

IL SERVIZIO SOCIALE TRA ETICA E DEONTOLOGIA

(A cura di Rocco Rosanò)

Principi e valori fondamentali

Fin dalle sue origini, la pratica del lavoro sociale si fonda sul rispetto dei valori, dei principi delle norme contenute nel Codice deontologico. Valori ispiratori della professione sono: dignità, libertà, uguaglianza, rispetto, giustizia, solidarietà sociale, promozione del benessere umano e autonomia della persona. La professione dell'assistente sociale si ispira a valori etici, sull'autonomia professionale, sull'indipendenza e sulla scienza e coscienza. Nel corso del tempo, gli assistenti sociali hanno sviluppato la loro identità professionale attraverso ruoli, valori e principi etici e deontologici. Essi sono tutti concordi nel ritenere tali principi come gli elementi che stanno alla base della professione. Le competenze professionali richiedono la giusta comprensione e integrazione dei valori etici e morali. Valore fondamentale del servizio sociale è "l'essere umano nella sua essenza più fine" senza fare distinzioni di età, sesso, etnia, razza, religione, condizione sociale, ecc.

L'etica del servizio sociale si fonda su valori e principi morali che ogni assistente sociale tutelare. La deontologia, invece, riguarda i doveri professionali dell'assistente sociale (segreto professionale, iscrizione all'Albo, Formazione continua, aggiornamento, etc.) contenuti nel Codice Deontologico. Il primo traguardo raggiunto dagli assistenti sociali italiani è stato il riconoscimento ufficiale della professione mediante l'istituzione dell'Ordine professionale degli Assistenti Sociali, istituito con la Legge 23 marzo 1994, n. 84. Questo ha rappresentato un momento di svolta, perché ha identificato la categoria professionale degli assistenti sociali, dando uno slancio alla professione. La successiva conquista per gli assistenti sociali italiani è stata l'emanazione del Codice Deontologico nel 1998: si tratta di un documento che disciplina l'esercizio della professione in quanto contiene l'insieme dei principi e delle norme che tutti gli assistenti sociali devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione nei diversi livelli di responsabilità. Il rispetto del Codice è vincolante per l'esercizio della professione e, quindi, ogni assistente sociale, è tenuto alla sua conoscenza, comprensione e diffusione, impegnandosi alla sua applicazione nelle diverse forme (potestà disciplinare).

L'Art.1 del Codice Deontologico degli Assistenti sociali recita: "La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti (libertà, uguaglianza, solidarietà, partecipazione) nonché sui principi di giustizia ed equità". Accanto a questa definizione ce n'è un'altra molto bella. Essa recita: *"Ogni uomo è un valore unico...Ogni individuo ha diritto ad auto-determinarsi nella*

misura in cui non interferisce con il diritto degli altri" (Definizione introdotta dall'*International Federation of Social Workers*). Il lavoro sociale sociale, da sempre, mette al centro la vita delle persone e le situazioni di disagio o svantaggio.

L'assistente sociale è un professionista che sta al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, l'assunzione di responsabilità; li sostiene nel processo di cambiamento, nell'uso delle risorse proprie nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno e/o disagio. Ciò non crea di per sé l'agire professionale, ma determina un elevato livello di stabilità organizzativa. L'assistente sociale riconosce la centralità della persona portatrice di un bisogno come unica e distinta dalle altre, collocandola entro il suo contesto di vita relazionale e ambientale. Egli svolge la propria azione senza fare discriminazioni di età, sesso, stato civile, etnia, nazionalità, religione, condizione sociale etc. L'uomo è un valore in quanto dotato di infinite potenzialità, in grado di compiere scelte consapevoli e creative e assumersi delle responsabilità.

