

## BIBLIOGRAFIA

- Francesco di Flumeri "Fondamenti e principi di Servizio Sociale" EISS (Ente Italiano di Servizio Sociale) n 39/1991
- A cura di Tiziano Vecchiato e Francesco Villa "La deontologia professionale nel servizio sociale: contributi per il primo seminario di ricerca. Malosso giugno 1991" Vita e Pensiero Università Cattolica
- A. Poppi "Per una fondazione razionale dell'etica" Paoline To 1989
- P. Donati "La famiglia come relazione sociale" F. Angeli Mi 1989
- P. Donati "Teoria relazionale della società" F. Angeli Mi 1991
- P. Donati "Nuove tendenze della politica sociale e loro implicazione sul lavoro sociale negli anni '90: l'operatore sociale come guida relazionale di rete" in F. Villa (a cura di) "Social work education" Vita e Pensiero Mi 1991
- M. Dal Pra Ponticelli "Metodologia del Servizio Sociale. Il processo di aiuto alla persona" F. Angeli Mi 1986
- F. Facchini, P. Giudicini (a cura) "Dimensione relazionale e sistema dei valori nel Servizio Sociale" F. Angeli Mi 1991
- M. Buber "il principio dialogico" edizioni di comunità Mi 1959
- Costanza Marzotto "L'avvento del legame come fonte di identità" in Politiche sociali e servizi, bollettino di studio e documentazione n 2/1991

Etica professionale.

**Etica:** ossia le norme di comportamento seguite dagli uomini e che riguardano ciò che è giusto o sbagliato, buono o cattivo. E' un termine che fa riferimento alla dimensione pubblica nella quale si tiene presente la posizione propria e quella dell'altro. L'etica pubblica contiene molti dei valori del servizio sociale.

Tutta la letteratura che tratta il servizio sociale sottolinea che gli aspetti relativi all'etica, ai valori e ai principi sono elementi essenziali della professione e che, in quanto tali debbano essere agiti nell'esercizio della stessa.

Gli assistenti sociali sono quindi chiamati ad un impegno professionale in cui la valenza etica riguarda:

- il lavoro con la persona,
- il rapporto con il servizio da cui dipendono,
- le istituzioni del welfare e la società nel suo complesso.

La delicatezza e le implicazioni derivate hanno provocato l'esigenza di disporre di uno strumento di indirizzo per agire correttamente le funzioni professionali.

La **deontologia** è quell'insieme di regole codificate che traducono contenuti etici generali condivisi e il codice deontologico che la professione si è dato, consiste nella raccolta sistematica di norme relative all'esercizio della stessa; è un documento vincolante cui ci si deve riferire nel processo di aiuto alle persone, alle famiglie, alla comunità per operare le scelte affidate alla libertà, alla competenza, alla responsabilità dell'assistente sociale.

E' una guida orientativa, oltre che uno strumento che tutela l'utenza, per l'assunzione di decisioni in ordine ai problemi di natura etica che può incontrare. Nel codice deontologico si fa riferimento costante e continuo alla responsabilità, nelle sue varie accezioni, *essere responsabili di...*, *essere formalmente incaricati di responsabilità* (mandato istituzionale) ma soprattutto nel senso di *prenderci responsabilmente cura di...* Soltanto l'assunzione di responsabilità professionale è rispettosa della dimensione etica. Responsabile è colui che risponde, che rende ragione, che garantisce le proprie azioni perché è in grado di prevederne le conseguenze.

L'etica della responsabilità sostanzia la deontologia degli assistenti sociali.

**Valore** nel servizio sociale si riferisce ad una serie di principi etici/morali che impegnano il servizio sociale.

I principi etici del servizio sociale si riferiscono a:

- il rispetto e la promozione dei diritti dell'individuo all'autodeterminazione
- la promozione del benessere o del ben-essere
- l'uguaglianza
- la giustizia distributiva.

1) L'autodeterminazione contiene due significati.

