

*Una proposta di dialogo sull'etica
professionale per gli assistenti sociali*

«Prendiamoci un caffè, parliamo di valori»

Annalisa Pasini
Università Cattolica di Milano

L'etica professionale è molto sentita dagli assistenti sociali, che spesso si ancorano ai principi della professione per districarsi nelle decisioni difficili o nei dilemmi della pratica. Ma quali occasioni hanno di parlare tra loro e di ragionare insieme di etica professionale? Il progetto di ricerca e formazione «Prendiamoci un caffè, parliamo di valori. Costruire significati condivisi nell'etica professionale» si è proposto come occasione di riflessione etica condivisa per un gruppo di assistenti sociali. Il percorso si è distinto non solo per i contenuti — i valori professionali — ma anche per il processo, riflessivo, dialogico e informale, in cui la discussione si è articolata. L'articolo si sofferma sulle caratteristiche di questo processo, analizzate anche dagli stessi partecipanti, e le propone come utili suggerimenti per elaborare ulteriori percorsi di riflessione etica per assistenti sociali.

Parole chiave

Etica professionale – Riflessività – Dialogicità – Assistenti sociali.

L'attenzione per l'etica professionale ha attraversato variamente la storia della riflessione teorica sul lavoro sociale e oggi è consolidata più che mai, anche in considerazione del periodo di grande crisi generale (Reamer, 2006; Banks, 2008; Barnes, 2010). Si guarda al tema dei valori che fondano la pratica professionale con notevole interesse, li si considera come elementi fondamentali per la salvaguardia professionale, e tuttavia emergono anche difficoltà di definizione, ambivalenze e criticità; qualche autore parla addirittura di un vero e proprio «problema con i valori» (Clifford e Burke, 2005; Hugman, 2005). La salienza dei valori per la pratica professionale tuttavia non è presente solamente nella letteratura: è riconosciuta e dichiarata dagli stessi assistenti sociali. Anch'essi pongono in luce il carattere ambiguo di questo tema e rilevano talora una certa fatica nell'individuare la trasposizione pratica di quei valori così ben dichiarati

nei principali documenti professionali, in particolare in Italia il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali (2009).

La letteratura internazionale suggerisce che, per approfondire e rendere viva la dimensione etica della professione, occorra fornire agli assistenti sociali uno spazio di ragionamento sugli aspetti etici legati intrinsecamente al loro lavoro e un approfondimento sui valori che concretamente vengono vissuti e sperimentati nella pratica (Banks, 2008). Di fronte a una professione che per sua natura ha un carattere morale, in quanto impone agli assistenti sociali la responsabilità di scegliere come agire di fronte alle richieste di aiuto e la necessità di interrogarsi sui fini degli interventi, è importante sottolineare che la dimensione etica non si esaurisce nella deontologia. Non basta, vale a dire, il rispetto dei principi astratti e delle indicazioni previste nel Codice Deontologico, né delle prescrizioni normative e delle direttive dell'ente di appartenenza. Non è sufficiente neppure offrire come ancoraggio modelli di presa di decisione etica (*ethical decision making*), peraltro elaborati ad hoc per il lavoro sociale (Osimo e Landau, 2001; Windhouser, 2003; Chenoweth e McAuliffe, 2008), se li si considera come linee da seguire e non come orientamento generale per decidere come agire.

Le sfide etiche, che talvolta si configurano come veri e propri dilemmi (Banks, 1999), richiedono agli operatori scelte morali personali, frutto di riflessione e riflessività rispetto alle azioni da intraprendere. Tali scelte si collocano nell'orizzonte ampio dei valori e dei principi professionali ma si declinano nella specificità delle situazioni e dei contesti minuti della pratica. Una decisione che può essere opportuna per una situazione non lo è per un'altra, per quanto simile, perché diverse sono le persone implicate, le condizioni in cui si verificano e le relazioni che coinvolgono. L'esercizio professionale necessita quindi di una riflessione in itinere costante, che consideri tutte le sfaccettature della dimensione etica — quella personale, quella relazionale e dialogica, e quella politica (Ricoeur, 1998; 2000) — per assumere decisioni ponderate e moralmente giustificate.

Il disegno della ricerca e il progetto formativo

L'importanza di uno spazio di dialogo e di confronto sui significati dell'etica professionale ha sostenuto l'idea di attivare un percorso riflessivo di cui gli assistenti sociali fossero protagonisti in modo che, attraverso il dialogo, la narrazione e lo scambio, un ristretto gruppo di colleghi appartenenti alla stessa comunità professionale potesse approfondire e mettere in luce i significati che la dimensione etica — e in particolare i valori professionali — assumono nella pratica concreta.

L'obiettivo identificato si prestava a una finalità di ricerca tipicamente qualitativa, relativa all'ambito dei valori, i cui esiti dovevano emergere dalla partecipazione riflessiva e dalla conseguente costruzione condivisa di significati. Si è considerato che tale finalità potesse essere ben intrecciata con una dimensione formativa, considerando l'importanza attribuita anche dall'Ordine professionale ai temi deontologici, oggetto di crediti specifici nella formazione continua. Per tale ragione il progetto è stato presentato all'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali del Trentino-Alto Adige, perché

potesse diventare al contempo un percorso di ricerca e di formazione. Si sono iscritti 16 assistenti sociali, tutti provenienti dalla provincia di Trento ma appartenenti a diversi tipi di Servizi, benché tutti pubblici come la maggioranza degli assistenti sociali italiani (Facchini, 2010), con una variegata anzianità di servizio.

