudadas a llegar ellas mismas a una solución con la libertad de terminar este proceso en cualquier momento, las condiciones de este proceso de mediación son esencialmente diferentes a las que se dan, por ejemplo, en el arbitraje en el que uno tiene aceptar acogerse a una decisión final de antemano.

La implicación de un tercero puede verse como un factor de complicación. Dicha persona podrá tener sus propios intereses en la solución del conflicto y podría interferir, o quizás se requiera de su aprobación del resultado. Por lo tanto, los procedimientos legales o de denuncia que ya se habían iniciado, deberán ser pospuestos para poder empezar con la mediación.

Las soluciones obtenidas en la mediación podrían ser mejores – para la parte denunciante y la denunciada – que las obtenidas en un juicio. Después de todo, las dos partes asumen el resultado, algo que no ocurre con el fallo de un tribunal disciplinario contra una sola parte implicada. Por lo tanto, podría ser preferible elegir la mediación en lugar de un procedimiento de denuncia formal para que las quejas del cliente sean comprendidas por el psicólogo implicado y no por un tribunal en nombre de la profesión.

Por ejemplo, en el caso de Carry Vermeulen, el reconocimiento de *culpa* y su *expiación* por parte del psicólogo ofrecerían una mejor oportunidad para pagar por su actos y de reconciliación que la que daría una condena por un "*crimen*" y la imposición de un *castigo*. Sin embargo, aun cuando no exista infracción a ningún principio ético profesional, la mediación probablemente le dé al psicólogo una mejor oportunidad de llegar a un buen entendimiento de las objeciones del cliente y para ser capaz de mostrárselo, en comparación con el hecho de sentarse frente a un tribunal.

La mediación – en el marco de un procedimiento por una denuncia por alguna vulneración ética– empieza por la buena voluntad de la asociación de psicólogos de abstenerse de seguir investigando y de continuar con el proceso de evaluación durante el período de mediación y para recomendar la oportunidad de la mediación al denunciante y al psicólogo denunciado. Esto implica que la asociación no debería interferir en el proceso o en la necesidad de que se le requiera su conformidad con el

resultado del proceso de mediación. Como parte indirectamente interesada, la asociación se pone, por así decirlo, en el “banquillo de los reservas”.

Cuando se considera si la oportunidad para la mediación debe ofrecerse o no, nos surge una cuestión fundamental: cómo podrían sopesarse los intereses de desagravio del cliente y los intereses de la asociación de psicólogos por el mantenimiento de las normas evaluando el comportamiento profesional y, eventualmente, sancionando a los trasgresores.

Una consideración en la decisión de ofrecer la mediación o no, debe tener en cuenta la gravedad de la supuesta infracción. De esta manera, la naturaleza de la denuncia deberá ser tenida en cuenta, así como el potencial de futuro riesgo al público y a la reputación de la profesión. Esto significa que en ciertos casos la profesión (encarnada en la asociación de psicólogos) podría decidir que la responsabilidad de este colectivo no le permite mantenerse pasiva. Este es el caso cuando el posible incumplimiento de los estándares éticos de la profesión constituye una ofensa tan grave que el bienestar de otros clientes o el futuro de la profesión están en juego. En ese caso, la asociación no podrá abstenerse de una evaluación formal de la supuesta mala conducta.

Sin quitarle la importancia vital a lo que se acaba de decir, ni cuestionar su consiguiente impacto, es un reto reflexionar desde otra perspectiva. Desde un punto de vista moral, uno puede preguntarse si, en su última consecuencia, el denunciante y el denunciado deberían tener *siempre* la posibilidad de llegar a un acuerdo por sí mismos. En su última consecuencia, se podría dar por hecho que, por ejemplo, incluso las infracciones más graves pueden ser compensadas económicamente, y por tanto los psicólogos tienen una afortunada manera de evitar ser severamente sancionados. Después de todo, no es impensable que algunos denunciantes opten por dichas opciones.