-negativa, ossia lasciare che qualcuno faccia come desidera  
-positiva, creare le condizioni che permettano a ciascuno di potersi autodeterminare sempre di più. Aiutare la persona a sviluppare le proprie competenze e abilità-

- 2) Benessere (welfare) è legato alla visione culturale circa quelli che sono considerati i bisogni fondamentali dell'uomo e quella che è considerata la qualità della vita. L'assistente sociale ha il dovere di operare nell'interesse dell'individuo e, come per l'autodeterminazione può risultare chiaro quali interessi dovrebbero essere tutelati. Tuttavia, quando gli interessi coinvolgono più membri della stessa famiglia, l'assistente sociale si può trovare nella condizione di dover decidere quale interesse tutelare. E' questa la posizione più difficile e carica di responsabilità nella quale si trova l'assistente sociale quando deve occuparsi di certi problemi sociali come la tutela dei minori. Gli assistenti sociali rappresentano il simbolo del welfare, ma spesso se ne denunciano i poli opposti; inefficienza o autoritarismo.

Quando scoppia sulla stampa il caso di un minore i servizi sociali vengono generalmente descritti o i grandi assenti che non hanno né prevenuto, né trovato soluzioni alla situazione oppure come violenti e repressivi. Questa situazione è connessa al ruolo che l'assistente sociale ha all'interno della società, ruolo che presenta delle ambivalenze e delle responsabilità etiche.

- 3) Uguaglianza, vista come, eliminazione dello svantaggio. Anche questo principio può essere diversamente interpretato

① di  
Trattamento

- uguale trattamento, prevenire lo svantaggio nell'accesso ai servizi e garantire un trattamento senza pregiudizi di genere, razza, religione, stato sociale, ecc.

② di opposti  
ruote

- uguali opportunità intesa come rimozione dello svantaggio, come attivare risorse affinché si possano raggiungere gli obiettivi. Per esempio, utilizzare un mediatore culturale se la persona da aiutare è straniera e non conosce la lingua può consentire una comunicazione corretta

③ di  
risultati

- uguaglianza di risultati, che si ottiene rimuovendo tutti gli svantaggi. La qualità dell'assistenza deve essere garantita a tutti, indipendentemente dalla situazione di partenza. Per esempio le case di riposo debbono rispondere in modo totale alle esigenze degli anziani, indipendentemente dalle capacità economiche degli anziani; deve essere quindi il servizio sociale pubblico a colmare lo svantaggio. Mentre l'uguaglianza di trattamento investe in prima persona l'assistente sociale, il garantire l'uguaglianza di opportunità e di risultati, attiene alla sfera delle politiche pubbliche.

- 4) Giustizia distributiva: la distribuzione delle risorse deve seguire certe regole e criteri.

Il concetto di giustizia si basa su due principi:

-uguaglianza nella soddisfazione dei bisogni di base

- introduzione di benefici compensativi in caso di accertate disuguaglianze sociali ed economiche. L'assistente sociale che è chiamato oggi, e lo sarà ancora di più nel futuro, ad assumersi responsabilità decisionali sulla distribuzione delle risorse, dovrà fare i conti con questo principio.

La maggior parte delle decisioni nel servizio sociale coinvolge una complessa interazione di aspetti etici, politici, tecnici e legali fortemente interconnessi.

La dimensione etica: è lo sforzo che attraversa il modo di porsi dell'operatore e che si esprime nel rapporto con le persone, nel rapporto con l'istituzione e nel rapporto con la comunità locale. La dimensione etica prescinde dall'ambito giuridico, nel senso che non si può collocare nelle leggi la chiave degli atteggiamenti professionali deontologicamente corretti. Riguarda l'identità dell'operatore, il cosa fa e come lo fa. Il come lo fa apre una problematica di vitale importanza: la preparazione dell'operatore.

Aspetti etici: intrinseci nei compiti del servizio sociale, che, per sua natura, incorpora principi di giustizia sociale e di benessere collettivo

Problemi etici. Sorgono quando l'assistente sociale ritiene in una data situazione lo obblighi a una difficile decisione morale ( es. quando si deve respingere la domanda di una persona bisognosa perché il caso non ottempera tutti i criteri previsti

Dilemmi etici: quando l'assistente sociale si trova a dover scegliere fra due alternative ugualmente spiacevoli che possono comportare un conflitto di principi morali. Esempio di prima, applicare le regole o aiutare la persona bisognosa.

Le aree dalle quali più facilmente emergono problemi etici sono:

TITOLO II  
- aspetti relativi ai diritti di autodeterminazione e al benessere della persona: la persona ha diritto di scegliere liberamente ma l'operatore ha la responsabilità di promuovere il benessere dell'individuo. Nessuno ha il diritto di sostituirsi alla persona.