Il percorso di ricerca (vedi tabella 1) si è servito di diversi metodi di ricerca qualitativa, per permettere l'esplorazione condivisa e partecipata e la comprensione «dall'interno» dei significati relativi ai valori (Corbetta, 2003). Si sono scelti, in particolare, i metodi del «world café» (Brown, 2002; Slocum, 2003; Fouché e Light, 2011) e del focus group (Bloor et al., 2001; Slocum, 2003). Entrambi stimolano la partecipazione e l'attivazione di pensiero dei partecipanti, ma il primo permette un maggior numero di scambi e una riflessione più sfaccettata e dinamica rispetto al metodo del focus group. Per questo è stato utilizzato nell'incontro iniziale: i partecipanti sono stati suddivisi in tavoli da 4-5 affinché, proprio sorseggiando un caffè, potessero riflettere insieme su una situazione stimolo proposta dalla ricercatrice. Il focus group è stato utilizzato nella seconda fase del progetto: i partecipanti sono stati divisi in due gruppi di 8 persone e, alla presenza della ricercatrice come facilitatore, hanno discusso sugli argomenti emersi dalla rielaborazione dei contenuti del world café con intensi scambi comunicativi in un contesto di interazione tutelato. In particolare, per scelta dei partecipanti la discussione si è focalizzata sul tema — centrale per la pratica — dell'autodeterminazione delle persone con cui gli assistenti sociali hanno a che fare; successivamente si è concentrata sull'altrettanto fondamentale tema della giustizia sociale, emerso sì negli interventi degli operatori ma diventato oggetto di riflessione specifica su sollecitazione della ricercatrice, anche in considerazione del fatto che essa è citata come principio professionale in tutti i documenti nazionali e internazionali della professione (Codice Deontologico ma anche *Global Definition of Social Work* e Codice Etico Internazionale).

A seguito di ciascuna sessione si è svolta l'analisi dei dati, in particolare un'analisi tematica, che ha consentito di identificare, esaminare e interpretare le informazioni e di costruire di volta in volta «pezzi» di conoscenza da far circolare nuovamente ai partecipanti per stimolare nuove riflessioni e avere conferma degli insight ottenuti (Corbetta, 2003; Leech e Onwuegbuzie, 2008).

TABELLA 1

Sintesi per fasi del percorso di ricerca e formazione «Prendiamoci un caffè, parliamo di valori»

1	Promozione del progetto e raccolta iscrizioni.
2	Prima sessione: «world café» sulla base degli stimoli proposti dalla ricercatrice per la durata complessiva di 1,30 h. Si lavora sulla concretezza della pratica per poi riflettere sugli aspetti di valore ad essa sottesi dal punto di vista dei professionisti sul campo.
3	Analisi dei dati emersi da parte della ricercatrice e sistematizzazione dei principali risultati relativi ai valori emersi. Su tale base, rilancio degli ulteriori temi di discussione.
4	Due sessioni di approfondimento attraverso focus group di 1,30 h ciascuno e successive elaborazioni da parte della ricercatrice per ricostruire i significati e riproporli all'attenzione dei partecipanti sulla base dell'incontro con la teoria e in riferimento al Codice Deontologico.

5	Quarto e ultimo incontro di restituzione sugli esiti emersi e ulteriore possibilità di riflessione su quanto emerso nel percorso dialogico e di successivo raffronto con la teoria, anche alla luce dei documenti ufficiali della professione a livello italiano e internazionale.
6	Consegna di un report ai partecipanti e successivamente all'Ordine Regionale per presentare gli esiti del percorso di ricerca/formazione.

Il processo ha portato interessanti e ricchi esiti di contenuto,¹ dimostrando quanto la dimensione etica sia presente e viva per i professionisti sul campo e, al contempo, quanto l'acquisizione teorica non possa ritenersi esaustiva di fronte alle continue sollecitazioni al ragionamento morale che vengono dalla pratica professionale. Certo, il percorso è stato breve e gli aspetti sui quali la discussione si è concentrata non esauriscono la dimensione valoriale della professione. Tuttavia, esso si è caratterizzato anche per le modalità con cui è stato proposto. Di questo intende occuparsi il presente articolo, suggerendo che i tratti distintivi, analizzati specificamente, possono offrire spunti significativi per la costruzione di ulteriori percorsi di riflessione etica condivisa all'interno del contesto professionale.

Modalità del percorso di ricerca e formazione: tratti salienti

Il percorso di ricerca e formazione si è distinto come occasione di riflessione etica ancorata alla pratica professionale condivisa in gruppo, in un setting informale, entro un processo costantemente osservato e rielaborato.

Un primo ingrediente ritenuto fondamentale, quindi, doveva essere l'ancoraggio della riflessione alla pratica professionale perché la finalità era quella di portare l'attenzione su quanto gli assistenti sociali vivono nelle situazioni di lavoro quotidiano, dimostrando quanto esso sia intriso di contenuti etici. La riflessione è uno spazio anzitutto soggettivo, dove il professionista sperimenta e dà significati concreti e connessi alla sua esperienza professionale ai concetti astratti della teoria (Archer, 2006). Il percorso di riflessione condivisa voleva far emergere proprio questi significati, spostando però la riflessione dal piano individuale a quello intersoggettivo attraverso lo scambio e il dialogo tra colleghi, sotto il segno della riflessività (Schön, 1999). È stato questo, quindi, il secondo aspetto caratterizzante del percorso, che doveva essere partecipato, perché l'esperienza circolasse attraverso il dialogo e innescasse scambi riflessivi tra colleghi con l'obiettivo di costruire significati, più o meno condivisi, sulla dimensione dei valori nel lavoro professionale.

Inoltre, per testimoniare che di etica si può parlare in modo costruttivo e non «pesante», il setting doveva essere un luogo informale e «leggero», che non ricordasse il contesto organizzativo né le dimensioni istituzionali della pratica e sfatasse l'idea comune che certi argomenti — tra cui l'etica — si prestino soltanto a riflessioni pesanti e di scarso appeal. Per questo motivo è stato proposto di svolgere le sessioni in un bar,

¹ Di questa ricchezza si dà conto in altra sede (Pasini, 2016).

con la possibilità di un piccolo ristoro. Ovviamente il locale garantiva la possibilità di discussione senza eccessivo disturbo.