Uno se puede preguntar qué principio contempla las objeciones que puedan surgir en oposición a esta solución. ¿No sobrepasa un desagravio directo por el malestar causado a la indemnización por los daños de las sanciones formales? ¿No es superior el pago de la deuda a una sanción por haber infringido las normas? Y ¿por qué se debería ofrecer la oportunidad de un acuerdo más satisfactorio a alguien que interpone una denuncia menor y no a alguien que interpone una más grave? Uno podría argumentar que los casos de daños serios, en especial, merecen el desagravio de la mejor forma posible.

Hasta el momento, estas reflexiones se han centrado principalmente en la importancia que la mediación podría tener para el denunciante. No obstante, para el psicólogo implicado, la mediación es igual de importante. Explicar el propio punto de vista y mostrar comprensión de la perspectiva del denunciante resulta más sencillo cuando uno no se encuentra en una posición defensiva. De este modo, la mediación ofrece oportunidades que son menos probables en un intercambio formal de documentos o en la comparecencia delante del tribunal. Esto es especialmente así si los motivos de la denuncia están escondidos detrás de objeciones formales: la implosión de altas expectativas, la decepción respecto a los resultados de una evaluación, la confrontación con desarrollos vitales dolorosos. A veces el cliente responsabiliza de ello al psicólogo, el mensajero, y busca pretextos para denunciar.

El hecho de que en casos de mediación la profesión se quede al margen y no influya de ningún modo en el resultado de ésta, no quiere decir que su resultado no sea en el interés de la profesión. Después de todo, la mediación bien podría contribuir a restaurar la confianza del denunciante en la profesión y, asimismo, es concebible que una mayor comprensión del punto de vista del denunciante podría proporcionar al psicólogo una mejor reflexión sobre las dimensiones éticas de sus acciones profesionales, quizá más que la proporcionada por las sanciones disciplinarias.

Hasta este punto, parece que la mediación es el método moralmente ideal para acercar a las partes en conflicto con el fin de llegar a una solución, acordada por ambos. Por su naturaleza, la mediación puede contribuir a incrementar la concienciación ética del psicólogo y la apreciación del cliente de la ética profesional del psicólogo. Sin embargo, esta es una perspectiva demasiado optimista. De forma realista, desafortunadamente, las expectativas no deberían ser demasiado altas. La opción de la mediación, tal y como se ofrece en procedimientos disciplinarios acelerados, sólo es elegida por una minoría de los denunciantes. La mayoría prefiere un procedimiento disciplinario formal. Más aun, ciertamente no todas las mediaciones tienen un final que es aceptado por ambas partes. Como ya ha sido mencionado anteriormente, las partes son libres de finalizar el proceso en cualquier momento si consideran que ya no les está ayudando. Por lo tanto, existirán casos en los que el proceso de mediación se cierre antes de tiempo y consecuentemente tenga que iniciarse o re-iniciarse un procedimiento disciplinario formal.



**ARBITRAJE**

Esta posibilidad de abrir o reabrir procedimientos disciplinarios formales no es el caso después de un arbitraje si la asociación ha considerado ofrecer este procedimiento en lugar de mediación. También en el arbitraje, la situación se visualiza como un conflicto entre el denunciante y el psicólogo denunciado. Al igual que en la mediación, en el arbitraje, la profesión se mantiene formalmente al margen y el incumplimiento de un principio ético no llevará a medidas disciplinarias. La diferencia fundamental entre mediación y arbitraje radica en que en esta última se tomará una decisión, independientemente de que las partes involucradas estén o no de acuerdo con ésta, ya que ambas se acogieron de antemano a aceptar la decisión del árbitro.