L'art. 20 del cap. III del codice deontologico recita che "l'assistente sociale che nell'esercizio della professione venga a conoscenza di fatti o cose aventi natura di segreto è obbligato a non rivelarli, salvo che per gli obblighi di legge e nei seguenti casi:

- 1 -rischio di grave danno allo stesso utente o a terzi, in particolare minori, incapaci o persone impedito a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali. E' evidente che la valutazione degli impedimenti fisici psichici e ambientali richiede una notevole preparazione ed esperienza.

Ci sono infatti delle persone che non hanno più o non hanno mai avuto la facoltà di poter scegliere; si pensi agli handicappati, ai malati mentali, agli anziani, ai bambini che vivono una situazione di pregiudizio all'interno della propria famiglia.

Il ruolo dell'assistente sociale diventa cruciale perché il suo intervento può modificare radicalmente la vita delle persone. Il momento di intervenire, ossia di modificare il contesto relazionale con la famiglia presuppone non solo una

(4)

notevole competenza professionale ma un alto livello di responsabilità nel senso di saper prevedere le possibili conseguenze del proprio operare.

Oggi si assiste ad un ritorno del dibattito aiuto-controllo; c'è chi afferma che tale binomio sia inconciliabile perché contiene al suo interno un paradosso improponibile, "ti controllo per poterti aiutare". Tuttavia se questo vero per chi opera in un contesto privato (uno psicoterapeuta per esempio) non può esserlo in un contesto pubblico dove l'operatore è rivestito di un mandato sociale di tutela. Occorre tuttavia molta prudenza perché si può cadere facilmente vittima del principio "il fine giustifica i mezzi". Il problema allora è stabilire quando è appropriato adottare un ruolo di sostegno o quando il processo d'aiuto deve assumere la dimensione del controllo.

es / Una relazione al tribunale per i minorenni nella quale vengono descritti i segnali forti di malessere di un bambino e i comportamenti inadeguati degli adulti comporta inevitabilmente una compressione della potestà genitoriale quando non l'allontanamento dello stesso dalla sua famiglia. Troppo spesso però le relazioni al tribunale sono ricche di particolari circa la situazione degli adulti, descrivono le conflittualità, le esperienze fallimentari, le storie dolorose e problematiche ma dicono molto poco sui bambini, non sempre descrivono i segnali di sofferenza ma soprattutto nulla dicono che tipo di relazione e di vissuto hanno i bambini nei confronti dei loro genitori: si dà per scontato che il comportamento degli adulti sia nocivo per i bambini senza tuttavia verificarlo. sappiamo bene invece che è il bambino, con il suo carico di sofferenza o di danno a richiedere un intervento protettivo. Troppo spesso si decide sulla testa del bambino senza ascoltarlo. L'ascolto del minore, attraverso tecniche e strumenti opportuni, garantito anche dalla normativa, è ben poco praticato. E' una delle mancanze più gravi. Si organizzano allontanamenti senza che al bambino si sia spiegato con sufficiente chiarezza che cosa è successo e che cosa succederà in futuro.

es / Quando è in gioco la salute della persona messa a repentaglio dalla stessa si aprono dilanianti quesiti: quando un'anziana per esempio rifiuta ogni tipo di assistenza pur vivendo in una situazione di precarietà e di rischio? C'è un conflitto evidente fra la sicurezza e la tutela della persona e il suo diritto di scegliere autonomamente. L'operatore deve saper valutare il rischio che corre quell'anziano ad autogestirsi.

es / Quando un ragazzo fa uso di sostanze stupefacenti e chiede il silenzio dell'operatore.

La normativa prevede che anche un minorenni possa accedere (art. 120 della legge sugli stupefacenti) ai servizi Sert e chiedere l'anonimato: questa condizione di fatto impedisce all'operatore di contattare la famiglia. Ma quando un minorenni di presenta a un servizio e confessa, chiedendo di non informare la famiglia, di fare uso di eroina è tenuto l'operatore a informare chi

esercita la potestà? Nel caso specifico l'orientamento prevalente sarebbe quello di informare, dopo aver rappresentato questo al minore, la famiglia.

es

Quando una ragazza minore chiede di interrompere una gravidanza senza che i genitori siano avvertiti. Il caso recente riportato dalla stampa ne è un esempio concreto. L'esperienza ci ha insegnato che l'adolescente spesso non è in grado di prevedere realisticamente la reazione dei genitori, che tende quindi ad ingigantirla "se lo fanno i miei mi ammazzano", e che dietro a questa affermazione tante volte si nasconde il desiderio di non deludere la famiglia, sappiamo però altrettanto bene quanto sia negativo per la stessa ragazza affrontare un'esperienza così difficile in solitudine. Un'accettazione acritica di quanto ci propone la ragazza può nascondere un atteggiamento irresponsabile. La legge tuttavia ha previsto che il giudice tutelare si sostituisca al genitore. E' questa l'unica situazione che il legislatore ha considerato, il che fa supporre che in tutte le altre situazioni nelle quali il minore chiede il segreto si può accettare solo in assenza di ragioni di tutela.