Un'ultima caratteristica del progetto era il fatto di costituirsi come un processo piuttosto che come un'esperienza singola, in modo che le riflessioni avvenissero di volta in volta nelle tappe proposte e fossero successivamente rielaborate e restituite costruendo un vero e proprio percorso di riflessione in gruppo. Così, il world caffè ha offerto una panoramica di spunti etici, i focus group hanno suscitato riflessioni più specifiche e concrete, condivise e talvolta contrapposte, e l'analisi e la successiva restituzione ai partecipanti hanno dato l'occasione per ridiscutere e affinare i pensieri condivisi. La dimensione di processo è stata riconosciuta dagli stessi assistenti sociali coinvolti, che hanno manifestato apprezzamento per la possibilità di sentirsi in uno spazio di riflessione non occasionale ma strutturato e sorvegliato. Dal punto di vista della ricerca, ciò ha sicuramente costituito la chiave per la costruzione di significati intorno ai temi etici trattati, sottolineando peraltro l'appartenenza di tutti i partecipanti alla medesima comunità professionale.

Gli aspetti menzionati, legati al processo in sé e alle sue modalità, sono stati oggetto di attenzione specifica in itinere ma sono stati anche indagati attraverso un breve questionario somministrato al termine del percorso, non a scopi statistici ma per cogliere il punto di vista e i suggerimenti degli stessi partecipanti.

L'articolo ne offre un resoconto proprio a partire dalle domande proposte nel questionario. Dapprima analizza quali siano le opportunità che gli assistenti sociali partecipanti hanno per soffermarsi a riflettere di etica professionale e quali caratteristiche essi auspicano, considerando che le occasioni non sono molte e che la proposta «Prendiamoci un caffè, parliamo di valori» si caratterizzava per i tratti distintivi menzionati sopra. Un secondo aspetto riguarda la caratteristica dialogica del percorso, che dimostra come il ragionamento etico individuale si arricchisca attraverso lo scambio e come le diverse sfumature di significato con cui i professionisti traducono i valori in pratica si possano intrecciare e integrare: il che non significa tuttavia che non si vada incontro a criticità e a punti di vista talvolta non conciliabili. Da ultimo, uno spazio è dedicato all'ipotesi di sviluppare una riflessione etica condivisa non solo tra colleghi ma anche con gli utenti: il questionario ha sondato quali modalità i partecipanti suggerirebbero e cosa questo potrebbe significare dal punto di vista etico per la professione.

Occasioni di riflessione etica: tra informalità e connessioni con la pratica

Nell'esperienza degli assistenti sociali che hanno preso parte alla ricerca le occasioni strutturate di riflessione etica non sono molte: qualcuno ha nominato «qualche corso» o «a livello universitario», qualcuno ha ricordato i momenti formativi organizzati dall'Ordine professionale, anche in relazione alla formazione continua in area deontologica. È spesso l'interesse personale tuttavia che muove alla ricerca di occasioni di riflessione etica. Poche sono quelle che prevedono una modalità di dialogo: solo un assistente sociale ha menzionato la partecipazione a un corso improntato sul confronto e dialogo interprofessionale rispetto all'etica, considerando «molto interessante dialogare con professionisti dell'area sanitaria». Lo spazio di dialogo sembra utile a

evitare il rischio che dei temi etici si finisca per parlare «rimanendo a un livello molto superficiale», soprattutto quando «i corsi [...] non prendevano in considerazione la parte emotiva/relazionale». In effetti, il percorso di ricerca ha mostrato come i due ambiti siano particolarmente intrecciati tra loro e le scelte etiche più critiche siano spesso connesse proprio alla capacità di «reggere» sul piano emotivo l'adesione a un valore in una specifica circostanza.

Se le proposte formative sono poco improntate al dialogo, al contrario invece le occasioni di riflessione etica avvengono prevalentemente nel dialogo: si tratta delle chiacchiere con i colleghi di lavoro, non solo assistenti sociali: «non ho occasioni specifiche di riflettere su questi aspetti. Non mancano, però, momenti informali di scambi con colleghi anche di altre professioni»; «non in situazioni definite e costruite per questo, ma mi capita spesso di "chiacchierare" di valori». Quest'ultimo commento tuttavia si completa così: «ma definire un momento, un luogo e dare importanza a questo dialogare è importante anche per il senso di questo parlare».

L'informalità del progetto, proposta nel titolo «Prendiamoci un caffè, parliamo di valori» e concretizzata nello svolgimento degli incontri in un bar, è stata dunque considerata in modo positivo, come un elemento di facilitazione della discussione. I partecipanti hanno trovato la proposta «originale», «un'esperienza nuova, inaspettata e molto stimolante». Più d'uno ha sottolineato la fluidità e la spontaneità permesse dalla situazione: «questa informalità ha reso fluidi i rapporti e i pensieri» e «ha favorito una maggiore libertà e spontaneità di scambio». Qualche commento ha riconosciuto la scelta di proporre una modalità «leggera» per trattare temi corposi, definendo il setting «utile per creare un clima di vicinanza e informalità anche se poi i temi trattati esigono attenzione e serietà». Di questa scelta una persona ha espresso un giudizio del tutto positivo: «mi è molto piaciuto il contrasto tra setting del tutto informale e argomenti molto "seri"».

Informalità, tuttavia, non fa rima con casualità. Molti partecipanti hanno suggerito l'importanza di stabilire momenti di confronto e dialogo sull'etica strutturati e previsti a cadenza: «mi piacerebbe ci fossero dei momenti stabili di confronto, dove coltivare e mantenere il focus sui principi deontologici ed etici del lavoro sociale»; «mi piacerebbe fossero momenti periodici (es. ogni paio di mesi) ma stabili di confronto con colleghe/i con esperienze professionali diverse»; «è da favorire il piccolo gruppo, è da favorire un percorso con incontri che abbiano una cadenza come l'ultimo fatto. È da favorire il setting usato e magari con dei cicli di tre/quattro incontri per volta. Con colleghi».