L'uomo si determina in base alla propria libertà, volontà e azione. Tale principio identifica l'operato dell'assistente sociale. Poiché il servizio sociale valorizza la libertà come risorsa fondamentale, tale principio dovrà essere presente in ogni momento del processo di aiuto e in ogni relazione instaurata dall'assistente sociale. Il rispetto verso la persona è legato alla sua accettazione. Il professionista di aiuto deve valorizzare l'utente-cliente attraverso il potenziamento delle sue capacità di apprendimento, sostenendolo nell'uso delle risorse proprie e della società. Nel momento in cui si stabilisce un primo contatto con l'utente-cliente è necessario che l'assistente sociale non esprima giudizi di valore in merito alla sua situazione: è essenziale che l'assistente sociale crei un'atmosfera di disponibilità all'ascolto e alla comprensione che consenta all'utente di acquisire una maggiore fiducia in se stesso, compiendo i primi passi verso il cambiamento e diventando sempre più consapevole delle sue effettive potenzialità. Inoltre, l'assistente sociale deve riconoscere l'unicità di ciascun utente al fine di poter effettuare un intervento adatto al soggetto.

L'assistente sociale promuove l'auto-determinazione dell'utente attraverso l'empowerment e il benessere individuale, principi cardine nell'ambito sociale. In altre parole ogni essere umano è un valore in quanto dotato di infinite potenzialità, capace di auto-determinarsi e compiere scelte consapevoli e creative e assumersi le proprie responsabilità. È nei rapporti con l'esterno, però, che le persone possono incontrare delle difficoltà che le portano ad una condizione di "crisi", infatti spesso il problema è proprio la rottura, la mancata integrazione fra le parti di cui sono composte, che minaccia la loro autonomia e distorce le relazioni sociali. Compito dell'assistente sociale è ricostruire tali legami per ricomporre l'unitarietà della

persona. L'assistente sociale si ritrova a svolgere una funzione di raccordo tra le risorse e il bisogno o i bisogni dell'utente: egli non è "attore passivo" nella relazione di aiuto, ma si impegna attivamente nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto. Compito dell'assistente sociale sarà quello di aiutarlo nel raggiungimento dei propri obiettivi, ma non sostituendosi a lui, per consentirgli di prendere le sue decisioni in libertà e con responsabilità. Ogni uomo possiede una dignità e dei diritti fondamentali. L'assistente sociale, in base a tale definizione, svolge la sua azione professionale senza alcuna discriminazione di alcun genere ("di età, di sesso, di stato civile, di razza, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione mentale o fisica, o di qualsiasi differenza o caratteristica personale"). Questo principio si rifà agli articoli 1 e 7 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e all'art. 3 della Costituzione Italiana.

Nell'esercizio delle sue funzioni non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai comportamenti. Egli deve disporre di una conoscenza approfondita sulle diverse aree scientifiche, al fine di interpretare in maniera corretta le azioni o i comportamenti individuali, considerando ogni persona come unica e distinta dalle altre e collocandola entro il suo contesto di vita. È essenziale, per l'assistente sociale, tener sempre in considerazione il contesto di vita familiare, relazionale e sociale della persona (utente). Nel processo di aiuto è importante consentire all'utente ad auto-determinarsi, riconoscendo i propri diritti.

Durante gli anni '50, il sacerdote statunitense Felix Biestek ha introdotto una lista di principi definendoli valori per un'efficace azione professionale. Tra questi i più importanti sono: l'individualizzazione, l'auto-determinazione, l'accettazione dell'utente, l'atteggiamento non giudicante e la riservatezza. Benchè Biestek non menziona il principio del rispetto nella sua lista, i principi da lui introdotti sono riconducibili ad esso. Per comprendere il significato di tale principio è necessario partire da un presupposto: ogni persona è meritevole di rispetto perché è una persona. La nozione di rispetto è stata introdotta dal filosofo E. Kant durante il 18° secolo. Egli lo definisce come un "imperativo categorico", cioè come un ordine che va seguito. Accettare l'utente come persona vuol dire non etichettarlo o stigmatizzarlo. Nel corso degli anni '60 e '70, molti autori di servizio sociale come Moffet e Plant, hanno fatto propri tali principi. Nucleo centrale di tali principi è il "rispetto della persona". Ogni essere umano dovrebbe essere rispettato come tale. Il rispetto è un principio cardine della nostra società e della professione e si ricollega direttamente ad un altro ritenuto fondamentale nel servizio sociale, l'autodeterminazione, intesa come sviluppo dell'autonomia individuale.