**Ejemplo 3**

*Anna Fischler fue derivada por su médico de familia al psicólogo para una evaluación psicológica. En su primera cita, la Sra. Fischler llegó 20 minutos tarde al tener problemas para encontrar la ubicación del despacho del psicólogo. Ya que no se había llegado a ningún acuerdo, no se cobró por el tiempo perdido debido a su demora. Un poco antes de la hora fijada para la segunda cita, la Sra. Fischler canceló su cita debido a que su hijo tenía un dolor de cabeza. Durante su conversación telefónica el psicólogo le dijo que se le cobraría por esta cita, independientemente de que se presentara o no. Entonces, decidió acudir de todas formas, aunque con una demora importante. Unos días después Anna Fischler recibió la factura del psicólogo.*

En su denuncia, Anna Fischler sostuvo que había entendido que el diagnóstico psicológico se establecía bajo el plan nacional de salud y que por tanto no tendría que ser pagado por ella. En la investigación sobre la denuncia, el psicólogo afirmó que la cita con la Sra. Fischler para una evaluación clínica-psicológica había sido hecha por teléfono. Se le reservó un periodo desde las diez de la mañana hasta el medio día y se le pidió que fuera puntual. En esta conversación telefónica el psicólogo le indicó a la Sra. Fischler que, si no iba a poder acudir a la cita, que cancelara con 48 horas de antelación, de otro modo se le cobrarían los honorarios completos de la sesión. Después de que la Sra. Fischler llegara a su primera cita con treinta minutos de retraso, se le volvió a advertir sobre las ya mencionadas condiciones de cancelación. Para satisfacerla, el psicólogo no le cobró por el retraso de treinta minutos. Además, la segunda cita

fue cancelada por teléfono 40 minutos antes de la hora fijada. La Sra. Fischler afirmó que no podía acudir porque tenía que comparecer en un juicio. El psicólogo le recordó nuevamente que las citas deben cancelarse con 48 horas de antelación subrayando que las intervenciones en los juicios no se fijan 30 minutos antes del comienzo de una vista. Entonces la Sra. Fischler decidió mantener su cita después de todo y acudió a las 11.30 de la mañana. El psicólogo sólo le cobró por 90 minutos en lugar de 120.

Tras varias conversaciones telefónicas con ambas partes, el consejo de arbitraje decidió que Anna Fischler debería pagar los honorarios pendientes.

**PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS**

Sea porque el denunciante o el psicólogo rechacen la opción de la mediación, la cierren antes de tiempo, o porque la asociación decida no ofrecerla como opción, las denuncias pueden dar lugar a procedimientos disciplinarios formales. Entonces, tendrá lugar una investigación por la vía del procedimiento disciplinario formal, sea una fase separada del proceso o no. La investigación conllevará la obtención de pruebas por parte del denunciante, el psicólogo denunciado, y de cualquier otra fuente que pudiera ser de utilidad.

Desde el principio de un procedimiento disciplinario, el psicólogo necesita ser consciente de los principios éticos predominantes y las regulaciones del código que sean pertinentes en una situación tan difícil como esta.

**Ejemplo 4**

*Anton Berg, psicólogo clínico, no se sorprendió cuando recibió una carta del Comité Disciplinario informándole que la Sra. Groen interpuso una denuncia contra él por haber incumplido el deber de confidencialidad al ponerse en contacto con su médico de familia. A Berg se le solicitó que diera una primera replica, en contexto de la investigación.*

*Berg escribió una carta con enojo, afirmando que dicha denuncia hecha por "alguien con claras características histriónicas de la personalidad, las cuales habrán sido sin duda reconocidas por el Comité Disciplinario, tiene que verse evidentemente como un comportamiento vengativo desesperado debido al colapso de sus fantasías erotomaniacas (ver la historia de la Sra. Groen que se adjunta). Por tanto, la queja interpuesta por la Sra. Groen debería ser inmediatamente desestimada"*

Justificados por el principio de "igualdad de armas"

(equilibrio de fuerzas) los psicólogos podrían decidir incumplir su deber de mantenimiento de la confidencialidad para poder fundamentar apropiadamente su defensa contra las acusaciones. Sin embargo, los psicólogos no son completamente libres para hacer esto. Los principios éticos aun deberían de guiar sus acciones y todavía están sujetos a su código de conducta. Por lo tanto, revelar datos sobre el historial de un cliente debería ser realizado de forma respetuosa y restringida a aquellos que son relevantes y necesarios para su defensa. Por tanto, la utilización de etiquetas psicológicas en este contexto sólo podría ser visto como un ataque a los denunciantes en un intento indebido de descalificación y como una negativa al mantenimiento del debido respeto que merecen. No únicamente sucede que psicólogos traten de descalificar a denunciantes de forma flagrante, sino que al menos tan serios son los intentos de excluir de forma categórica a ciertas personas de la capacidad para interponer denuncias desde un primer momento.