Una considerazione interessante, rispetto all'importanza di sostenere momenti di condivisione etica costante tra assistenti sociali, arriva dal commento di un partecipante: «se si potesse, la considererei alla stregua di supervisione e quindi da prevedere come formazione continua per gli assistenti sociali». Che una riflessività etica possa costituire una parte del bagaglio professionale da coltivare e mantenere costantemente sorvegliata, insieme ad altre competenze professionali, è del tutto auspicabile e racchiude probabilmente l'essenza della richiesta di formazione continua in area deontologica prevista dall'Ordine professionale. Si tratta di mettere insieme la riflessione in itinere — che sempre dovrebbe caratterizzare gli interventi

di aiuto dando senso alle scelte operative e metodologiche — con la riflessività, già auspicata da Schön (1999): la possibilità di rileggere il processo e osservarsi osservarlo in modo da identificarne gli elementi salienti così come le eventuali criticità. Ciò permette al professionista di acquisire sempre maggiore competenza etica (Calder, 2015) e di arricchire di senso la sua azione professionale, conferendo efficacia e legittimità ai suoi interventi. A questo proposito è significativa l'affermazione di un partecipante che indica, come esito positivo del percorso di ricerca, il fatto di avere «dato “significato” ad alcune parti del mio agire e arricchito la mia considerazione dei valori etici e deontologici della nostra professione».

Ulteriori elementi che, secondo i partecipanti, potrebbero arricchire la riflessione etica sono stati individuati nella possibilità di riflettere su «qualche esempio pratico di analisi delle situazioni», di confrontarsi con «esperti sulla deontologia», di avere «alcuni momenti teorici condotti da esperti che possano portare idee di altre Regioni o Stati». C'è desiderio di confronto sui valori professionali, sia «all'interno dei propri servizi» sia «un confronto sull'etica integrato con altre professioni, quelle con cui maggiormente l'assistente sociale lavora», «estendendo la partecipazione ad altri professionisti (educatori professionali, psicologi, medici)». Con l'insieme di professionisti viene suggerito che «potrebbe essere interessante lavorare, anche per gruppi professionali misti, su un tema specifico su cui confrontarsi e trovare dei punti d'incontro condivisi». In questa affermazione si ritrova l'eco di un principio contenuto nel Codice Deontologico (art. 42): far conoscere e far rispettare i valori professionali all'esterno non soltanto per riaffermare il senso dell'agire ma anche per rinforzare alcune decisioni di cui talvolta non si esplicita l'origine. Un simile processo, capace di portare alla luce anche valori condivisi con altre categorie professionali, sarebbe utile a giustificare e dare legittimità a scelte che spesso non sono comprese da chi le osserva dall'esterno della professione.

Alcuni partecipanti hanno suggerito anche qualche argomento da proporre per la riflessione, tra cui il «non giudizio», «l'empowerment», «libertà e responsabilità (sia del professionista che dell'utente)». Tutto ciò nella consapevolezza che «dalla riflessione su un valore ne scaturiscono altri e così via», confermando implicitamente l'importanza di un processo riflessivo costante sull'etica, che accompagni l'agire professionale.

Uno spazio di dialogo sui valori

Altro elemento costitutivo del percorso di ricerca era l'esperienza di scambio dialogico in piccolo gruppo sui valori professionali. Seguendo Arnkil e Seikkula (2013), la dialogicità riconosce che «le persone sono tutte sullo stesso piano ma non sono identiche e hanno punti di vista e “verità” differenti; allora, l'unico modo di procedere nella vita è un dialogo continuo tra esseri umani autonomi — in una vita polifonica, come la chiama Bachtin» (2013, p. 14), che rispetta e valorizza l'alterità senza pretendere di riuscire a coglierla completamente (Lévinas, 1972).

In generale i partecipanti si sono allineati a questa posizione e hanno apprezzato lo scambio e il dialogo come «molto utile» e «arricchente», considerando il «lavorare

in gruppo con colleghe/i appartenenti a diverse realtà ed esperienze professionali molto stimolante». Un partecipante ha osservato che «il confronto allarga gli orizzonti e permette di mettere a fuoco le tue idee e di allargare le tue conoscenze».

Alcune scelte che hanno caratterizzato il percorso sono state individuate come utili a facilitare la dinamica discorsiva; una citazione in particolare le indica in modo puntuale: «il contesto “bar”, lo stile di conduzione (non direttivo) del conduttore, la tematica che sembrava essere sentita da tutti, sono fattori che forse hanno facilitato il formarsi immediato del gruppo; sono rimasta piacevolmente colpita dal fatto che un po' tutti siamo riusciti a parlare liberamente». Come ulteriore fattore facilitante, un partecipante ha nominato l'esercizio iniziale proposto nel World Cafè, che «ha stimolato, incuriosito e favorito il dialogo».

I partecipanti hanno sottolineato come lo scambio abbia la capacità di far percepire un accresciuto senso di appartenenza alla comunità professionale: «Al di là degli input forniti dalla formatrice, i temi si sono via via arricchiti e implementati attraverso il contributo di tutti i partecipanti (con storie, vissuti, esperienze lavorative e personali molto diverse ma con un denominatore comune: l'appartenenza a uno stesso gruppo professionale)». È dunque stato apprezzato un dialogo tra colleghi non impiegati nello stesso ente, con i quali invece è più facile fermarsi a parlare quando succede qualche episodio che solleva dubbi o questioni etiche. Il tema dell'identità e dell'appartenenza, comunque, non è di poco conto se si considera la percezione che gli assistenti sociali hanno di far parte di una categoria professionale debole (Mordegli, 2015). Lo testimonia il commento seguente: «sicuramente [il confronto] mi ha stupito in modo positivo perché mi ha fatto sentire un pensiero comune della professione che da un po' di tempo faticavo a vedere. Mi ha aiutato a sentirmi parte di una comunità professionale basata su principi, valori e punti di vista comuni».