Durante gli anni '60 e '70 il servizio sociale ha posto l'accento su quattro principi: individualità, atteggiamento non giudicante, accettazione e segretezza delle informazioni. Negli anni successivi ci fu la crescente consapevolezza da parte degli assistenti sociali che, trattare

l'utente come individuo diverso dagli altri, significava discriminarlo. Quindi si parla sempre più di oppressione e discriminazioni e all'interno della società. Si sosteneva la necessità di partire da un servizio sociale radicato sul ruolo etico e morale dell'assistente sociale. Tuttavia questa letteratura non diede molto spazio agli aspetti etici e morali del servizio sociale. A partire dagli anni '90 assumono importanza i principi etici del servizio sociale. In particolare: la promozione dei diritti umani; l'uguaglianza; la giustizia distributiva. Il principio del benessere si lega al soddisfacimento dei bisogni umani. Oggi, molti servizi sociali, si pongono l'obiettivo di soddisfare i bisogni di particolari utenti come i minori. I codici deontologici, d'altronde, sottolineano il dovere degli assistenti sociali di operare nell'interesse e nel benessere dell'utente o della collettività.

Dopo il principio del benessere vi è quello dell'uguaglianza intesa come "eliminazione di uno svantaggio". Esistono tre forme di uguaglianza: di trattamento; di opportunità; di risultato. L'uguaglianza di trattamento consiste nel trattare le persone senza pregiudizio al fine di prevenire certi svantaggi sociali. L'uguaglianza di opportunità consiste nel rimuovere gli svantaggi derivanti dalla competizione, dando alle persone gli strumenti necessari per raggiungere le loro finalità. L'uguaglianza di risultato, consiste nella totale rimozione degli svantaggi sociali. La seconda e la terza forma di uguaglianza richiedono interventi più mirati, risorse maggiori e cambiamenti politici. L'ultimo principio su cui si fondano i servizi sociali è quello della giustizia distributiva che consiste nell'allocazione delle risorse in base a regole o criteri ben definiti. Essi/e possono variare in base ai diritti e ai bisogni della popolazione. Benché il principio di giustizia è strettamente connesso a quello di uguaglianza, esso può determinare notevoli disuguaglianze all'interno della società.

Nel rispetto della normativa vigente e dell'esercizio professionale, l'assistente sociale deve agevolare utenti e clienti nell'accesso alla documentazione, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti. L'assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti, in particolare di coloro che sono incapaci e deve contrastare o segnalare all'autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico o psicologico. Deve tenere conto del pensiero, della sensibilità, delle emozioni e delle potenzialità dell'utente e della sue specificità. Kant sottolinea come "nella propria persona e in quella di qualsiasi altro non si veda unicamente uno strumento ma sempre anche un fine". Con ciò egli intende che noi dovremmo trattare gli altri come esseri che hanno mete e non soltanto come oggetti o strumenti per i nostri fini: si viene, così, a determinare il valore assoluto dell'uomo, considerato quindi un sé, per un fine e mai un mezzo.

Alcuni obblighi professionali

Per quanto riguarda gli obblighi professionali, uno degli obblighi fondamentali per l'assistente sociale è difendere la propria autonomia professionale nonché il rapporto fiduciario con l'utente. Nella relazione di aiuto con gli utenti egli ha il dovere di fornire la più ampia informazione sui diritti, vantaggi, svantaggi, sulle risorse, sui programmi e sugli strumenti di intervento professionale, per il quale deve ricevere esplicito consenso.

