

*Spunti di riflessione dall'intreccio
di diverse prospettive etiche*

Assistenti sociali e scelte morali

Annalisa Pasini
Università Cattolica di Milano

Quali domande può porsi un assistente sociale che voglia ragionare sulle questioni morali implicate nelle complesse situazioni della sua pratica professionale? L'articolo prende spunto da un caso concreto per proporre alcuni interrogativi che nascono dalle diverse prospettive teoriche relative alla dimensione morale del lavoro sociale: dagli approcci riferiti a principi universali, come quello teleologico, deontologico e dei diritti, si passa a posizioni più contestuali («situated»), come l'etica della virtù, e a orientamenti relazionali quali l'etica della care, gli approcci narrativi, l'etica del volto. Dall'intreccio di questi punti di osservazione l'operatore può trarre suggerimenti per scegliere come agire nelle peculiari relazioni di aiuto in cui di volta in volta si trova coinvolto.

Parole chiave:

Prospettive etiche – Interrogativi etici – Scelte morali – Pratica professionale.

In anni recenti si è cominciato a parlare di «social work ethics boom» (Banks, 2008) per la quantità di letteratura sull'etica nel lavoro sociale sviluppata a partire dagli anni Novanta (Reamer, 2006) e per il proliferare di codici etici, tra cui quello approvato nel 2004 dagli organismi internazionali (IFSW e IASSW).¹ La dimensione etica² in realtà permea la storia del lavoro sociale professionale sin dalle sue origini a fine Ottocento (Dominelli e Holloway, 2008) e, prima ancora, si riconosce nelle opere di carità disseminate lungo il corso della storia (Bortoli, 1997; 2013).

Il lavoro sociale è intrinsecamente etico perché implica, da parte degli operatori, la responsabilità di agire in modo intenzionale verso le situazioni di disagio

¹ Per un excursus vedi Banks (2008).

² Nell'articolo, per semplicità e in linea con una convenzione diffusa, non si fa riferimento alla distinzione tra i termini «etica» e «morale».

e la necessità di interrogarsi sulle modalità e sui fini degli interventi. Secondo l'interessante prospettiva del filosofo Ricoeur (1998), l'etica è un *orientamento alla vita buona con e per gli altri all'interno di istituzioni giuste*. Per il lavoro sociale ciò significa anzitutto l'impegno principale degli operatori a coinvolgersi con i soggetti che vivono una situazione di disagio alla ricerca di una finalità ritenuta «buona», ovvero una modalità di vita migliore o per lo meno priva di sofferenze maggiori (Folgheraiter, 2011). Etico non è quindi il dovere di rispettare procedure amministrative o principi deontologici, ma la capacità di compiere scelte intenzionali e libere, entro e a volte nonostante le procedure previste e le prestazioni standardizzate, seguendo ciò che personalmente appare sensato e «buono». Altri aspetti significativi sottolineati da Ricoeur sono la dimensione sociale dell'etica — la dinamica di reciprocità che permette il riconoscimento e la costruzione dell'identità di ciascuno³ — e il suo risvolto «politico», che non si esaurisce nella collocazione del lavoro sociale entro il sistema di welfare, ma contempla anche il suo mandato sociale e l'impegno verso la giustizia sociale, l'equità e l'uguaglianza.

Dell'insieme di questi elementi si dovrebbe essere consapevoli quando si riflette di etica del lavoro sociale, ricordando anche che la teorizzazione in questo ambito è basata per lo più sulla cultura e sulla sensibilità occidentali e i modelli, le teorie e le pratiche sono poi stati esportati in altri Paesi (Banks e Nøhr, 2014).

Le prospettive teoriche sull'etica nel lavoro sociale

In letteratura si sono affermate prospettive etiche diverse, che sottolineano valori distinti e sollecitano modi di agire differenti. Come dimostra una ricerca di Osmo e Landau (2001), nessuna teoria di per sé permette di sviluppare una riflessione morale completa; è piuttosto la combinazione di approcci diversi a poter orientare gli operatori sociali a compiere scelte morali consapevoli nelle variegate situazioni della pratica professionale.

La tabella 1 (rielaborazione da Hinman, 1994, in Osmo e Landau, 2006) propone una sintetica classificazione delle prospettive sull'etica sviluppate a livello internazionale. La distinzione principale riguarda quelle riferite a principi universali e quelle cosiddette «situated» (Banks, 2010; Banks e Nøhr, 2014). Le prime si riferiscono a principi generali e universali, e cercano di fondare una teoria etica complessiva in grado di guidare nel modo più imparziale e oggettivo possibile le scelte di tutti gli operatori sociali. Queste prospettive comprendono gli orientamenti più «classici» della tradizione filosofica — quello teleologico e quello deontologico — a cui è accostato l'approccio dei diritti. Alla domanda: «in base a che cosa un'azione è considerata buona?», la prospettiva teleologica risponde riferendosi ai fini che l'azione persegue, quella deontologica considerando i principi che la ispirano e l'approccio dei diritti guardando al rispetto e alla promozione dei diritti delle persone.