L'approccio dialogico sottolinea particolarmente la polifonia di voci che emerge dal dialogo, dove l'arricchimento della riflessione è dato proprio dalla diversità di punti di vista che si intrecciano, si comprendono e si completano. Il percorso di ricerca lo ha dimostrato: ciascun assistente sociale concretizza la professione e i suoi valori in modo peculiare e soggettivo e proprio per questo è interessante un confronto aperto e capace di portare pensieri nuovi: «È stato molto stimolante e arricchente confrontarsi con posizioni diverse rispetto a un tema comune e ciò ha confermato che, anche se il denominatore comune del nostro gruppo era l'appartenenza professionale, si sono sviluppate riflessioni interessanti rispetto a come ognuno percepisce il tema dell'etica». La citazione che segue esplicita chiaramente lo svolgersi del processo dialogico e il suo esito polifonico: «La riflessione tra sé e sé e poi l'esternazione dei pensieri professionali tra colleghi sono due momenti e passaggi significativi, che contribuiscono a creare sempre maggior conoscenza e consapevolezza e a dare spessore al nostro operare quotidiano. Indurre il pensiero implica uno sforzo, ma al contempo permette di mettere in luce le motivazioni che stanno alla base dell'agire e che muovono il sentire. Inoltre da un pensiero ne nasce un altro e così via... fino a costruire tanti ragionamenti e fili del discorso che s'intrecciano».

La vivacità e la ricchezza scaturite dal dialogo non hanno evitato, ovviamente, alcune criticità legate alla dinamica relazionale. Un partecipante ha commentato: «ho

sentito molte rigidità e pregiudizi, probabilmente legati alla paura dell'essere visti, soprattutto nei confronti tra colleghi [...] penso derivi nella grandissima difficoltà di mettersi in gioco non solo con l'utenza ma con se stessi. Il lavoro che svolgiamo è estremamente complesso e difficile e ha continuo bisogno di "manutenzione". Come è già stato osservato, la dimensione emotiva è profondamente intrecciata con il modo di svolgere la professione e quindi con i suoi spazi etici». Riprendendo le parole del commento, mettersi in gioco significa saper affermare le proprie convinzioni morali e, al contempo, essere in grado di sostenere un confronto in cui esse possono non essere condivise mentre è necessario sforzarsi di comprendere quelle altrui.

Questa considerazione non vale soltanto per la ridotta occasione dialogica offerta nella ricerca. Si sono sollevate riflessioni più ampie relative all'agire professionale, evidenziando come la dimensione etica si intrecci inevitabilmente con le modalità con cui ciascuno interpreta e agisce il ruolo professionale: «Mi sono accorto che l'etica e i valori hanno direttamente a che fare con l'approccio all'utenza e con la modalità con cui ciascun professionista legge una situazione, la interpreta e si relaziona ad essa. Mi sono reso conto di quanto l'etica possa significare "approccio interventista" a seconda dei valori cui siamo ispirati nella pratica quotidiana, oppure al contrario metta il professionista in un'ottica di "ascolto" e attesa dell'iniziativa della persona... dipende anche dai contesti lavorativi maggiormente sperimentati e dal ruolo che si riveste all'interno dell'organizzazione nella quale si lavora». La citazione è significativa: richiama l'importanza di sorvegliare la propria pratica e di considerare quanto continuo i valori professionali e come si intreccino con le scelte e le decisioni agite. Si può osservare che, in questa azione riflessiva, lo spazio di dialogo è significativo perché sollecita a chiarire in primo luogo a se stessi la propria posizione etica, per poi essere in grado di esplicitarla nel gruppo e di metterla in relazione con quella altrui, evidenziandone le peculiarità e arricchendola di sfumature nuove.

Il prossimo commento conferma lo sforzo di tenere insieme principi e pratica attraverso un'attitudine all'autonarrazione, da condividere con gli altri: «dal confronto avuto ho rafforzato la mia convinzione che è nostro dovere professionale cercare di ridurre il divario fra valore/principio e coerenza nell'azione e che è possibile farlo solo raccontandosi cosa si fa e perché lo si fa (aprendosi il più possibile sulle proprie personali modalità di funzionamento e il confronto con il principio/valore di riferimento al quale si vuole tendere)».

Un'ipotesi possibile: la voce degli utenti e la reciprocità

Il processo di ricerca si è rivolto solamente ad assistenti sociali — una scelta intenzionale dato l'obiettivo specifico di inquadrare i valori professionali rilevanti per gli operatori sul campo, stimolandone la rielaborazione condivisa. Lo scambio interno alla professione è stato apprezzato dai partecipanti, che lo hanno percepito come una prima tappa nella riflessione etica. In effetti, rispondendo a una sollecitazione che nasce entro la prospettiva teorica relazionale di rete (Folgheraiter, 1998; 2011), ci si potrebbe interrogare sulla possibilità di ingaggiare su questo tema non soltanto altri

professionisti dell'aiuto, che hanno valori di riferimento piuttosto simili, ma anche gli utenti e tutte le persone che a vario titolo sono coinvolte negli interventi.

Nel questionario inviato ai partecipanti era inclusa una domanda volta a verificare non solo una possibile apertura della riflessione verso altri professionisti, ma anche l'interesse, la disponibilità e la percezione di utilità di sentire anche la voce degli utenti. Ovviamente tale obiettivo non era connesso con il processo di ricerca effettuato, breve e specifico, ma si riferiva alla possibilità di immaginare futuri percorsi di riflessione etica allargata.