### Ejemplo 5

*Paula Hermanides, psicóloga forense y directora de un gabinete grande de expertos forenses, se puso en contacto con su asociación solicitando inmunidad para los miembros del equipo, alegando que la práctica forense da lugar a denuncias disciplinarias con demasiada facilidad. Paula Hermanides argumentó que, ocurre todo el tiempo, que partes insatisfechas, apoyadas por sus abogados, intentan buscar formas de descalificar los informes forenses no favorables mediante el mal uso de procedimientos disciplinarios. Estos procedimientos conllevan un excesivo trabajo extra y una sustancial tensión para los psicólogos implicados. En su opinión, este debería ser un argumento para que la asociación de psicólogos no siguiera cargando a los miembros de la plantilla de este respetable gabinete de expertos con procedimientos disciplinarios.*

*La respuesta de la asociación no fue especialmente bien recibida. Decía que los miembros de la asociación están obligados a cooperar fielmente si existe alguna razón para evaluar su comportamiento profesional. Esta obligación es completamente incompatible con cualquier solicitud de inmunidad. Dado que la asociación reconoció la alta frecuencia de denuncias en el ámbito de la psicología forense, le recomendó a la Sra. Hermanides que organizara cursos especiales de ética para los miembros de su gabinete, con el objeto de sensibilizar a los colegas sobre los peligros particulares de la práctica*

*de la psicología forense. De esta forma, se podría mejorar la calidad ética de su trabajo y maximizar la prevención de reclamaciones. Una recomendación adicional era que en el inicio de la formación corporativa se enseñara a los colegas a defender de forma apropiada sus casos frente al tribunal (de disciplina).*

La segunda recomendación a Paula Hermanides, nos lleva al punto de reconocer que muchos psicólogos están mal preparados, cuando se enfrentan a una denuncia. Incluso en países como por ejemplo Holanda en donde los casos disciplinarios son publicitados de forma regular, la idea de tener que comparecer en una vista, es bastante molesta para muchos colegas. Los argumentos de que los procedimientos disciplinarios pueden verse como parte del propio sistema de garantía de calidad personal podrían ser en teoría válidos, pero en la práctica, es el hecho de que la propia conducta sea investigada, lo que fácilmente conlleva a que se presenten sentimientos muy incómodos incluso en el caso de tener conciencia limpia. Estar frente a un tribunal es estar frente a un *tribunal*. Esta es una situación en donde uno no puede contar con la amistosa comprensión fraternal dado que dicho tribunal debe ser imparcial en todos los aspectos. Sin embargo, los psicólogos deberían considerar que ellos, al igual que los demandantes, están protegidos por unos procedimientos justos en los que se da audiencia a las dos partes, la imparcialidad del tribunal y por máximas como *actori incumbit probatio* y *affirmanti incumbit probatio* ("al demandante le incumbe probar" y "el cargo de la prueba recae en aquel que afirma, no en el aquel que lo niega"), si bien el último principio no es completamente aplicable en todos los casos. Después de todo, los psicólogos tienen la obligación de mantener adecuados sistemas de registro, lo cual podría desplazar algo de la carga de la prueba al psicólogo.

Esto no quita para que, mientras el tribunal no esté convencido por los argumentos del demandante y las pruebas, la demanda se considere como no demostrada. En el funcionamiento de un tribunal, las reglas en cuanto a la prueba pueden variar. Por ejemplo, en el Reino Unido la norma es el "balance de probabilidades" a diferencia de los casos en tribunales de lo penal donde la norma es "más allá de toda duda razonable". Además, se requiere que la implementación de esta norma tenga en cuenta la gravedad del caso para el psicólogo. Así que, si un veredicto de culpabilidad pudiera conducir con toda probabilidad a que el psicólogo sea suspendido de su ejercicio profesional, se colocaría el listón más alto.