³ Vedi anche Buber (1997) e Lévinas (1988).

Uno sguardo differente offrono gli approcci più contestuali — «situated», nel linguaggio di Banks (2010) —, che fanno riferimento alla specificità delle situazioni in cui l'operatore sociale si trova ad agire e sono centrati sulle persone e sulle relazioni particolari che egli incontra nella pratica quotidiana. Entro tali posizioni si può operare un'ulteriore distinzione tra l'etica basata sul carattere dell'agente (etica della virtù) e un insieme più composito di orientamenti secondo cui il luogo primario dell'etica è la relazione tra operatore e utente: tra essi spiccano l'etica della *care*, l'etica narrativa e l'etica del volto. Alla domanda: «in base a che cosa un'azione è considerata buona?», l'etica della virtù risponde focalizzando le scelte dell'agente, mentre le prospettive relazionali considerano di volta in volta le modalità dell'atteggiamento di cura (l'etica della *care*), la condivisione di una narrazione etica con i soggetti interessati (gli approcci narrativi), il riconoscimento e il rispetto per l'impossibilità di cogliere l'Altro totalmente (l'etica del volto).

TABELLA 1
Prospettive etiche nel lavoro sociale: una classificazione

Prospettive etiche nel lavoro sociale		Autori o correnti di riferimento
Prospettive etiche riferite a principi universali		
Prospettiva teleologica (utilitarista)	L'etica è legata ai fini dell'azione e alle sue conseguenze	Mill, Bentham
Prospettiva deontologica	L'etica è questione di corrette intenzioni legate a principi universalmente validi per tutti gli esseri umani	Kant
Prospettiva dei diritti	L'etica è questione di diritti e del dovere di rispettare i diritti altrui	Dichiarazioni Universali
Prospettive «situated»: etica centrata sull'agente		
Etica della virtù	L'etica è legata al carattere morale dell'agente	Aristotele, Habermas
Prospettive «situated»: etiche relazionali		
Etica della <i>care</i>	L'etica è connessa alle relazioni di cura	Femminismo
Approcci narrativi	L'etica si costruisce nella narrazione condivisa	Costruzionismo, approcci narrativi
Etica del volto	L'etica è nella socialità, nell'inconoscibile dell'Altro	Lévinas

(Rielaborazione da Hinman, 1994, in Osmo e Landau, 2006)

Il caso di Alberto e la sua famiglia

Per comprendere meglio quali riflessioni l'operatore potrebbe sviluppare a partire dalle sollecitazioni delle diverse prospettive, può essere utile ragionare su una concreta situazione della pratica professionale.

Il volontario di un'associazione educativa per minori si presenta, molto preoccupato, all'assistente sociale territoriale per segnalare la situazione di Alberto, uno dei bambini che frequenta le attività. Alberto ha 8 anni ed è particolarmente difficile da gestire nel gruppo per il suo comportamento iperattivo, talvolta aggressivo, che spesso richiede l'attenzione esclusiva da parte di uno degli educatori. Alberto di solito è accompagnato dalla sorella maggiore Elisa, di 15 anni, che si fa carico delle comunicazioni con la famiglia e, pare, anche della gestione del fratellino. È Elisa a informare sull'umore di Alberto — se è più sereno o più agitato — riferendolo esplicitamente allo stato di salute della mamma di quei giorni. La mamma infatti è affetta da una patologia non ben precisata che i figli — e lei stessa — descrivono come una malattia che la può far morire da un momento all'altro. Si sa che a volte ha delle crisi per le quali viene ricoverata in ospedale e spesso respira grazie a una tracheotomia. La situazione è tale sin da quando Alberto è nato.

Il volontario riferisce che la mamma, in passato, qualche volta ha accompagnato Alberto alle attività, manifestando atteggiamenti talvolta aggressivi e talvolta di grande sofferenza. Gli educatori si sono molto preoccupati ma la mamma non ha accettato alcun tentativo di aiuto; del papà si sa che è presente ma non è mai stato visto; la famiglia non ha altri riferimenti perché si è trasferita in città negli ultimi anni lasciando i parenti in un'altra regione.

Dopo aver appurato la propria competenza ad agire in ragione del mandato istituzionale dell'ente in cui presta servizio, l'assistente sociale non potrà non considerare che la sua risposta professionale implica una dimensione morale. Egli, infatti, ha la responsabilità di formulare giudizi sulla situazione e mettere in campo azioni che incideranno sulla vita delle persone coinvolte.

