

Francesca Biffi
e Annalisa Pasini

Principi e fondamenti del servizio sociale

Concetti base, valori
e radici storiche

Erickson



Chi è l'assistente sociale? Quali i suoi compiti e le sue peculiarità nel panorama delle figure di aiuto professionale? A quali valori si ispira? Che evoluzione ha avuto la professione (a livello internazionale e nazionale)? Il volume accosta la disciplina del servizio sociale mettendo in luce: le coordinate che la definiscono e introducono, i valori e principi che ne costituiscono il fondamento etico, l'ancoraggio storico.

Nello specifico, la prima parte del volume presenta la figura dell'assistente sociale a partire dalla dimensione giuridica, approfondendo le affermazioni contenute nelle norme di legge che la delimitano come professione. La seconda parte è dedicata alla dimensione etica: in quanto professione di aiuto, quella dell'assistente sociale ha connotati morali intrinseci e, proprio per la complessità con cui si confronta, richiede continuo riferimento a domande sulla correttezza del proprio operare rispetto sia ai valori fondanti della professione, sia alle regole definite dalla comunità professionale. La terza e ultima parte del volume considera la dimensione storica come ulteriore fondamento della professione, indicandone le origini e tracciandone l'evoluzione.

Con un linguaggio semplice e comprensibile e con l'aiuto di approfondimenti, stimoli alla riflessione personale e riferimenti a situazioni concrete, il testo si rivolge agli studenti al primo approccio con la materia. Potrà inoltre rivelarsi uno strumento utile per l'aggiornamento di qualunque professionista sul campo, anche alla luce di una prospettiva relazionale, per orientare l'azione di aiuto professionale in un contesto sempre più complesso e dinamico.

ISBN 978-88-590-1455-3



9

€ 20,00

Indice

7 *Presentazione* (Fabio Folgheraiter)

9 *Prefazione*

PRIMA PARTE Coordinate per la professione

17 Introduzione

19 **CAP. 1** Inquadrare la professione: il fondamento normativo

19 Legge 23 marzo 1993, n. 84

28 DPR 15 gennaio 1987, n. 14

31 Diversi modi di riferirsi alla persona in difficoltà

33 Per ampliare lo sguardo

SECONDA PARTE I fondamenti etici della professione

39 Introduzione

41 **CAP. 2** La dimensione etica nel servizio sociale

42 L'etica e l'etica professionale

46 Etica e deontologia

46 Valori e principi professionali

53 **CAP. 3** Quali valori? Dalle origini della professione
ai riferimenti etici di oggi

55 Benessere individuale e della comunità: i valori delle origini

57 Il rispetto per la persona

58 La giustizia sociale

61 I diritti umani: un altro cardine del servizio sociale

62 I valori «situati»: la storia evolve

65 L'impegno morale dell'assistente sociale

66 Prendersi cura, ascolto e reciprocità: valori relazionali

71 Una sintesi dei valori professionali

- 77** CAP. 4 I principali documenti di riferimento
78 Il Codice etico internazionale Ethics in Social Work, Statement of Principles
83 La Global Definition of Social Work
85 Il punto di riferimento in Italia: il Codice deontologico
99 CAP. 5 I valori e le decisioni professionali
100 Il risvolto etico delle decisioni
101 Altri elementi della decisione: contesto, conoscenze ed emozioni
107 Per concludere: alcune coordinate per decidere bene

TERZA PARTE Le radici storiche della professione

- 113** Introduzione
115 CAP. 6 Cenni sull'assistenza dal Medioevo a fine Ottocento
115 L'assistenza nel Medioevo e nell'Età moderna
119 Nuovi sviluppi per l'assistenza
123 CAP. 7 La nascita e l'evoluzione del social work professionale
124 La fase iniziale di sviluppo: il social casework
128 La Prima Guerra Mondiale e gli anni Venti del Novecento
130 Dagli anni Trenta alla fine della Seconda Guerra Mondiale
133 Il Secondo Dopoguerra fino agli anni Sessanta
137 Dagli anni Settanta a oggi
139 CAP. 8 Origini e sviluppi del servizio sociale in Italia
139 Le esperienze che hanno precorso il servizio sociale in Italia
143 Il servizio sociale di fabbrica nel periodo fascista
145 Il Secondo Dopoguerra
148 La crisi del 1968 e gli anni Settanta
149 Dagli anni Ottanta a oggi
153 Bibliografia

APPENDICI

- 161** A. Ethics in Social Work, Statement of Principles
167 B. Global Definition of Social Work
171 C. Codice deontologico dell'Assistente sociale

Prefazione

Il volume nasce dall'esperienza delle autrici come docenti nel corso di Principi e fondamenti del servizio sociale presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e di Brescia. Il corso si colloca nel primo semestre del primo anno del percorso accademico per i futuri assistenti sociali e ha quindi una forte componente introduttiva alla professione.

Risulta importante fornire agli studenti una conoscenza chiara e precisa, per quanto possibile, di quali siano i compiti che l'assistente sociale svolge, a quali principi debba ispirarsi, dove si collochi oggi, in relazione al passato, la professione. Per molti di loro si tratta del primo approccio perché, a meno di esperienze personali, la motivazione a intraprendere questo percorso professionale si regge più su spinte ideali che non sulla reale conoscenza dei servizi, come è ovvio (e forse anche opportuno) che sia. In ogni caso, iniziare un percorso accademico volto non soltanto a costruire una competenza teorica ma anche a preparare a una specifica pratica operativa richiede l'acquisizione di un quadro di riferimento, una cornice che aiuti a collocare ciò che il triennio accademico servirà ad approfondire e a dettagliare, rispetto sia alla dimensione metodologica, sia a tutte le variegate conoscenze necessarie a svolgere il lavoro.

Provare a offrire questo quadro di riferimento in modo chiaro e comprensibile non è certo semplice, anche perché la professione dell'assistente sociale vive immersa di e in una complessità molto accentuata: i contesti professionali sono diversificati e i bisogni che le persone portano all'attenzione degli operatori sono variegati e spesso intrecciati e complessi. E la complessità si ripercuote

sulla professione stessa, che ha faticato a trovare una propria identità condivisa e tutt'oggi fa fatica a dar forza alla sua voce.

La complessità però non può essere una scusante.

Spesso il riconoscimento, o l'evocazione, della complessità costituisce un modo per chiudere il discorso. Si afferma che «il problema è complesso»; e si passa ad altro. Ma la scoperta della complessità è una scoperta di potenzialità creative. È una sfida da raccogliere. (Romei, 1995, p. XI)

Il volume cerca di raccogliere questa sfida e si propone di attraversare la complessità della professione dell'assistente sociale intrecciando tre fondamenti centrali che la costituiscono e la sorreggono: un inquadramento dei concetti principali che la definiscono e introducono; i valori e i principi che ne compongono la dimensione etica intrinseca e le radici e l'evoluzione storica che l'hanno originata e sviluppata fino al carattere odierno. Possiamo pensare che i tre elementi menzionati rappresentino «i principi e i fondamenti» della professione dell'assistente sociale e ben si collochino alla partenza della formazione specifica, fungendo da riferimento anche per la dimensione metodologica, che giustamente trova un suo spazio specifico lungo tutto il percorso universitario, per essere assorbita e confrontata con le prime esperienze pratiche.