TITOLO IV

aspetti relativi al benessere collettivo; ossia i diritti e gli interessi degli altri, diversi da quelli della persona, la responsabilità dell'operatore nei confronti del proprio ente e dell'intera società; promozione del maggior vantaggio per il più alto numero di persone.

es

Per esempio una minore straniera chiede di essere aiutata ad uscire dal giro della prostituzione ma non vuole denunciare i suoi sfruttatori per paura di vendette agite sulla propria famiglia d'origine. La sua libertà di scelta, condizionata anche da una preoccupazione legittima, confligge con i diritto di altre ragazze nelle stesse condizioni di schiavitù e l'interesse collettivo di difendersi dalla malavita.

es

Alto esempio; una donna inoltra domanda di un contributo economico presentando una documentazione attestante assenza di reddito. Nel corso del colloquio la stessa riferisce di lavorare in nero. Lavorare in nero è un illecito civile e non penale, che l'operatore è tenuto a denunciare: la situazione economica tuttavia assume una dimensione diversa da quella inizialmente rappresentata. Tale situazione pone all'operatore un dilemma etico rispetto al proprio ente, che distribuisce risorse secondo determinati criteri, e rispetto agli altri cittadini fruitori delle stesse risorse.

TITOLO IV

aspetti relativi al rapporto con gli altri operatori: un assistente sociale ritiene che un altro operatore del servizio stia commettendo un errore. Pensiamo ad esempio ad un possibile contrasto di giudizio fra un assistente sociale e uno psicologo nella valutazione di una coppia che chiede l'idoneità all'adozione. E' sempre difficile andare al di là del ruolo, rischiare l'imprevisto, sfidare un professionista, il valutare quali azioni producano effetti positivi.

TITOLO 4

↳ - *aspetti relativi all'ineguaglianza sociale*; la responsabilità dell'operatore di sfidare certi tipi di cultura dell'emarginazione e di lavorare per il cambiamento della politica dell'ente e della società. Si pensi per esempio a certi campi nomadi privi di quelle infrastrutture che garantiscono un minimo di vita dignitosa; un operatore deve agire a livello politico? Oppure quando un bambino con problemi sociali o di comportamento inserito in un gruppo classe mobilita i genitori degli altri bambini per il suo spostamento; che fare?

↳ - *aspetti relativi alla possibilità di scegliere fra diversi servizi*: questo tema riguarda anche i responsabili delle politiche sociali ma anche gli operatori hanno un'importante responsabilità. Un caso di cronaca locale né è un esempio: due malati mentali vengono trasferiti in una casa di riposo sulla base, secondo gli operatori che hanno denunciato pubblicamente la scelta, di criteri economici. Senza entrare nel merito della situazione, di cui si conoscono i contorni solo da quanto descritto dai giornali, non è raro che i politici chiedano di utilizzare risorse meno dispendiose, ma meno rispondenti ai bisogni delle persone. Mi è capitato però di sentire una collega affermare "so bene che quella struttura non è adatta a quella ragazzina ma io debbo andare in ferie fra tre giorni e voglio partire tranquilla". Un anziano per esempio ha diritto di scegliere se stare a casa con una serie di supporti o andare in una casa di riposo e quale casa di riposo scegliere. Il principio che deve guidare l'operatore è che "i servizi sono per la persona e non viceversa".

In questa sede mi sembra opportuno affrontare anche l'argomento, perché molto attinente agli aspetti etici del rapporto con l'utente, del segreto professionale e d'ufficio.

Per segreto professionale s'intende ciò di cui l'operatore viene a conoscenza nell'esercizio della professione, ossia nel contatto diretto con l'utenza.

Per segreto d'ufficio s'intende quello di cui l'operatore viene a conoscenza per ragioni d'ufficio: riguarda pertanto gli operatori di amministrazioni pubbliche o addetti a pubblici esercizi.