Non tutti i partecipanti hanno manifestato interesse per il coinvolgimento degli utenti: qualcuno ha sottolineato che «forse potrebbe essere più utile farlo con la parte politica, con i Servizi con cui si collabora in modo che possa essere chiaro il nostro ruolo, i nostri valori e perciò le nostre modalità d'intervento». Sembra auspicata, in questo senso, più che altro un'azione mirata a salvaguardare la professione e a tutelarla di fronte alle pressioni cui spesso si trova sottoposta.

La maggioranza dei partecipanti ha riconosciuto, tuttavia, che il coinvolgimento degli utenti può avere un senso differente, pur indicando la difficoltà di capire come attuarlo. Qualcuno ha ipotizzato delle piste di lavoro, che sottendono diverse prospettive su cosa significhi in concreto l'idea del coinvolgimento. Una prima proposta è stata «un'indagine ad hoc», una strategia piuttosto unidirezionale perché si baserebbe su una raccolta di informazioni probabilmente utile ai professionisti ma priva di interazione e condivisione con le persone direttamente interessate nel processo di aiuto. In effetti, secondo altri partecipanti «un coinvolgimento diretto sarebbe preferibile», sostenendo che «il confronto con gli utenti è, oltre a un dovere etico, un loro diritto, quindi è auspicabile». Questa prospettiva richiama l'approccio dei diritti affermato nella *Global Definition of Social Work* (IFSW e IASSW, 2014), secondo cui il lavoro di aiuto consiste nel permettere a persone che sperimentano una situazione di fragilità di trovare risposte ai propri bisogni grazie all'azione dei professionisti.

Secondo qualcuno degli assistenti sociali coinvolti, per comprendere meglio quali modalità utilizzare per coinvolgere gli utenti «si potrebbe discutere in futuri incontri», innescando quindi un dialogo e una riflessione anche su questo tema. Alcuni partecipanti auspicano in ciò la partecipazione attiva degli utenti. Questa seconda opzione apre appieno alla prospettiva relazionale (Donati, 2009; Folgheraiter, 2011) nella convinzione che gli stessi utenti possano contribuire, per la loro parte, a indicare come essere coinvolti nel modo più opportuno o più significativo, ponendo la loro voce al pari di quella degli assistenti sociali.

Una simile premessa permette di riconoscere un principio ulteriore da annoverare tra quelli rilevanti per il servizio sociale: il principio di reciprocità (Pasini, 2015a). La stessa *Global Definition of Social Work* lo propone tra i valori «situati» fondamentali per il lavoro di aiuto, ma lo indica solamente come un aspetto della responsabilità collettiva che stimola le persone a creare legami all'interno delle comunità di appartenenza. Secondo la prospettiva relazionale, invece, la reciprocità è un attributo centrale della relazione di aiuto. Oltre a essere un elemento metodologico utile per l'efficacia operativa, la reciprocità è un vero e proprio principio morale: indica la scelta intenzionale e consapevole dell'operatore relativa al modo di operare «bene», affermando la

relazione come valore imprescindibile e orientando il ruolo e le azioni professionali in una precisa direzione di collaborazione e scambio alla pari con le persone coinvolte, ciascuno per la propria parte.

Sono diverse le esperienze relazionali a livello internazionale che testimoniano questa prospettiva: nella tutela dei minori (Boylan e Dalrymple, 2011; Morris, 2011; Calcaterra, 2014), nella salute mentale (Stanchina, 2014), nel mutuo aiuto (Folgheraiter e Pasini, 2009; Pasini, 2015b), nella *care* (Tronto, 1993; Barnes, 2010). Anche nella ricerca si è evidenziato, in qualche partecipante, lo stesso orientamento: «La partecipazione degli utenti è sicuramente molto importante, anche attraverso il dialogo con loro... credo che ci sia una distorsione di visione sia da parte dei colleghi nei confronti delle famiglie sia da parte delle famiglie nei nostri confronti. Sarebbe utile provare a definire il profilo delle persone che vengono non solo dal punto di vista dei bisogni ma soprattutto di chi sono, cosa possono pensare di noi, delle paure che possono avere». Ancora, «penso che gli utenti apprezzerebbero e ci darebbero un utile feedback di ritorno; forse anche noi potremmo dare loro un feedback di ritorno» che sottolinea l'importanza di comprendere la posizione altrui e di far comprendere la propria. Un dialogo aperto alla pari permetterebbe, secondo un altro partecipante, di «tenere presente anche nelle valutazioni gli aspetti valoriali e non solo i bisogni che talune volte sono fuorvianti»: si tratta di un aspetto interessante perché afferma che l'aiuto non consiste in un processo di cambiamento unilaterale ma di apprendimento condiviso e di co-evoluzione. Il fondamento etico di questa prospettiva (Buber, 1997) è il rispetto per le persone — principio fondamentale per l'assistente sociale — qui declinato come rispetto per l'inconoscibilità dell'altro (Lévinas, 1988; Rossiter, 2011) e quindi sforzo professionale di mettersi in relazione profonda con l'altro per integrare le prospettive e creare esiti positivi per tutti. Implica anche la possibilità di imparare professionalmente dagli utenti che, come suggerisce un partecipante, «potrebbero essere anche coinvolti in occasioni formative».

Conclusioni

Il percorso di riflessione condiviso con i partecipanti alla ricerca «Prendiamoci un caffè, parliamo di valori» ha rappresentato senz'altro una preziosa occasione di approfondimento della dimensione etica della professione di assistente sociale, con risvolti interessanti sia sul piano formativo sia su quello della riflessione teorica relativa agli aspetti morali della professione. Per questo si ritiene possa offrire alcuni spunti utili per ulteriori percorsi di riflessione etica da parte degli assistenti sociali e di altri professionisti del lavoro sociale.