Se è vero che il testo si rivolge prevalentemente agli studenti che si accostano alla professione per la prima volta e hanno quindi bisogno di essere accompagnati a comprenderne gli aspetti fondamentali, è altrettanto vero che il percorso di approfondimento che il testo propone, nelle tre parti in cui è costruito, può essere interessante anche per gli assistenti sociali operativi da tempo, che possono trovare qualche spunto di riflessione utile ad arricchire la riflessività sul loro operare. Come l'obbligo di formazione continua ricorda, non si può mai pensare di aver raggiunto una competenza e una conoscenza sufficienti a «possedere» la disciplina. Le tre dimensioni proposte nel testo possono forse rispondere a qualche desiderio, curiosità o necessità di approfondimento.

La prima parte del volume presenta la figura dell'assistente sociale a partire dalla dimensione giuridica — uno dei *fondamenti* della professione — approfondendo le affermazioni contenute nella legge che la riconosce come professione. L'analisi del primo comma del testo normativo, scorporato nelle sue diverse parti, permette di tratteggiare alcuni riferimenti importanti relativi alla figura dell'assistente sociale, alle persone a cui si rivolge il suo lavoro, alle finalità degli interventi di aiuto e ai modi in cui questo avviene. Una riflessione specifica viene proposta sul tipo di bisogno che richiede l'intervento dell'assistente sociale, come elemento capace di indicarne la peculiarità, così come sulla relazione d'aiuto al cuore del servizio sociale. A proposito di significati della professione, la riflessione prose-

gue indicando i contesti operativi in cui gli assistenti sociali sono inseriti, entro il sistema di welfare che in Italia traduce, come in diversi altri Paesi, l'impegno della società di prendersi cura di sé e dei suoi soggetti più deboli. La presentazione non vuole né essere esaustiva né far pensare che la professione si possa conoscere una volta per tutte. È quando li si mette in pratica che i concetti si trasformano in consapevolezza e orientamenti significativi: il testo vorrebbe suggerire che chi si appresta alla conoscenza e, soprattutto, alla pratica professionale dovrebbe conservare la curiosità di approfondire costantemente il significato che i concetti assumono mentre li agisce. L'idea è che ciascun assistente sociale porti con sé nel suo lavoro conoscenze, abilità e caratteristiche personali, che vanno sorvegliate, aggiornate e utilizzate con consapevolezza in relazione ai contesti e alle persone che si incontrano. Forse non è scontato ricordare che da incontri e situazioni nuove si possono acquisire molte sollecitazioni, suggestioni e attenzioni che arricchiscono e, perché no, invitano a cambiamenti e prospettive diverse.

La seconda parte del volume è dedicata al secondo fondamento della professione: la dimensione etica. Come professione di aiuto, quella dell'assistente sociale ha connotati morali intrinseci e, proprio per la complessità con cui si confronta, richiede continuo riferimento a domande sulla correttezza del proprio operare rispetto sia ai valori fondanti della professione, sia alle regole definite dalla comunità professionale. Per questo il testo, dopo un'introduzione definitoria, richiama i valori e i principi su cui la professione si fonda, rammentando anche l'evoluzione storica della base etica professionale. Presenta poi i principali documenti della professione, *in primis* il Codice deontologico. Mantenere alta la soglia di attenzione sul carattere etico del proprio agire professionale è senz'altro una questione mai risolta sia perché le situazioni della pratica sono sempre diverse, e richiedono costante lavoro di approfondimento e riflessione sulla bontà delle proprie azioni, sia perché su questo non si arriverà mai a pensare di aver raggiunto una riflessione soddisfacente. La sfida etica ha il grande pregio di educare, nel senso etimologico del termine, anche i professionisti più esperti e di sollecitare non solo la cura ma anche la valorizzazione costante dell'altro, soprattutto se vulnerabile e fragile. Questa parte si completa presentando anche i principali riferimenti etici presenti nel panorama internazionale del lavoro sociale, il che può aiutare a comprendere quali valori sono universalmente condivisi e a ricollocarsi nel proprio contesto con una consapevolezza nuova. Ciò può essere tanto più rilevante oggi, in contesti fortemente meticcianti e dove l'incontro con riferimenti altri è esercizio quotidiano «di frontiera» nella pratica degli assistenti sociali.

La terza e ultima parte del volume considera la dimensione storica come ulteriore fondamento della professione, indicandone le origini e tracciandone l'evoluzione. Si è scelto di partire da lontano per rendere chiaro da quali motivazioni

e con quali modalità l'aiuto alle persone in difficoltà — i poveri inizialmente — si è piano piano costituito come compito istituzionale. È sempre interessante osservare le radici per capire da dove si viene e per immaginare le prospettive del futuro. Per questo la storia non finisce mai di insegnare. Il testo presenta poi la costruzione della professione vera e propria a partire, anche qui, dal contesto internazionale, dal quale arrivano le riflessioni teoriche e metodologiche che hanno costruito i fondamenti della pratica. Alla peculiarità del contesto italiano, comunque, viene dedicato un capitolo specifico. La riflessione non si sofferma in particolare sui tempi più contemporanei per evitare di richiamare dibattiti complessi e non ancora risolti, che chi si accosta per la prima volta alla professione faticerebbe a comprendere. L'unico insegnamento che pare di dover sottolineare per l'oggi è proprio l'idea di superare i confini e attingere dalle riflessioni emerse in altri contesti per costruire una personale comprensione del contesto in cui si opera. È questa, pensiamo, la strada migliore da percorrere per costruire la professione di domani.

Il testo è fondato su una struttura argomentata di ragionamenti, definizioni e riflessioni che hanno lo scopo di introdurre le tre dimensioni citate e di rendere i concetti il più possibile chiari. Oltre a queste parti «chiuse», però, è attraversato da domande, approfondimenti, esempi presentati in box che mirano a promuovere una lettura soggettiva, propri interrogativi da porsi, approfondimenti da aggiungere. L'auspicio è che possa diventare non solo uno strumento di studio ma anche un'occasione di riflessione, di collegamento con la propria esperienza o le proprie convinzioni e possa aprire dubbi piuttosto che risolverli.

Un'ultima nota. Il volume è frutto del lavoro congiunto delle due autrici. A partire da una prospettiva relazionale alla professione, l'intenso scambio dialogico che lo ha costruito assume un significato preciso: le note, le revisioni reciprocamente verificate e integrate, le riflessioni telefoniche sui nodi più critici hanno rappresentato la chiave fondamentale per portare a compimento il testo. Le diversità di competenze, interessi di ricerca, perché no anche di tempi e di condizioni di vita, hanno reso più leggero e più raggiungibile l'obiettivo. Non ultimi, hanno contribuito all'esito anche importanti aiuti esterni, che hanno generosamente messo a disposizione la loro competenza per dare consigli e saperi preziosi. In particolare a Bruno Bortoli, Elena Cabiati e Paolo Gomarasca va un sincero grazie, come anche al prof. Fabio Folgheraiter per aver scritto la Presentazione al volume.

A questo proposito, ci sia concessa un'ultima riflessione. Questo esito processuale dialogico e polifonico non è servito soltanto a noi per portare a termine questa impresa. Chiunque intraprende la professione di assistente sociale ha la possibilità di tenere presente un principio cruciale: l'agire condiviso porta frutti inaspettati e, per quanto non sempre in modo semplice, permette il raggiungimento di obiettivi e traguardi impossibili da conseguire in solitaria. Il lavoro dell'assistente

sociale si fa in cordata, insieme a persone sì fragili o vulnerabili, ma che con la loro forza e le loro risorse tengono l'altro capo della corda per raggiungere con noi la vetta. Ciascuno contribuisce alla salita, talvolta va spronato perché non si arrenda (e potremmo anche essere noi), ma il panorama che si gode dalla cima ripaga di tutti gli sforzi compiuti.