Pero, ¿qué significado tiene en realidad saber que a un colega se le ha interpuesto una denuncia? ¿Tenemos la tendencia de evitar derivarles clientes o estamos aún abiertos a ofrecerle nuestro apoyo fraternal? Aunque no se mencione en el Meta-código, el ofrecer apoyo a nuestros colegas podría verse como una consecuencia de nuestra responsabilidad general para con la profesión: no proteger a colegas indebidamente, pero sí contribuir personalmente al sistema de apoyo de la profesión. Desde esta perspectiva, no debemos condenar al ostracismo a colegas sólo porque se hayan interpuesto denuncias contra ellos. Tal y como se afirma en el artículo 17 del código ético de la Asociación Turca: “los psicólogos no deben discriminar a las personas que están siendo investigadas ni poner en peligro sus empleos. Sin embargo, se adoptarán las medidas necesarias tras la conclusión de la investigación de ética de acuerdo con los requisitos del veredicto.” Las denuncias no demostradas podrían no ser falsas. No obstante, debemos confiar en el veredicto del tribunal.

Pero incluso si los hechos resultan probados no significa necesariamente que se trate de algo más que un simple error. La Asociación de Psicólogos de Irlanda, en su procedimiento recomendado para la toma de decisiones éticas dice: “los organismos profesionales y las leyes aceptan que los ejercientes puedan cometer errores de juicio, y que dichos errores son distintos a la mala praxis”. Además, no existe justificación para considerar lo que son infracciones menores como pecados capitales. Después de todo, una *advertencia* no implica más que lo que dice la palabra. Echémosle un vistazo a un párrafo relevante en el memorándum explicativo (exposición de motivos) de la *Dutch Individual Health Care Professions Act* (Ley Holandesa de las profesiones sanitarias, Wet BIG), donde se indica que una advertencia es “una reprimenda apropiada, que postula la incorrección de la conducta, sin calificarla de censurable”.

### JUZGANDO EN EUROPA

Sólo imagínense la siguiente historia.

*Estás de vacaciones, viajando en coche por un país europeo extranjero. De repente, un perro cruza la carretera. Frenar no ha sido lo suficientemente efectivo y golpeas al perro, el cual queda gravemente herido tras la colisión. Mientras estás asistiendo al perro, viene la policía y te lleva a la comisaría. Tienes claramente problemas. Después de una demora considerable y una multa importante por tu falta de vigilancia, continúas*

*con tu viaje. Dos semanas después, cuando llegas a casa, tu propio perro, rebosante de alegría cruza la calle para darte la bienvenida y es golpeado por un coche. Mientras lo asistes, viene la policía y te multa por no tenerlo bajo control y por lo tanto, por ser responsable del accidente. Finalmente tienes que pagar los daños al coche. Fin de las vacaciones.*

*Aparte de la pena por los perros heridos y las molestias añadidas, podrías sentirte injustamente tratado, al ser responsabilizado por accidentes similares en las dos ocasiones, siendo o no la víctima.*

Para prevenir situaciones comparables en la psicología profesional, la EFPA no solo desarrolló el Meta-código como criterio ético común en Europa sino que también, su comité permanente, elaboró las anteriormente mencionadas, *Recomendaciones para los procedimientos evaluativos y acciones correctivas en el caso de denuncias por comportamiento poco ético* (EFPA, 2005). Después de todo, en emergente mercado de empleo y consumo europeo, sería bueno para la profesión que similares denuncias y hechos dieran lugar a similares acciones, independientemente que los servicios del psicólogo se hayan recibido en Estonia, Francia, Portugal o Austria, por nombrar algunos.