Nel rapporto professionale non deve utilizzare la relazione con utenti e clienti per interessi o vantaggi personali, non accetta oggetti di valore, non instaura relazioni personali affettive e sessuali. Nel processo di aiuto è importante evitare giudizi mediante un atteggiamento accettante verso l'utente: in tal modo l'utente non si sentirà giudicato ma considerato positivamente dall'operatore. Accettazione e atteggiamento non giudicante favoriscono il processo di aiuto. Nel caso in cui venga meno il rapporto fiduciario da parte dell'utente verso l'operatore o sussista un grave rischio per l'incolumità, egli stesso si attiva per trasferire, con consenso informato e con procedimento motivato, il caso ad altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto. È importante assumere decisioni eticamente corrette che tutelino i diritti umani (utenti, clienti, familiari, ecc.) e favoriscano il benessere delle persone attraverso la soddisfazione dei bisogni. Secondariamente dovrebbero attuarsi nel rispetto e nella volontà del singolo utente: se ad esempio un assistente sociale decide che una persona affetta da un disturbo mentale non debba essere rinchiusa in un istituto di ricovero mentale, allora dovrà trovare una alternativa che garantisca un'assistenza mirata verso la persona (si pensi all'assistenza domiciliare).

L'assistente sociale, investito in funzioni di controllo dalla Magistratura, deve informare i soggetti nei confronti dei quali tali funzioni devono essere espletate delle implicazioni derivanti da questa specifica attività. L'assistente sociale investito di funzioni peritali deve esercitarle con imparzialità di giudizio. Nel caso in cui incorre in una omissione o in un errore a danno dell'utente o della famiglia deve informare l'interessato e trovare un rimedio efficace. Egli deve tenere un comportamento consono al decoro della professione, mettendo al servizio degli utenti-clienti le proprie competenze. La sospensione dall'esercizio della professione non esime l'assistente sociale dagli obblighi a cui è moralmente e giuridicamente vincolato anche in caso di cancellazione dall'Albo. È compito dell'assistente sociale rendere l'utente consapevole della situazione in cui si trova, per poter realizzare un progetto di aiuto efficace. Saranno necessarie delle fasi di rivisitazione degli obiettivi, che possono variare in base sia ai passi compiuti dall'utente, che anche da cause esterne, e quindi dai rapporti che magari vengono a instaurarsi nuovamente con l'esterno. Una maggiore presa di coscienza dell'utente, lo porta a crescere, raggiungere la propria autonomia e riconoscere le proprie responsabilità, in quanto

cercherebbe di prendersi carico delle proprie problematiche e di affrontarle una per una con calma e consapevolezza dei propri limiti. L'assistente sociale, nella relazione di aiuto, deve promuovere le condizioni favorevoli per un cambiamento positivo nell'utente-cliente. Il cambiamento non dipende solo dalla volontà della persona o dalla sua consapevolezza, ma dipende principalmente dal percorso da cui si è partiti, dal suo sistema di valori, per individuare ed attivare tutte le risorse possibili nel processo di cambiamento. Questo è un processo che richiede enorme pazienza, in cui l'assistente sociale si deve adattare possibilmente ai tempi degli utenti senza forzarli o affrettarli, riconoscendo i ritmi di ciascuno.

Riservatezza e segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e dovere professionale per l'assistente sociale. La natura fiduciaria della relazione di aiuto con l'utente obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza informazioni e dati personali, per il cui uso o trasmissione, deve ricevere l'esplicito consenso. L'assistente sociale deve curare la riservatezza della documentazione relativa agli utenti, salvaguardandola da ogni indiscrezione.

Egli è tenuto a segnalare l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio a coloro con i quali collabora, con cui instaura rapporti di supervisione o che possono avere accesso alle informazioni riservate.

L'assistente sociale può astenersi dal rendere testimonianza e non può essere obbligato a deporre su quanto gli è stato confidato al fine di tutelare la sua professione. Egli ha l'obbligo di osservare il segreto professionale sia in regime di lavoro pubblico o privato che in regime di lavoro autonomo o di libero professionista, salvo nei seguenti casi:

- 1) rischio grave a danno all'utente, del cliente, della sua famiglia o di terzi, in particolare minori, incapaci o persone impedite a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali;
- 2) richiesta scritta e motivata dei legali rappresentanti del minore o dell'incapace;
- 3) autorizzazione dell'interessato o degli interessati o dei loro rappresentanti;
- 4) rischio grave di incolumità dell'assistente sociale.