Introduzione

Chi è e che cosa fa l'assistente sociale?

Se diciamo che l'assistente sociale si occupa di aiutare le persone in difficoltà, diciamo senz'altro il vero, ma rischiamo che il suo ruolo professionale risulti semplice e univoco. Nel concretizzare questo aiuto, al contrario, vediamo apparire tutti gli elementi che rendono la professione articolata, eterogenea, multiforme e dinamica. Troviamo, ad esempio, che l'assistente sociale ha svariati settori di impiego, si rivolge a persone con differenti tipi di problemi, il suo lavoro si sviluppa su più livelli operativi e comprende molte funzioni. Inoltre, la professione è fortemente influenzata dal contesto politico-sociale in cui si svolge, il quale, oggi, presenta una complessità molto elevata.

Questa prima parte del testo mira a offrire una cornice di riferimento per la professione, un inquadramento dei suoi principali elementi caratterizzanti che permetta sia di collocare e dare senso al ragionamento sui fondamenti etici della professione, di cui si occuperà la seconda parte del volume, sia di comprenderne l'evoluzione, oggetto della terza parte.

Si è scelto di costruire questa cornice a partire dalla dimensione normativa che, insieme a quella etica e a quella storica, può essere considerata uno dei *fondamenti* della professione. Quali norme stanno alla base del ruolo professionale e in che modo lo definiscono nel nostro contesto nazionale? La professione dell'assistente sociale ha un preciso riferimento di legge (Legge 84/93) che la riconosce, la legittima e ne indica le caratteristiche salienti, dimostrando come essa abbia percorso un cammino di maturità che la porta oggi, pur con inevitabili criticità, a riconoscersi come importante snodo del sistema istituzionale di aiuto sociale.

L'approfondimento è proposto, dunque, a partire dal testo di legge, estrapolando da esso gli aspetti che appaiono cruciali per potere comprendere la professione nel suo insieme. Dopo aver offerto una specificazione sulla figura dell'assistente sociale, si considerano le persone a cui il suo lavoro si rivolge, osservando che si tratta di uno sguardo multiplo, che deve contemplare sia il livello

individuale (l'assistente sociale mira a un aiuto di una singola persona o di un nucleo familiare), sia il livello collettivo (il lavoro con i gruppi e il lavoro di comunità) in tutte le situazioni in cui si manifesta o si può manifestare un disagio, un problema o una sofferenza che incide sulla vita stessa delle persone. La peculiarità del ruolo professionale consiste nella relazione di aiuto che, a tutti i livelli e in tutte le mansioni di cui l'assistente sociale si occupa, è l'elemento centrale del processo di aiuto. Esso richiede un'autonomia e discrezionalità che caricano il professionista di una precisa (e sfaccettata) responsabilità di agire, che egli esercita entro il sistema organizzato dei servizi socio-assistenziali, in qualunque forma espliciti il suo lavoro (dipendente o libero professionale). Per far fronte alla complessità del suo ruolo, l'assistente sociale si avvale di conoscenze e competenze ampie e variegate, e trova la sua collocazione più ampia nel social work internazionale e la sua più profonda giustificazione nell'impegno della società di prendersi cura dei suoi membri.

Una nota di cautela, a questo punto, è utile. L'intento di questo inquadramento non è certo esaustivo. I temi affrontati devono essere oggetto di più ampie e importanti riflessioni sul piano teorico e, inoltre, richiedono un significativo approfondimento sul piano metodologico. Il rischio di cadere in facili semplificazioni o eccessive categorizzazioni, altrimenti, è elevato e invece che aiutare la comprensione finisce per imbrigliarla e ridurla. È importante tenere presente fin d'ora che il pensiero critico e la riflessività (Schön, 1999) sono elementi imprescindibili per l'esercizio della professione di assistente sociale, il che implica la necessità di ragionare sui concetti: il testo vorrebbe essere un punto di partenza affinché chiunque la accosti possa provare a darne proprie interpretazioni e coltivi lo spazio per porsi costanti domande di senso.

In sintesi, la prima parte del testo analizza il testo normativo specificando i seguenti temi:

- la figura dell'assistente sociale;
- persone, famiglie, gruppi e comunità a cui si rivolge il suo intervento in relazione a una situazione di bisogno;
- la prevenzione, il sostegno e il recupero come finalità del suo lavoro, entro la relazione di aiuto;
- l'autonomia tecnico-professionale e di giudizio con cui opera;
- la sua collocazione nell'ambito del sistema organizzato delle risorse sociali;
- il sapere articolato e l'intreccio tra principi, conoscenze e metodi specifici che caratterizza la professione;
- i diversi modi di riferirsi alla persona in difficoltà;
- la sua contestualizzazione nel panorama anche internazionale.

Inquadrare la professione: il fondamento normativo

Legge 23 marzo 1993, n. 84

Per riflettere

Secondo te:

- Chi è e cosa fa l'assistente sociale?
- Quale è l'intento del suo lavoro?
- Quali sono le persone di cui si occupa e da che cosa sono accomunate?

Un riferimento fondamentale per inquadrare la professione di assistente sociale in Italia consiste nel dettato normativo che, dal 1993, la riconosce a tutti gli effetti nell'ordinamento giuridico italiano. La legge ne indica lo status di professione e ne enuncia i tratti fondamentali: si pone dunque come cornice di riferimento imprescindibile sia per chi opera come assistente sociale, sia per chi viene a contatto con essa dall'esterno, per i motivi più diversi: un problema o una necessità che spinge a chiedere aiuto, una collaborazione professionale nella rete dei servizi socio-sanitari, questioni di studio e ricerca, e così via.

Il dettato normativo non entra nel merito e non approfondisce la figura dell'assistente sociale: si limita a indicare alcune questioni che ne evocano il ruolo professionale. Queste vanno considerate in modo puntuale e approfondito per comprenderne appieno il significato.

Questo capitolo parte dal primo comma della Legge del 23 marzo 1993, n. 84, *Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale* (con alcune aggiunte riprese dal precedente Decreto del Presidente

della Repubblica del 15 gennaio 1987, n. 14, *Valore abilitante del diploma di assistente sociale*) e propone di soffermarsi sui diversi aspetti in esso contenuti.

Il testo di legge viene scorporato in parti che aiutino a mettere a fuoco gli aspetti salienti della professione sul piano della sua definizione teorica:

- di chi si parla: l'assistente sociale;
- a chi si rivolge: persone singole e non e la loro situazione di vita;
- per raggiungere quale finalità e in che modo.

Aggiungendo a queste indicazioni alcuni riferimenti relativi al contesto in cui la professione si inserisce e alle sue caratteristiche peculiari, il capitolo risponde all'obiettivo di fornire un inquadramento mirato che — lo ricordiamo — non ha finalità di completezza teorica, ma mira a costituire una base concettuale su cui innestare la riflessione metodologica e con cui dialogare nella riflessione etica e deontologica.