Es significativo que estas *Recomendaciones* no sólo se refieran a *acciones disciplinarias* las cuales implican sanciones tales como la reconvención o la suspensión del ejercicio. Igual de importantes son las *acciones correctivas* diseñadas para mejorar el desempeño futuro, por ejemplo requiriendo formación específica adicional, el re-entrenamiento y la práctica supervisada. Incluso teniendo todo esto en cuenta, todavía cabe preguntarse si las asociaciones europeas de psicólogos tratan de forma similar las supuestas infracciones de estas normas.

Desafortunadamente, no contamos con datos comparativos recientes sobre procedimientos disciplinarios. El único estudio sobre este tema (Koene, 1997) es de hace más de diez años y está publicado en holandés, tras haber sido presentado de forma oral en el 5º Congreso Europeo de Psicología celebrado en Dublín, Julio de 1997. Aunque los procedimientos disciplinarios en varias asociaciones podrían haber progresado desde entonces, especialmente después de que se adoptasen las mencionadas *Recomendaciones* de la EFPA y aunque la tasa de respuesta no nos permite extraer ninguna conclusión firme, puede merecer la pena obtener una impresión de los resultados de este estudio.



Se envió un cuestionario a todas las asociaciones adscritas a la EFPPA para obtener información sobre sus procedimientos disciplinarios y sanciones (la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA) fue previamente llamada Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos Profesionales (EFPPA) y contaba en ese momento con 26 asociaciones miembros). En una segunda parte de esta investigación se recabó información estadística. En la tercera parte, se presentaron dieciocho viñetas cortas (casos) en las que se ofrecían datos de posibles violaciones de la ética profesional. Se solicitó a las asociaciones que dieran su opinión sobre las medidas adecuadas que deberían tomarse en cada caso. Los resultados de esta última parte fueron comparados con los de muestras de psicólogos holandeses y funcionarios del Ministerio de Asuntos Sociales Holandés, que habían dado su opinión con respecto a las mismas viñetas.

Catorce asociaciones completaron la primera parte del cuestionario. En ese momento ya casi todas contaban con un comité disciplinario para investigar y decidir sobre los supuestos incumplimientos de su código de ética. Un pequeño número de ellas no contaban con procedimientos en los que se daba audiencia a ambas partes, por ello, sus comités disciplinarios tomaban decisiones basándose únicamente en documentos distribuidos anteriormente. La mitad de las asociaciones que respondieron formalmente prohibían a sus miembros que abandonaran su condición de colegiados durante un procedimiento disciplinario. Una tercera parte de ellas, sin embargo, ni siquiera exigían que sus miembros cooperaran en la evaluación de su comportamiento profesional. Una de cada siete asociaciones no tenían ningún poder para imponer sanciones a sus miembros por un incumplimiento de su código ético demostrado, lo cual contrasta con casi la mitad de los comités cuyos veredictos no sólo podían conducir a una sanción disciplinaria sino que también podían tener un papel en procedimientos civiles, así como en decisiones de juicios por la vía penal. Una minoría, aunque no despreciable, de las asociaciones no contaba con procedimientos de apelación, a pesar de que es ciertamente recomendable que las acciones disciplinarias que tienen un impacto importante en los psicólogos cuenten con la posibilidad una revisión del veredicto.

Podríamos preguntarnos si las denuncias son fáciles de interponer o no. Las publicaciones sobre el sistema disciplinario legal de la sanidad holandesa sugieren que el número de denuncias es significativamente menor que el

número estimado de errores médicos cometidos. No es muy probable que la dinámica sea considerablemente diferente con respecto a las denuncias a psicólogos.

La experiencia de haber sido tratado incorrectamente es condición necesaria, aunque ciertamente no siempre suficiente para decidir la interposición de una denuncia.