Il rapporto con i colleghi

L'assistente sociale nel rapporto con gli enti ed i colleghi fornisce dati e informazioni indispensabili alla definizione dell'intervento. L'assistente sociale deve diffondere una cultura della solidarietà e della partecipazione sociale, sviluppando negli utenti e nei clienti la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti e doveri, favorendo in loro percorsi di crescita mediante lo sviluppo di sinergie. Egli deve, inoltre, contribuire alla promozione, allo sviluppo e al sostegno di politiche sociali integrate a favore di comunità e gruppi marginali attraverso programmi finalizzati al miglioramento della loro qualità di vita favorendo, ove necessario, pratiche di mediazione e di integrazione. L'assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi

nel campo sociale, sia privati che pubblici, e favorire obiettivi e azioni che rispondano in maniera articolata e differenziata ai bisogni, superando la logica assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato. L'assistente sociale deve contribuire ad una corretta informazione sui servizi e sulle risorse (funzione di segretariato sociale) a vantaggio delle persone e alla promozione delle pari opportunità. In caso di calamità pubblica o di gravi emergenze sociali, si mette a disposizione dell'amministrazione o dell'autorità competente, contribuendo allo sviluppo di programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi.

L'assistente sociale intrattiene con colleghi rapporti improntati sulla correttezza, sulla lealtà e sullo spirito di collaborazione. Si adopera affinché vengano rispettate le norme eticodeontologiche; fornisce informazioni sulle specifiche competenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ambito di competenza e di intervento. L'assistente sociale che venga a conoscenza di fatti o comportamenti di colleghi che possano arrecare grave danno a utenti ha l'obbligo di segnalare la situazione all'Ordine o Collegio professionale competente. L'assistente sociale deve chiedere il rispetto del suo profilo e della sua autonomia professionale, la tutela giuridica nell'esercizio delle sue funzioni e la garanzia del segreto professionale e del segreto di ufficio.

L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza per contribuire al miglioramento della politica e dell'organizzazione di lavoro, all'efficacia, all'efficienza, all'economicità e alla qualità degli interventi e delle prestazioni. Deve contribuire all'individuazione di standards di qualità e azioni di pianificazione/programmazione, nonché al razionale utilizzo delle risorse a disposizione. L'assistente sociale non deve mettersi in condizioni di lavoro che siano in contrasto con il mandato sociale o che possano compromettere gravemente la qualità degli interventi o non garantire rispetto e riservatezza agli utenti e ai clienti. Deve adoperarsi affinché le sue prestazioni si compiano nei termini di tempo adeguati a realizzare interventi qualificati ed efficaci, in un ambiente idoneo a tutelare la riservatezza dell'utente e del cliente.

L'assistente sociale che svolge compiti direzionali o di coordinamento è tenuto a rispettare l'autonomia tecnica dei colleghi, promuovere la loro formazione, la cooperazione e la crescita professionale, favorendo il confronto fra professionisti. Si adopera per la promozione e la valorizzazione di modelli innovativi di intervento, valorizzando altresì l'immagine del servizio sociale, sia all'interno, che all'esterno dell'organizzazione. Il rapporto tra colleghi deve essere improntato sul rispetto delle specifiche funzioni. Nel caso in cui non esista un ordine gerarchico della professione, l'assistente sociale risponde per gli aspetti amministrativi, salvaguardando la sua autonomia professionale. Si tratta di un professionista che deve richiedere opportunità di aggiornamento e formazione e adoperarsi per la supervisione

professionale. Egli può esercitare la professione come dipendente di enti pubblici o privati o sotto forma di autonomia professionale o libero-professionale. Ha l'obbligo della iscrizione all'Albo secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme per diffondere e sostenere i valori e i contenuti scientifico-metodologici della professione, nonché i riferimenti etico-deontologici.

In relazione alle diverse situazioni, deve impegnarsi nella supervisione didattica e professionale, nella ricerca, nella divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche. L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico e culturale, metodologico e tecnologico, tenendo conto delle indicazioni dell'Ordine professionale. L'assistente sociale deve segnalare per iscritto all'Ordine l'esercizio abusivo della professione di cui sia a conoscenza. L'assistente sociale deve adoperarsi, in ogni sede, per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi.

Dott. Rocco Rosanò