La Legge 84/93 citata, a seguito di un lungo percorso che ha impegnato la comunità professionale a riconoscersi sia al suo interno sia all'esterno in quanto professione,¹ all'art. 1, comma 1 «Professione dell'assistente sociale» afferma:

L'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio.

Qual è il significato di questa affermazione e a quali sfaccettature fa riferimento nella sua concretizzazione entro la pratica professionale?

«L'assistente sociale»

L'assistente sociale è un professionista dell'aiuto, che si occupa di affrontare e prevenire situazioni di bisogno e aiutare singoli, gruppi e comunità a migliorare le loro condizioni di vita. Ad esempio, l'assistente sociale è chiamato a occuparsi di coloro che a causa di una repentina perdita di lavoro non sanno più come far fronte alle spese familiari, ad aiutare persone anziane o con una disabilità a gestire le difficoltà che comporta la loro condizione di vita, a proteggere bambi-

¹ Il riconoscimento dello status di professione è stato, nel corso del tempo, oggetto di acceso dibattito. Fra le criticità si possono ricordare: la presunta mancanza degli attributi tipici delle professioni (Greenwood, 1957); il basso status riconosciuto alle professioni di cura, tradizionalmente femminili (Banks, 1999); la difficoltà che la stessa comunità professionale ha vissuto e tuttora vive nel definire un'identità comune e dar voce alla propria rilevanza nel sistema dei servizi alla persona (per un approfondimento si veda Folgheraiter, 1998).

ni o ragazzi che vivono situazioni familiari pericolose dal punto di vista fisico e psicologico, e così via.

L'espressione «assistente sociale» viene utilizzata in Italia a partire dal Secondo Dopoguerra, momento in cui si sente l'esigenza di un operatore nuovo, un professionista che, sulla base di una formazione teorica e metodologica specifica, sia in grado di svolgere un ruolo sia tecnico sia politico nei progetti di democratizzazione e risanamento del Paese (Convegno di Tremezzo, 1946). La sua funzione prevalente, assorbita dal mondo anglosassone, è quella dell'aiuto individuale, insieme all'intervento a favore di gruppi e comunità. La peculiarità dello spazio professionale dell'assistente sociale emerge dalla sua stessa denominazione: *assistente* richiama, dal significato etimologico, la posizione di «ad-sistere», cioè «essere presente», «stare accanto». Il nome è un participio presente, quasi a voler ricordare che questo compito si esplica nel «qui e ora», nel momento in cui il bisogno emerge e richiede un accompagnamento costante lungo il percorso in cui le persone necessitano di sostegno e di aiuto. Completa la definizione l'aggettivo *sociale*, che indica a quali tipi di bisogno l'assistente sociale sta accanto, ovvero a situazioni che hanno un impatto complessivo sulla vita di una o più persone e che richiedono un aiuto «che per funzionare presupponga la socialità, cioè un aiuto che sia realizzato dal sociale, entro il sociale, ricostruendo il sociale stesso» (Folgheraiter, 2016, p. 441).

L'Albo professionale

Proprio perché la professione dell'assistente sociale, in Italia, ha un riconoscimento giuridico, per esercitarla sono necessari, una volta completato l'idoneo percorso accademico, il superamento dell'esame di Stato e l'iscrizione all'Albo professionale,² come indica la Legge 84/93.

Legge 84/93 – Art. 2. Requisiti per l'esercizio della professione

Per esercitare la professione di assistente sociale è necessario [...] aver conseguito l'abilitazione mediante l'esame di Stato ed essere iscritti all'albo professionale.

² Gli iscritti all'Albo professionale costituiscono l'Ordine degli Assistenti Sociali. I Consigli Regionali e il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS) sono enti pubblici non economici con il compito di amministrare la professione e tutelare i cittadini che ne richiedono l'intervento. L'attività di questi organi ha portato già nel 1998 il Consiglio Nazionale dell'Ordine ad approvare e deliberare il Codice deontologico della professione (riportato in Appendice).

L'Albo è suddiviso in due sezioni: agli iscritti nella sezione A, cui si accede con titolo di laurea magistrale della classe LM-87: Servizio sociale e Politiche sociali (DM 26 luglio 2007), spetta il titolo professionale di assistente sociale specialista. Agli iscritti nella sezione B, cui si accede con titolo di laurea triennale in classe L-39: Servizio sociale (DM 26 luglio 2007), spetta il titolo professionale di assistente sociale (DPR 5 giugno 2001, n. 328) (Raineri, 2016).

«Persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio»

Esercitare la professione di assistente sociale significa *prendersi cura* di persone che vivono situazioni di vita spesso drammaticamente difficili e che attraversano momenti di grande bisogno e profonda fatica.

La legge indica precisamente i soggetti di cui si occupa l'assistente sociale: persone, famiglie, gruppi e comunità. Non si tratta solo di persone singole o di nuclei familiari che sperimentano al loro interno difficoltà di una o più persone, come siamo invece soliti pensare immaginando l'assistente sociale di un ente locale nel suo ufficio con persone che chiedono un aiuto economico, domiciliare e così via. È nel mandato dell'assistente sociale, e nell'intrinseca natura sociale della professione, occuparsi del miglioramento del benessere non solo a livello individuale ma allargando lo sguardo al più ampio tessuto sociale e comunitario. Come vedremo meglio più avanti, si possono analiticamente distinguere diversi livelli per i suoi interventi; questi, anche storicamente, spaziano dal lavoro con i singoli (ad esempio, una persona non autosufficiente), al lavoro con i gruppi di persone che vivono una medesima situazione difficile (ad esempio, i parenti di persone con problemi alcolcorrelati), al lavoro con la comunità (ad esempio, per l'inclusione di persone straniere in un quartiere). L'assistente sociale ha sempre contemporaneamente un'ottica focale sul benessere del singolo e sulla promozione dei suoi diritti e un'ottica allargata al benessere collettivo e alla giustizia ed equità sociali.

Per caratterizzare le persone che si rivolgono all'assistente sociale, la norma aggiunge un elemento ulteriore: specifica che esse vivono «situazioni di bisogno e di disagio», come ad esempio uno stato di povertà e/o emarginazione, problemi di dipendenza (da droghe, da alcol, da gioco, ecc.) o con la giustizia, non autosufficienza, disabilità, condizioni di rischio o pregiudizio nel caso di minori, problemi di salute mentale e così via. In tutte queste situazioni, le persone possono sentire di avere le risorse per affrontare le difficoltà — risorse che possono essere personali, derivare dalle relazioni in cui sono inserite, provenire da aiuti istituzionali — oppure possono sentire l'esigenza di coinvolgere l'assistente sociale per rispondere al bisogno percepito.

SECONDA PARTE

I fondamenti etici della professione

Introduzione

Perché la dimensione etica è tra i fondamenti della professione dell'assistente sociale? Quali sono i valori e principi professionali?

La dimensione etica ha a che fare con le decisioni e le scelte del professionista: ogni assistente sociale si trova a dover decidere quali sono le azioni migliori, le conseguenze meno impattanti, gli atteggiamenti più opportuni e così via. Entro ognuna di queste riflessioni è presente un risvolto etico perché quella dell'assistente sociale è una professione umana, che implica il contatto con le persone, con le loro fragilità, difficoltà di vita, sofferenze. Per questo il professionista non può fare a meno di chiedersi sempre in che direzione orientare le proprie azioni.