En nuestra vida cotidiana a menudo damos por sentadas ciertas desdichas. El peso de de escribir una carta..., reclamar la garantía por algo que compramos en un sitio alejado... Después de todo, la compensación que se espera debería estar en razonable equilibrio con el esfuerzo invertido, como sería en el caso de una esperada probabilidad de compensación. Obviamente el punto hasta el que hemos sido ofendidos o dañados juega también un papel. Por encima, la dependencia y lealtad juegan a menudo un papel en la relación cliente-psicólogo, lo cual puede levantar una barrera añadida contra las denuncias.

En las asociaciones que respondieron al cuestionario, cuyo número de socios alcanzaba un total de 96.740, sólo 360 denuncias fueron interpuestas en el año de la investigación. Esto es, a aproximadamente a un 0.4% de los miembros. Una de cada cinco de estas denuncias se juzgaron como inadmisibles y en casi la mitad de los casos no se encontraron evidencias de comportamientos poco éticos. En cinco casos se tomaron medidas correctivas para mejorar sus procedimientos profesionales o destrezas. Tres personas (¡de las 96.740!) fueron expulsadas de sus asociaciones.

La mayor parte de los veredictos estaban relacionados con incompetencia e irresponsabilidad, menos frecuentemente el consentimiento informado y la confidencialidad estaban en juego. Uno de cada veinte juicios estaba relacionado con la deshonestidad, incluyendo los casos de relaciones duales dañinas y de relaciones sexuales con clientes. Una de cada cuatro sentencias concernía a psicólogos clínicos, así como a psicólogos forenses. Una de cada siete tenía relación con psicólogos del trabajo y de las organizaciones. Los psicoterapeutas y los psicólogos infantiles estuvieron involucrados en una décima parte de los veredictos, el doble que los psicólogos dedicados a la evaluación. El último diez por ciento (misceláneo) incluía a los investigadores.

En algunos contextos profesionales, los psicólogos parecen más vulnerables a caer en transgresión de normas éticas que en otros. Las relaciones sexuales con clientes ocurren más a menudo en intervenciones clínicas o psicoterapéuticas o, por lo menos, se sienten más como una

trasgresión de los límites. En otras condiciones, como el caso de elaboración de informes periciales en psicología forense, los conflictos de intereses suelen estar a menudo en juego y los abogados ya están involucrados. Estas condiciones podrían incrementar la probabilidad de que el cliente se sienta injustamente tratado y reducir el umbral para la presentación de reclamaciones.

### Ejemplo 6

*Se le pidió a un psicólogo que presta servicios de consulta en un centro de secundaria que asesorara a una chica de 15 años. Antes de comenzar el contacto profesional, la chica insistió en la absoluta confidencialidad como condición sine qua non. Incluso no permitió que los padres obtuvieran ninguna información.*

*Muy pronto se pudo ver que la chica tenía tendencias suicidas. El psicólogo consultó con un colega y un psiquiatra y encontró que la situación no era tan peligrosa como para necesitar las intervenciones de otros profesionales, ni tampoco encontró motivos por los que incumplir el deber de confidencialidad contactando con los padres.*

*Después de un tiempo, se pudo finalizar con éxito la orientación a la chica. Más adelante los padres se enteraron de lo que había sucedido. Estos, furiosos, formularon una denuncia ante comité disciplinario.*

*Por favor, danos tu opinión sobre este caso y elige una opción de las siguientes:*

- ✓ *debería considerarse que el comportamiento del psicólogo se ajusta a las normas éticas;*
- ✓ *debería de reconocerse la razón para la reclamación, pero no se impondrá ninguna sanción;*
- ✓ *el psicólogo necesita que le proporcionen algún consejo sobre ética profesional;*
- ✓ *se le debería de dar una advertencia;*
- ✓ *se le debería de dar una reconvención;*
- ✓ *se le debería de dar una reconvención, junto con una suspensión condicional de su condición de miembro;*
- ✓ *se le debería poner una multa;*
- ✓ *el psicólogo debería ser expulsado de su asociación;*
- ✓ *otros ....*

En la tercera parte del cuestionario mencionado anteriormente, dieciocho viñetas fueron presentadas para ser valoradas por los comités disciplinarios de asociaciones nacionales de psicólogos. Se les pidió a los comités que consideraran todos los detalles mostrados como – los únicos – datos sobre el caso y que llegaran a un “veredicto” y dictar la sentencia elegida de entre unas opcio-

nes, como en el ejemplo anterior. Por varias razones solo seis asociaciones respondieron esta parte del cuestionario, motivo por el que los resultados deben verse como muy provisionales, incluso sin mencionar el considerable desfase entre el cuestionario y la redacción del presente artículo. De todas formas, los resultados nos pueden dar alguna pista sobre cómo piensan los miembros de un consejo disciplinario sobre las infracciones éticas.