Il servizio sociale da sempre fa preciso riferimento a principi di carattere universale e astratto: altrove (Pasini, 2014; 2015c) si è tentato di raggruppare in questo alveo le prospettive che invitano ad ancorare la professione alle finalità dell'azione (approccio teleologico), ai doveri professionali (approccio deontologico) e ai diritti (approccio dei diritti). A questo filone si affianca un insieme di prospettive complementari che offrono all'etica professionale sguardi altrettanto importanti. Si tratta

delle prospettive etiche «situated» (Banks e Nøhr, 2012) che cercano di considerare le situazioni specifiche e peculiari — dal punto di vista culturale, sociale, politico (il macro) ma anche organizzativo (il meso) e poi familiare e personale (il micro) — in cui l'etica professionale viene agita concretamente dagli operatori. La possibilità di intrecciare le prospettive universali con quelle situate permette di ricondurre la cornice valoriale della professione alla pratica, ricordando proprio l'esigenza di osservare la specificità in cui ci si trova e la necessità di tradurre i principi considerando le peculiarità culturali, sociali, relazionali e personali in cui quei principi sono calati. A questo proposito, la ricerca fa emergere un elemento cui prestare molta attenzione, ovvero quanto la fedeltà a una decisione morale si giochi anche nella capacità del professionista di reggerla sul piano emotivo.

Gli assistenti sociali coinvolti hanno messo in luce che l'applicazione etica pratica non può che avvenire nella riflessione e nella riflessività ed essi le mettono in atto nel lavoro quotidiano, pur nella fatica dei ritmi lavorativi. Tuttavia, hanno anche espresso con forza l'esigenza di avere momenti di pensiero etico costanti o comunque ripetuti nel tempo per mantenere alta la soglia di attenzione su questo aspetto fondante della pratica professionale. Il che suona come un forte sollecito all'Ordine professionale per costruire occasioni in tal senso.

La ricerca ha mostrato l'utilità di collocare questa riflessione etica non soltanto nella testa del singolo assistente sociale — nella sua conversazione interiore, direbbe Archer (2006) — ma anche nel dialogo con le persone con cui lavora, siano esse colleghi, come altri professionisti e tutte le persone coinvolte nella situazione oggetto dell'intervento. Lo spazio condiviso del dialogo e dello scambio non è terreno di rischio per le proprie certezze morali ma è luogo fruttuoso di polifonia (Arnkil e Seikkula, 2013) e, facilitando la riflessione etica, assume esso stesso un carattere etico: le posizioni personali rispetto ai valori e alle priorità possono essere dichiarate e discusse per integrarle, laddove possibile, o comunque accettarle nella loro divergenza. In questo spazio, il professionista può chiarire, a sé come agli altri, la cornice etica in cui si muove, che non è solo personale e professionale ma anche organizzativa e culturale. Egli può distinguere le dimensioni del «tecnicamente possibile» e del «moralmente desiderabile», individuando dove si collocano il proprio impegno morale e la propria responsabilità in riferimento alle pressioni manageriali all'efficienza e alle necessità amministrative e procedurali in cui inevitabilmente si trova coinvolto.

La ricerca suggerisce che questa franchezza condivisa non è utile soltanto al singolo professionista per il costante ancoraggio alla dimensione etica del suo operare, ma può al contempo accrescere il senso di appartenenza alla professione e rinforzarne l'identità, così spesso minata nel contesto attuale. In aggiunta, ha anche un beneficio importante per le persone con cui l'assistente sociale si trova a lavorare — siano esse altri professionisti o gli utenti — perché permette loro di esprimere la propria collocazione morale e di posizionarsi in riferimento alle convinzioni del professionista. Una simile comprensione reciproca non può che facilitare la pratica operativa e, auspicabilmente, dare maggior credito e legittimità alle decisioni spesso difficili che gli assistenti sociali si trovano a prendere quotidianamente.

Abstract

Professional ethics is very important for social workers, who often anchor in professional principles in order to choose in practical dilemmas. But do they have time to reflect together about professional ethics? The research and education program «Let's have a coffee, speak about values. Making shared meanings about professional ethics» wanted to be an opportunity to share ethical reflection for some social workers. The proposal was characterized not only by the contents – professional values – but also by the process, reflexive, dialogical and informal. The article focuses on the features of the process, analysed by the social workers involved, and offers them like suggestions for future social workers' ethical reflection.

Keywords

Professional ethics – Reflexivity – Dialogical processes – Social workers.

Bibliografia

- Archer M. (2006), *La conversazione interiore*, Trento, Erickson, ed. or. *Structure, agency and the internal conversation*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Arnkil T.E. e Seikkula J. (2013), *Metodi dialogici per il lavoro di rete*, Trento, Erickson, ed. or. *Dialogical meetings in social networks*, London, Karnac, 2006.
- Banks S. (1999), *Etica e valori nel servizio sociale*, Trento, Erickson, ed. or. *Ethics and Values in Social Work*, London, Macmillan, 1995.
- Banks S. (2008), *Critical Commentary: Social Work Ethics*, «British Journal of Social Work», vol. 38, pp. 1238-1249.
- Banks S. e Nøhr K. (a cura di) (2003), *Teaching practical ethics*, FESET, www.feset.dk.
- Banks S. e Nøhr K. (2012), *Practising Social Work Ethics around the World. Case and Commentaries*, Routledge.
- Barnes M. (2010), *Storie di caregiver. Il senso della cura*, Trento, Erickson, ed. or. *Caring and Social Justice*, London, Palgrave MacMillan, 2006.
- Bloor M. et al. (2001), *Focus group in social research*, London, Sage.
- Boylan J. e Dalrymple J. (2011), *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile*, Erickson, Trento, ed. or. *Understanding Advocacy for Children and Young People*, Open University Press, 2009.
- Brown J. (2002), *The World Café: A Resource Guide for Hosting Conversations That Matter*, Mill Valley, CA, Whole Systems Associates.
- Buber M. (1997), *Il principio dialogico e altri saggi*, Milano, San Paolo.
- Calcaterra V. (2014), *Il portavoce del minore. Manuale operativo per l'advocacy professionale*, Trento, Erickson.
- Calder G. (2015), *Competence, Ethical Practice and Professional Ethics Teaching*, «Ethics and Social Welfare», vol. 9, n. 3, pp. 297-311.
- Chenoweth L. e McAuliffe D. (2008), *Leave no stone unturned: The Inclusive Model of Ethical Decision Making*, «Ethics and Social Welfare», vol. 2, pp. 38-49.
- Clifford D. e Burke B. (2005), *Developing anti-oppressive ethics in the new curriculum*, «Social Work Education», vol. 24, n. 6, pp. 677-692.
- Corbetta P. (2003), *La ricerca sociale: metodologia e tecniche* (Tomo I,III), Bologna, il Mulino.