Ancorare il proprio agire professionale alla dimensione etica implica sapere cos'è l'etica professionale e quali sono i valori e i principi che la comunità professionale, a livello sia internazionale sia italiano, ha posto come basilari per l'esercizio della professione. Il capitolo 2 introduce la questione con alcune definizioni importanti: quella di etica, con particolare riferimento all'etica professionale e la sua connessione con la deontologia, e quella di valori e principi, obiettivi da raggiungere e allo stesso tempo fondamenti dell'agire professionale. A questo punto, il riferimento è alla complessità di valori che l'assistente sociale trova nella sua pratica e al costante e necessario sforzo di riflessione personale che ciò implica.

Il professionista però non opera in solitudine e senza riferimenti. Fortunatamente c'è una comunità professionale che si è interrogata sulla dimensione etica sin dalle origini: il capitolo 3 vuole dar conto dei principali valori che a mano a mano sono emersi da queste riflessioni. I valori presenti nelle prime esperienze professionali a fine Ottocento — benessere individuale e collettivo — si sono arricchiti nel tempo con il rispetto per la persona, sul fronte del singolo, e la giustizia sociale, sul fronte della collettività. Ad essi si è aggiunto poi il grande tema dei diritti, in particolare dopo la Dichiarazione dell'ONU sui Diritti Umani nel 1948. Questi valori hanno un carattere prevalentemente astratto e universale e perciò, nel tempo, alcuni filoni vi hanno contrapposto valori più «situati», legati alla specificità delle relazioni

che l'assistente sociale instaura con le persone, nei diversi contesti: l'impegno morale personale dell'operatore e valori relazionali, quali ascolto, prendersi cura e reciprocità, che rimandano all'atteggiamento con cui il professionista si pone nei confronti delle persone che chiedono aiuto. Tali valori non sono da considerare in contrapposizione a quelli più tradizionali, ma piuttosto come complementari, utili a dare maggior completezza alla visione morale delle situazioni.

Il riferimento etico per gli assistenti sociali si è tradotto in documenti specifici che aiutano il singolo a operare in coerenza con i valori professionali. Quelli internazionali fungono più da orientamento e indirizzo: il codice etico *Ethics in Social Work, Statement of Principles* (2004), in particolare, e i principi presenti nella *Global Definition of Social Work* (2014). Il documento che invece ha carattere vincolante per l'esercizio professionale in Italia è il Codice deontologico dell'Assistente sociale (2009): il presente volume vi dedica un approfondimento specifico. I tre documenti sono riportati in Appendice.

Poiché si è detto, però, che in fatto di etica conoscere i concetti non è sufficiente, l'ultimo capitolo di questa parte si dedica proprio al modo in cui la riflessione etica si gioca nelle decisioni del professionista, provando a intrecciare questa dimensione con gli altri aspetti che inevitabilmente incidono sulle scelte professionali: il contesto, le conoscenze e gli aspetti emotivi connessi alle situazioni rispetto alle quali si deve prendere una decisione. L'obiettivo generale, sintetizzato in un elenco di elementi etici fondamentali nei processi decisionali, vorrebbe essere quello di sottolineare come le decisioni si debbano fondare su una consapevolezza e una riflessività che servono al professionista non soltanto per la sua coscienza morale, ma anche per poter giustificare le proprie azioni di fronte alle persone con cui lavora e all'ente per cui opera, dando legittimità e sostegno al proprio operato.

In sintesi, questa parte affronta i seguenti temi:

- alcune definizioni fondamentali: etica, deontologia, valori e principi;
- come si intrecciano i valori e quale responsabilità richiedono;
- i principali valori professionali, ripercorrendo l'evoluzione della riflessione etica interna alla professione;
- i riferimenti etici nei documenti professionali a livello internazionale: *Ethics in Social Work, Statement of Principles* e *Global Definition of Social Work*;
- il Codice deontologico dell'Assistente sociale;
- le decisioni professionali: risvolti etici e altre caratteristiche fondanti.

La dimensione etica nel servizio sociale

Parlare di etica è fondamentale nel servizio sociale perché l'aiuto sociale, l'impegno ad agire per un miglioramento della vita delle persone, ha intrinsecamente una dimensione etica. L'agire professionale non è questione soltanto di gestione di procedure, di presa di decisioni tecnicamente corrette. L'assistente sociale svolge una professione umana e si confronta con le persone e i loro problemi di vita: prendere decisioni su tali problemi solleva inevitabilmente questioni di natura morale, in quanto implica una responsabilità sia nei confronti di chi chiede aiuto, sia verso l'organizzazione per cui opera e, più in generale, per la società che ne legittima il ruolo. Perciò questa dimensione accompagna la professione fin dalle sue origini e non potrà che accompagnarla sempre.

Nel corso della storia professionale non sempre la dimensione etica ha ricevuto attenzione specifica, talvolta per un maggior accento sui contenuti scientifici della professione, altre volte perché l'etica si risolveva in battaglie ideologiche sul suo stesso senso. Oggi, forse per l'epoca di incertezza e disorientamento, anche il lavoro sociale è investito dal generale processo di ritorno dell'etica, quasi si tentassero di recuperare alcune categorie in grado di indicare le azioni giuste e quelle sbagliate, al di là e al di sopra del relativismo imperante. Qualche studioso del lavoro sociale parla a questo proposito di «social work ethics boom» (Banks, 2008) per la quantità di letteratura che si è sviluppata su tale argomento a partire dagli anni Novanta e per i notevoli sforzi di definire a livello internazionale le dimensioni etiche nella professione, come dimostra il codice etico approvato nel 2004 dagli organismi internazionali IFSW (International Federation of Social

Work) e IASSW (International Association of School of Social Work) (per un excursus, si veda Banks, 2008).

La necessità di mantenere alta la soglia di attenzione sull'etica professionale resta un tema importante e attuale. Il contesto di crisi e di fragilità diffusa e, al contempo, le politiche di austerità, i tagli alle risorse e le spinte manageriali nei servizi di welfare coinvolgono direttamente gli assistenti sociali, che si trovano in mezzo a situazioni sempre più complesse da gestire con sempre minori risorse a disposizione. A complicare le cose ci sono numeri sempre più rilevanti e richieste spesso pressanti, accanto alla necessità di dar conto delle scelte operative. Tutto ciò richiede di maggiormente ancorare gli interventi di aiuto sulle solide coordinate morali della professione e di dedicare il poco tempo a disposizione a riflettere sulle azioni e le scelte adeguate. Ecco il terreno dell'etica professionale.

L'etica e l'etica professionale

Il termine *etica* è spesso utilizzato in modo intercambiabile con il termine *morale*. Una distinzione abbastanza condivisa suggerisce che l'etica rappresenti la riflessione teorica sulla morale. A cosa si riferiscono dunque questi termini?

La morale è l'agire¹ umano volontario e libero, che l'uomo mette in atto in un certo momento storico e in un certo luogo per raggiungere uno scopo che ha a che fare con la scelta — individuale e comunitaria — di vivere «bene» consapevolmente. Seguendo l'idea aristotelica per cui l'essere umano è universalmente capace di ragione, le persone possono fare delle scelte consapevoli, orientate a determinati fini da esse definiti, che le inducono ad agire in modo intenzionale. La morale, quindi, si riferisce alle azioni messe in atto consapevolmente per raggiungere una finalità ritenuta «buona»; essa è in continuo cambiamento e risente molto dell'evoluzione culturale della società. Già nella riflessione degli antichi costituisce lo spazio delle domande su quale tipo di vita si voglia condurre, verso quale «bene» ci si voglia orientare, che cosa sia «giusto» e che cosa «sbagliato».