La concordancia entre los veredictos en general fue muy razonable. Como era de esperar, los psicólogos fueron más coherentes en sus opiniones que los no-psicólogos. Como grupo, estos últimos, fueron más indulgentes respecto a los temas de relación sexual con clientes inmediatamente tras la finalización de la terapia. Aparte de una sorprendente discordancia sobre el caso descrito en el ejemplo 6, la concordancia entre los veredictos de los miembros de los consejos disciplinarios europeos fue mayor que la de los psicólogos holandeses, a pesar de que diferencias culturales podrían haber interferido fácilmente. En general, las opiniones de los miembros del consejo fueron algo más suaves que las de los psicólogos holandeses.

Los hallazgos que aquí se presentan no están, por supuesto, actualizados. Sin embargo, pueden prometer la posibilidad de un trato bastante igualitario de las denuncias contra psicólogos, independientemente de dónde ejerzan dentro de Europa.

### CONCLUSIONES

Las cosas pueden salir mal. Se pueden cometer errores. Ocurrirán incumplimientos. Los psicólogos necesitan enfrentarse a esto y asumir las consecuencias. Los psicólogos necesitan estar abiertos a que se examine críticamente su propio comportamiento y así cumplir con el requisito de ético de lealtad al permitir ser inspeccionado si se presenta una demanda contra ellos. O, mejor aún, para llegar a un acuerdo como resultado de un proceso de mediación.

La profesión necesita asumir la responsabilidad de mantener estándares elevados de ética profesional contando con procedimientos sólidos para investigar y decidir sobre las demandas. Al evaluar retrospectivamente el comportamiento profesional del psicólogo, la imposición de sanciones podría ser inevitable. Sin embargo, llevar a cabo acciones correctivas para mejorar la calidad ética del comportamiento profesional futuro, tales como la exigencia de formación adicional, podría ser más constructivo en la promoción del buen comportamiento ético.

Mirando al futuro, sería bueno para la profesión si la defensa de sus normas éticas fuera similar en todas las asociaciones de psicólogos de Europa. Algunos hallazgos de investigaciones sugieren que esto no es necesariamente solo un sueño irrealizable.

#### REFERENCIAS

European Federation of Psychologists Associations (2005). *Meta-code of ethics*. Brussels: Author. ([www.efpa.eu](http://www.efpa.eu))

European Federation of Psychologists Associations (2005). *Recommendations on evaluative procedures and corrective actions*. Brussels: Author. ([www.efpa.eu](http://www.efpa.eu) > Reports: General Assembly 2005, Standing Committee on Ethics)

European Federation of Psychologists Associations

(2007). *Guidelines on mediation in the context of complaints about unethical conduct*. Brussels: Author. ([www.efpa.eu](http://www.efpa.eu) > Reports: General Assembly 2007, Standing Committee on Ethics)

Koene, C. (1997). Op de stoel van de tuchtrechter, *De Psycholoog*, 32, 511-517

Koene, C. (2004). Opgezegd, *De Psycholoog*, 39, 569-573

Koene, C. (2007) Blame and atonement. *European Psychologist* 12/3 39, 235-237

Koene, C. (2008). When things go wrong: On mediation, arbitration, corrective action and disciplinary sanction. En G. Lindsay, C. Koene, H. Ovreide y F. Lang. (Eds). *Ethics for European psychologists* (pp.167-180). Gottingen, Germany and Cambridge, MA: Hogrefe.