- Donati P. (2009), *Teoria relazionale della società: i concetti base*, Milano, FrancoAngeli, ed. or. 1991.
- Facchini C. (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Bologna, il Mulino.
- Filippini S. e Bianchi E. (a cura di) (2015), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Roma, Carocci.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Pasini A. (2009), *Self-help Groups and Social Capital: New Directions in Welfare Policies?*, «Social Work Education», vol. 28, n. 3, pp. 253-267.
- Fouchè C e Light G. (2011), *An Invitation to Dialogue: «The World Café» in Social Work Research*, «Qualitative Social Work», vol. 10, n. 1, pp. 28-48.
- Hugman R. (2005), *Exploring the paradox of teaching ethics for social work practice*, «Social Work Education», vol. 24, n. 5, pp. 535-545.
- Hugman R. (2012), *Human Rights and Social Justice*. In M. Gray, J. Midgley e S. Webb (a cura di), *The SAGE handbook of social work*, London, Sage, pp. 372-387.
- International Federation of Social Workers – IFSW e International Association of Schools of Social Work – IASSW (2004), *Ethics in Social Work. Statements of Principles*.
- International Federation of Social Workers – IFSW e International Association of Schools of Social Work – IASSW (2014), *Global Definition of Social Work*.
- Leech N.L. e Onwuegbuzie A.J. (2008), *Qualitative Data Analysis: A Compendium of Techniques and a Framework for Selection for School Psychology Research and Beyond*, «School Psychology Quarterly», vol. 23, n. 4, pp. 587-604.
- Lévinas E. (1988), *Umanesimo dell'altro uomo*, Genova, Il Melangolo, ed. or. *Humanisme de l'autre home*, Fata Morgana, 1972.
- Mordegia S. (2015), *Responsabilità nei confronti della professione*. In S. Filippini e E. Bianchi (a cura di), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Roma, Carocci.
- Morris K. (2011), *Thinking family? The complexities for family engagement in care and protection*, «British Journal of Social Work», doi: 10.1093/bjsw/bcr116.
- Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali (2009), *Codice Deontologico degli Assistenti Sociali italiani*.
- Osmo R. e Landau R. (2006), *The Role of Ethical Theories in Decision Making by Social Workers*, «Social Work Education», vol. 25, n. 8, pp. 863-876.
- Pasini A. (2014), *Assistenti sociali e scelte morali. Spunti di riflessione dall'intreccio di diverse prospettive etiche*, «Lavoro Sociale», suppl. vol. 14, n. 4, pp. 55-69, doi: 10.14605/LS02.
- Pasini A. (2015a), *I principi del servizio sociale. Dalla storia alle sfide attuali*, «Studi di Sociologia», vol. 4, pp. 427-439.
- Pasini A. (2015b), *I servitori-insegnanti nei club alcolologici territoriali. Intrecci tra capitale sociale e facilitazione di gruppo*, «Lavoro Sociale», suppl. vol. 15, n. 4, pp. 37-54, doi: 10.14605/LS17.
- Pasini A. (2015c), *Social Workers and Moral Choices. Ethical Questions About Giovanna's case*, «Ethics and Social Welfare», vol. 9, n. 5, pp. 403-412, doi: 10.1080/17496535.2015.1081704.
- Pasini A. (2016), *Assistenti sociali ed etica professionale. Prendiamoci un caffè, parliamo di valori: un progetto di ricerca e di formazione*, Trento, Erickson.
- Reamer F. (2006), *Social Work Values and Ethics*, New York, Columbia University Press, 3rd ed.
- Ricoeur P. (1998), *La Persona*, Brescia, Morcelliana.
- Ricoeur P. (2000), *Amore e giustizia*, Brescia, Morcelliana.
- Rossiter A. (2011), *L'etica di Lévinas e il Lavoro Sociale*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 2, pp. 163-178, ed. or. *Unsettled Social Work: The Challenge of Levinas's Ethics*, «British Journal of Social Work», bcr004, 2011.

- Schön D.A. (1999), *Il professionista riflessivo*, Bari, Dedalo, ed. or. *The reflective practioner. How professionals think in action*, New York, Basic Books.
- Slocum N. (2003), *Participatory methods toolkit. A practioner's manual*, The World Bank.
- Stanchina E. (2014), *La partecipazione di utenti e familiari nella salute mentale*, Trento, Erickson.
- Tronto J.C. (1993), *Moral boundaries: a political argument for an ethics of care*, London, Routledge.
- Windhouser J. (2003), *An ethical decision making model*. In S. Banks e K. Nøhr (a cura di) (2003), *Teaching practical ethics*, FESET, www.feset.dk.
- Woodward R. e Mackay K. (2012), *Mind the Gap! Students' Understanding and Application of Social Work Values*, «Social Work Education», vol. 31, n. 8, pp. 1090-1104.