Se la morale riguarda l'agire, l'etica riguarda invece la riflessione, la speculazione teorica su questo agire. L'etica si definisce come scienza normativa dell'agire umano volontario e libero.

¹ Molti autori parlano di «comportamento» in modo indifferenziato rispetto ad «agire». Qui si sceglie di utilizzare il secondo termine in accordo all'idea relazionale secondo cui l'azione riguarda processi volontari e liberi del soggetto che compie gli atti (Folgheraiter, 2011). Per l'etica questo appare tanto più rilevante visto che ci collochiamo nel terreno della scelta e della volontarietà delle persone.

Per approfondire

Etica = Scienza (*sapere+metodo*) normativa (*formula giudizi*) degli atti umani (*agire*)

Si definisce normativa perché è una riflessione che non cerca semplicemente di descrivere le azioni ma si spinge oltre, ovvero formula dei giudizi su tali azioni, cerca di riconoscerne la direzione utilizzando categorie come il bene o il male, il giusto e lo sbagliato. Spinge quindi a modificare quelle azioni se il giudizio su di esse è ritenuto negativo. Può essere definita anche come scienza pratica, perché non solo osserva ma anche indica come agire.

Per approfondire

Se consideriamo la morale anzitutto come una speranza, un desiderio volto a realizzare pienamente la propria vita, e solo poi un dovere e un imperativo, la dimensione normativa della scienza che la studia (l'etica appunto) non assume quella connotazione negativa che spesso diamo quando riflettiamo su ciò che è bene o male, giusto o sbagliato («bisogna fare così»; «non si deve fare questo», ecc.). Al contrario, l'etica suggerisce una tensione a fare bene, un desiderio di agire nella giusta direzione. Questo approccio è fondamentale anche per l'assistente sociale: la vera domanda non è riducibile a «cosa si deve fare», ma riguarda piuttosto «cosa è bene fare» nelle situazioni di grande difficoltà con cui per professione si entra a contatto.

L'etica riguarda tutte le azioni umane. Quelle circoscritte al ruolo professionale rientrano nell'etica professionale, ovvero il terreno della riflessione sul modo migliore di svolgere il proprio lavoro per raggiungere il «bene» connesso al lavoro stesso. Nel lavoro sociale, e quindi nel servizio sociale, Banks e Nøhr (2014) suggeriscono che l'etica professionale si riferisce alla specifica area che studia le norme di azione giusta, le buone qualità di carattere e i valori connessi, cui gli operatori sociali aspirano e si ispirano e che mettono in campo nel contesto del loro lavoro. Essere impegnati verso l'Altro, in particolare quando questi attraversa situazioni di difficoltà e fatica del vivere e porta una domanda di aiuto, implica necessariamente la responsabilità di riflettere e di chiedersi come agire: che cosa significhi aiutare, quale orientamento dare alla propria azione professionale, quali elementi in gioco si debbano considerare e come si possa scegliere il modo di agire. Ecco perché il servizio sociale è una pratica etica, come suggerisce, sin dalle affermazioni iniziali, anche il documento *Ethics in Social Work, Statement of Principles*, approvato da IFSW e IASSW nel 2004:

La consapevolezza etica è una parte fondamentale della pratica professionale degli operatori sociali. La loro capacità e il loro impegno ad agire in modo etico è un aspetto essenziale della qualità del servizio offerto a chi beneficia dei servizi sociali. [Si incoraggiano] gli operatori sociali di tutto il mondo a riflettere sulle sfide e sui dilemmi che incontrano e a prendere decisioni ragionate sul piano etico, in relazione a come agire nei casi specifici.

I valori e le decisioni professionali

Questo capitolo chiude il quadro di riferimento relativo alla dimensione etica che caratterizza la professione dell'assistente sociale. Fin qui il testo si è soffermato in particolare sul tema dei valori e dei principi professionali, prima messi a fuoco seguendo il filo rosso della storia professionale e poi osservati nella loro traduzione scritta, nei documenti di riferimento della professione. I valori costituiscono il pilastro morale per l'assistente sociale, il fondamento su cui poggiare la riflessione che gli permette di formulare giudizi morali.

Tuttavia, la responsabilità dell'assistente sociale non si esaurisce nella riflessione: la peculiarità della professione è l'aiuto concreto e tangibile alle persone che vivono situazioni di difficoltà. Per questo i valori vanno «agiti», vanno riletti secondo una priorità che non è predefinita in astratto ma cercata e trovata nella specificità della singola situazione, evitando di contrapporre un valore all'altro ma cercando di intrecciarli per rispondere alla complessità delle questioni in gioco. Questo fondamentale passaggio di concretizzazione dell'etica nella pratica si gioca primariamente nelle decisioni che l'assistente sociale prende nel suo lavoro.

L'assistente sociale si trova continuamente di fronte al compito di decidere. Di più, decidere è uno dei compiti connessi alla professione. È vero che alcune decisioni sono piuttosto semplici, prese quasi senza accorgersi perché — come accade per tutti — la giornata è costellata di scelte che non necessitano di pensiero e riflessione o perché predefinite dall'abitudine o perché relative a questioni poco rilevanti. Nel servizio sociale ci sono alcune decisioni «tecniche», per così dire, che, essendo determinate da precise disposizioni legali oppure da procedure amministrative, non necessitano sempre di una riflessione accurata e specifica,

quanto piuttosto di precisione e correttezza. Tuttavia, se le decisioni degli assistenti sociali fossero soltanto questioni tecniche o procedurali, a svolgere il loro lavoro sarebbero chiamati degli impiegati amministrativi. Invece, le decisioni degli assistenti sociali hanno sempre un importante *risolto etico*, perché hanno a che fare con la vita di individui che attraversano situazioni di difficoltà, sofferenza o vulnerabilità e quindi non sono affatto chiare e univoche. Si tratta spesso di decisioni molto delicate, perché le condizioni delle persone possono essere drammatiche e le scelte incidere pesantemente sulla loro stessa vita. L'assistente sociale è il professionista istituzionalmente deputato a occuparsi di sofferenze tanto gravi, e per questa ragione è per lui tanto più necessario un ragionamento etico, che implica discrezionalità, responsabilità e capacità di giustificare le proprie scelte.

Il risolto etico delle decisioni

La legge stessa riconosce alla professione «autonomia tecnico-professionale in tutte le fasi dell'intervento» (Legge 84/93, art. 1), rimarcando la discrezionalità — ovvero la facoltà di libera azione e decisione — che le è richiesta. Questo evidenzia chiaramente che decidere non è un aspetto tecnico, ma un compito profondamente umano, in cui è la persona che svolge il ruolo di assistente sociale a fare la differenza. Dipende da lui o lei scegliere in che modo intessere le relazioni di aiuto, quali strade percorrere per raggiungere le finalità di bene che la professione auspica, ma che spesso non sono evidenti e neppure univoche. Le sfide della pratica quotidiana hanno molteplici dimensioni critiche che necessitano di scelte a volte anche dolorose: ad esempio, quando i soggetti coinvolti in una situazione hanno interessi contrapposti, quando le funzioni di aiuto si intrecciano con quelle di controllo, quando il benessere individuale confligge con le richieste sociali, quando le risorse sono troppo limitate per poter agire come si vorrebbe, quando la coscienza personale spingerebbe ad agire in senso diverso dal mandato professionale o dal contesto istituzionale in cui si opera.

Sarah Banks (1999), sorreggendo la convinzione che tutte le decisioni professionali hanno dei risvolti etici, propone una distinzione utile a cogliere il grado di problematicità che il professionista si trova davanti quando decide. Differenzia, infatti, aspetti etici, problemi etici e dilemmi etici:

- Gli *aspetti etici* sono presenti in tutte le decisioni che l'assistente sociale deve prendere. Sono elementi connessi a tutti i compiti del servizio sociale sia perché l'assistente sociale è incardinato in un sistema di welfare che incorpora la giustizia sociale e il benessere individuale e collettivo come principi di fondo, sia perché l'assistente sociale ha una posizione di potere nella relazione con

le persone che gli si rivolgono, il che lo obbliga a una riflessione sul suo modo di operare.

- I *problemi etici* sorgono quando l'assistente sociale ha chiaro in mente quale sia la decisione da prendere ma essa comporta una difficoltà sul piano morale.
- I *dilemmi etici* nascono quando le alternative di scelta che l'assistente sociale si trova di fronte sono ugualmente spiacevoli e possono comportare un contrasto tra diversi principi morali; il professionista, quindi, non ha chiaro quale sia la decisione migliore e qualunque essa sia comporta comunque un conflitto morale.

La distinzione tra questi elementi aiuta a comprendere un aspetto fondamentale: non c'è una definizione oggettiva e assoluta che indica se la questione sia un problema etico o un dilemma; questo dipende dalla soggettività dell'assistente sociale, dal modo in cui lui stesso percepisce il grado di problematicità di quella questione. Negare un aiuto economico perché la persona che lo richiede versa sì in un grave stato di bisogno ma non risponde ai requisiti previsti per la concessione del contributo stesso, per un assistente sociale può essere solo una questione di applicazione di norme (un aspetto etico connesso alla professione), per un altro può rappresentare un problema etico (una decisione difficile ma chiara), per un altro ancora può presentarsi invece come un vero e proprio dilemma (tra l'attenersi alla norma e il desiderio di rispondere al bisogno).

Questo esempio richiama tre ulteriori aspetti connessi all'attività decisionale dell'assistente sociale, oltre alla dimensione etica, che è importante mettere in evidenza.

Altri elementi della decisione: contesto, conoscenze ed emozioni

Una decisione non viene mai assunta nel nulla, da un soggetto impersonale in uno spazio neutro. Un aspetto importante da considerare è il *contesto* in cui una decisione viene presa. Nel nostro caso, parliamo di decisioni che riguardano un assistente sociale, che normalmente opera all'interno di un ente,¹ con la sua mission e le sue regole, e che è iscritto nel più ampio sistema di welfare locale e nazionale, con le sue norme e i suoi orientamenti politici.

Una decisione ha perciò a che fare con variegate questioni professionali, giuridiche, politiche e amministrative che si intrecciano non sempre in maniera

¹ In realtà, anche se l'assistente sociale lavorasse come libero professionista, le sue decisioni dovrebbero tener conto del contesto in cui il suo intervento si iscrive, avendo la professione un carattere ben definito e identificato dalla legge ed essendo collocata entro il sistema di welfare.

coerente e che possono costituire in un certo modo un limite alle possibilità di scelta del professionista. Ad esempio, un assistente sociale impiegato in un servizio che si occupa di affido familiare sarà legittimato a prendere decisioni relative all'accoglienza di minori le cui famiglie di origine si trovano temporaneamente in difficoltà e non a decidere per l'assistenza domiciliare a un anziano non autosufficiente, o per il progetto di inserimento lavorativo di una ragazza con disabilità. Egli dovrà decidere secondo le procedure previste dal suo ente e non potrà prendere qualsiasi decisione, ma soltanto quelle che rispondono alle direttive interne e sono coerenti con gli orientamenti politici di quel territorio che, ad esempio, favoriscono l'affido a persone della stessa cultura.

Nel contesto della decisione non vanno dimenticate anche le dimensioni sociali e culturali che inevitabilmente hanno a che fare con ogni decisione e la influenzano: poniamo che l'assistente sociale si trovi in un territorio con una forte discriminazione verso le persone appartenenti a culture e religioni diverse: se prendesse una decisione percepita come minacciosa per la comunità ciò potrebbe suscitare forti reazioni nell'opinione pubblica. A questo proposito basti ricordare le incursioni della stampa nelle decisioni relative all'allontanamento di minori dai loro genitori, in cui le decisioni dell'assistente sociale sono sottoposte a giudizi talvolta feroci senza peraltro neppure cercare di comprenderne le motivazioni.

La questione delle motivazioni apre uno scorcio su un altro elemento connesso alle decisioni professionali: la *base di conoscenze teoriche e pratiche* su cui la professione si fonda e che entrano concretamente in gioco proprio quando l'assistente sociale è chiamato a prendere delle decisioni. La questione della conoscenza nel servizio sociale è controversa e di difficile definizione; qui è utile sottolineare, come ricorda la Global Definition of Social Work, che il servizio sociale fa riferimento a diversi tipi di conoscenze (le teorie del lavoro sociale, le scienze umane e sociali, i saperi indigeni) e li integra fra loro. Trevithick (2008), ad esempio, propone un *framework* dove si intrecciano e si sovrappongono tre tipi di conoscenze: quelle teoriche, quelle relative ai fatti e quelle pratiche e personali.² Il servizio sociale è come «un sapere che si costituisce con la finalità

² Questi tre tipi di conoscenze sono a loro volta dettagliati più in specifico dall'autrice: le conoscenze teoriche comprendono le teorie che illuminano sulla comprensione delle persone, delle situazioni e degli eventi, le teorie che analizzano il ruolo, le funzioni e le finalità del servizio sociale, le teorie connesse alla pratica; le conoscenze relative ai fatti necessitano di aggiornamento, ricerca e nuovi sviluppi in diverse aree, come la legislazione, la politica sociale, le politiche e procedure dell'ente, le conoscenze delle persone e di specifiche problematiche; le conoscenze pratiche e personali descrivono i modi in cui le conoscenze sono acquisite e applicate e come si può creare nuova conoscenza (Trevithick, 2008).

di operare e organizza un ragionamento in vista dell'azione da compiere e degli esiti da perseguire» (Gui, 2013, p. 705).

In concreto, un assistente sociale decide avendo in mente le conoscenze teoriche che ha appreso nel percorso formativo e professionale, seguendo l'orientamento metodologico che ritiene più opportuno e utilizzando le informazioni sulla situazione anche alla luce della sua esperienza pregressa. Ad esempio, un assistente sociale può accorgersi che la signora venuta a colloquio perché disoccupata fa uso di alcol ma, come può accadere, nega il suo problema. Quindi, facendo leva sia sulle sue conoscenze teoriche, sia sulla sua esperienza, potrebbe accompagnarla a riconoscere il suo problema e successivamente proporle di partecipare, insieme alla figlia, a un gruppo di auto/mutuo aiuto.

Un ultimo aspetto che incide sulle decisioni, e che è importante ricordare, riguarda la *dimensione psicologica ed emotiva* che esse implicano.

Non si può negare che le decisioni che un assistente sociale deve prendere nella sua pratica quotidiana possano suscitare emozioni e sentimenti a volte molto profondi, sia legati alla situazione che ha di fronte, sia connessi più direttamente alla sua responsabilità di scelta. Ad esempio, la decisione di allontanare un minore dai suoi genitori ha sicuramente significativi risvolti emotivi relativi alla situazione di grave carenza che il minore sta vivendo, e che spinge a un tale provvedimento, ma può nascondere anche la paura di sbagliare in una scelta che influisce così pesantemente sulla vita di quel bambino e della sua famiglia.

Ciò non significa, come talvolta si crede, che le emozioni incidano sul processo decisionale sempre in negativo: è vero che l'ansia o l'urgenza o l'incertezza sugli esiti possono far prendere decisioni affrettate o focalizzate su un solo aspetto invece che sulla globalità di una situazione. Ma è altrettanto vero che le emozioni influiscono anche in positivo, perché «sono un prerequisito per dare senso alle complesse informazioni e circostanze a cui l'assistente sociale è chiamato a dare senso» (Ingram, 2013), permettendo una conoscenza della questione su cui deve decidere che il solo processo cognitivo non otterrebbe. Come suggeriscono Oatley, Keltner e Jenkins (2006, cit. in Bertotti, 2016), le emozioni hanno tre effetti sulle decisioni: permettono di acquisire informazioni sull'ambiente prima che si abbia tempo di pensarci; guidano e orientano l'attenzione; costituiscono un'importante spinta motivazionale senza la quale le decisioni tenderebbero a essere poco approfondite o compiacenti. Pensiamo, ad esempio, a tutte le volte in cui un assistente sociale sente «di pancia» che la persona venuta a colloquio non ha riferito importanti elementi della sua situazione e percepisce l'importanza di creare una relazione di fiducia in cui quella persona possa sentirsi libera di raccontarli per fronteggiare insieme la situazione di difficoltà.

Un altro risvolto positivo del coinvolgimento emozionale degli assistenti sociali può essere osservato a proposito del *controtransfert*. Questo concetto, definito per primo da Freud come quel processo inconscio che riguarda l'insorgenza di conflitti e problemi non risolti del terapeuta in relazione alle persone che aiuta (Freud, 1974), indica che gli assistenti sociali sono toccati nel vivo dalle storie delle persone e hanno reazioni connesse con le proprie esperienze personali (di disagio, di invecchiamento, di perdita, di sofferenza e così via) che quelle storie rievocano. Se essi sono in grado di accogliere e gestire le loro reazioni emotive, invece di negarle, queste possono diventare un utile strumento per fondare l'empatia e una più profonda comprensione delle esperienze altrui, e quindi per prendere decisioni in modo più consapevole e partecipato (Genevay e Katz, 1994). Ad esempio, un assistente sociale che lavora con gli anziani e che sta vivendo l'invecchiamento dei propri genitori, può servirsi in positivo della sua stessa fatica ad accettare la nuova fase di vita per meglio comprendere le posizioni dell'anziano o dei suoi parenti di fronte alla scelta del collocamento in una residenza assistenziale. Ciò non significa che egli sovrapporrà le sue emozioni a quelle altrui, dando per scontato che siano le stesse, ma gli consentirà di prestare maggior attenzione all'impatto emotivo che quella decisione ha sulla persona coinvolta e sui suoi familiari.

Per riflettere

«A nessuno piace sentirsi dire come deve gestire la sua vita» (Rothman, 1981, p. 180). Entrare in contatto con le emozioni delle persone aiuta l'assistente sociale a non considerare come ovvie delle soluzioni che ovvie non sono, a ricordare che le persone vivono le stesse situazioni in modi molto diversi, a evitare costrizioni (se non nei casi previsti dalla legge) per rispettare le persone e stimolare in loro un cambiamento positivo.

Insomma, mentre un tempo si pensava che le emozioni dovessero essere tenute distanti dal processo decisionale — tutto incentrato sulla razionalità, per massimizzare le possibilità di successo seguendo la logica e l'evidenza (Lazarus e Lazarus, 1994) — oggi si ritiene importante acquisire consapevolezza su di esse e includerle nel processo decisionale per «gestire con lucidità ed efficacia l'atto del decidere» (Bertotti, 2016, p. 77).

Questo significa anche tenere conto degli inevitabili limiti che si sperimentano nel prendere decisioni, limiti che non hanno a che fare soltanto con i fattori contestuali ma anche con aspetti personali. Bernstein e Halaszyn (1993) suggeriscono di tenere presenti alcuni principi utili a non pensare di potere essere sempre in grado di prendere le decisioni più adeguate per tutte le situazioni che si presentano. In particolare, essi indicano che:

1. Non possiamo essere in grado di rispondere a tutto e probabilmente non abbiamo neppure un'adeguata conoscenza di tutti i problemi importanti.

2. È quindi evidente che commetteremo degli errori.
3. Commettere errori è legittimo.
4. Non è accettabile commettere continuamente il medesimo errore.
5. È giusto e auspicabile chiedere aiuto quando non sappiamo cosa fare.
(Bernstein e Halaszyn, 1993, p. 19)

Commettere degli errori, in effetti, può capitare facilmente in una professione come quella dell'assistente sociale che, nonostante le buone intenzioni e tutte le precauzioni e attenzioni, affronta situazioni in cui sono molto elevati il margine di incertezza sugli esiti delle decisioni e quindi la possibilità che si verifichino delle conseguenze negative. Questo rischio va riconosciuto e accettato come parte della professione.

Tra tutti i professionisti dell'aiuto, gli assistenti sociali sembrano avere un posto privilegiato nell'essere considerati «colpevoli» per la situazione delle persone con cui lavorano e per come le situazioni di bisogno vengono affrontate: a volte sono considerati «troppo buoni» perché aiutano anche coloro che, secondo alcuni, non lo meriterebbero; altre volte sono considerati «troppo cattivi» perché intervengono a tutela di soggetti deboli in situazioni dove non è possibile rendere pienamente evidente la condizione di rischio o di pericolo in cui si trovano quei soggetti.

Per l'assistente sociale è facile, quindi, sentirsi in colpa per gli esiti degli interventi e delle decisioni prese in relazione alle situazioni in cui versano le persone in situazione di bisogno.

Quando l'assistente sociale si trova di fronte a un dilemma morale, inteso come la scelta tra due alternative ugualmente spiacevoli, la questione si fa ancora più delicata, perché per quella situazione non sono attesi esiti favorevoli, ma soltanto sfavorevoli; la scelta è quella del male minore: qualunque sia la decisione, sarà un male.

Il senso di colpa è legittimo se l'assistente sociale sa di aver preso una decisione in modo superficiale, affrettato, senza valutare approfonditamente le conseguenze o accorgersi dei fattori che l'hanno influenzata. A volte però l'assistente sociale si sente in colpa per gli esiti negativi della situazione anche se tali esiti sono imprevedibili in quanto esterni al suo controllo; in questi casi risulta personalmente e professionalmente indebolito dal senso di colpa. Se l'assistente sociale ha pienamente riflettuto su tutti gli aspetti del dilemma e ha preso una decisione per agire in maniera da evitare il risultato peggiore, egli ha agito in piena integrità morale e quindi non è legittimo che si senta in colpa.

I casi seguenti mostrano le diverse reazioni dell'assistente sociale quando si trova di fronte a difficili decisioni etiche (gli esempi sono ripresi e adattati da Banks, 1999).