Le diverse prospettive etiche presentate sopra possono aiutare a impostare un ragionamento morale che contempra diversi aspetti — dai principi di riferimento alle sfumature della specifica relazione di aiuto — orientando l'operatore a scegliere le azioni moralmente più opportune, dal suo punto di vista, nella gestione del caso.

Riflessioni etiche riferite a principi universali

Le «coordinate» etiche cui l'assistente sociale può riferirsi, come mostra la tabella 1, sono i principi generali e i valori universali sui quali le professioni di aiuto si sono sviluppate, dando vita alle prospettive di riflessione più tradizionali. All'operatore questo riferimento può servire per mettere a confronto le prime reazioni personali alla situazione con cui entra in contatto con la matrice etica consolidata della professione. Egli la ritrova nei due approcci etici «classici» — quello teleologico e quello deontologico — e nell'approccio dei diritti.

A partire dalla prima prospettiva, quella teleologica, l'operatore può chiedersi:

Quale fine posso individuare per il mio intervento?

A quali conseguenze porteranno le azioni che intendo compiere?

L'approccio teleologico si radica nella convinzione aristotelica circa la centralità del fine; nel lavoro sociale sottolinea l'attenzione verso le finalità degli inter-

venti professionali. Si mettono in risalto anche le conseguenze delle azioni degli operatori, secondo quanto suggerisce la corrente di pensiero utilitarista (Banks e Nøhr, 2003). Gli utilitaristi infatti, da Bentham e Stuart Mill, indicano in particolare il grado più elevato di eticità dell'azione nella capacità di produrre il maggior bene per il maggior numero di persone. A ben vedere, questo è coerente con la finalità generale del lavoro sociale: il bene conseguente all'intervento professionale consiste nella promozione del benessere, della dignità e dei diritti individuali e, al contempo, nel raggiungimento della giustizia sociale. Si tratta di principi fondamentali che, declinati di volta in volta nei casi specifici, sono validi per tutti gli interventi di ciascun operatore sociale in ogni contesto del mondo, come ricorda il citato documento sui principi etici definito dagli organismi internazionali (2004).

Nel caso specifico di Alberto, l'assistente sociale si chiederà anzitutto quale può essere il fine del suo intervento di aiuto e come agire per comprendere quale «bene» perseguire. Egli rileverà anzitutto che la richiesta gli è pervenuta per accrescere il benessere e garantire la tutela del piccolo Alberto, ma non mancherà di considerare che, oltre al bimbo, vi sono più persone che in questo momento manifestano una situazione di malessere: sicuramente gli educatori, probabilmente la mamma e la sorella. L'operatore, inoltre, può presumere che un miglioramento della situazione possa interessare anche il papà come componente del nucleo.

Già in questa iniziale riflessione sulla finalità emergono, dal punto di vista etico, alcune criticità: migliorare la condizione del bambino è senz'altro un bene desiderato dagli educatori ma, con grande probabilità, non è una finalità riconosciuta chiaramente nel nucleo familiare: non dalla mamma, che ha dichiarato di non volere interferenze esterne e non sembra convinta che il bambino viva un disagio, né dai ragazzini, che mai hanno chiesto esplicitamente un aiuto. Ulteriore criticità dal punto di vista etico sta nel fatto che la mamma non solo non riconosce la finalità degli educatori, ma sembra affermare una finalità opposta e contrastante, ovvero che nessuno intervenga nella situazione familiare. Si tratta di una fattispecie frequente quando la segnalazione di una condizione di disagio arriva all'assistente sociale tramite terzi. In questo caso sono gli educatori a vedere con preoccupazione un problema, mentre pare che gli adulti coinvolti ignorino il disagio del figlio (e, secondo le lenti dell'operatore, probabilmente anche della figlia e degli stessi genitori). Ancora prima di riflettere su come far fronte in senso metodologico alla soggettività delle posizioni⁴ e persino alla desiderabilità di una finalità considerata «buona» — quella generica di aiutare per lo meno i minori, se non l'intero nucleo —, all'assistente sociale compete un preciso sforzo etico di rispetto per le diverse posizioni, insieme a un ragionamento esplicito sulle conseguenze delle azioni che intende compiere. Seguendo gli utilitaristi, egli valuterà attentamente quale orientamento può portare un esito di maggior «bene» per le diverse persone coin-

La famiglia esprime finalità opposte

⁴ Su questo il paradigma relazionale ha molto da offrire (si vedano tra gli altri Folgheraiter, 2011; Donati, 2013).

volte, mantenendo ferma, per ora, solamente la sua responsabilità professionale di lavorare per il benessere di quella famiglia.

L'altra finalità generale del lavoro sociale — perseguire la giustizia sociale — in questa fase non entrerà tanto nei ragionamenti dell'operatore; tuttavia egli non dimenticherà i principi fondamentali ad essa connessi, quali la non discriminazione, il rispetto per le diversità culturali, l'equa distribuzione delle risorse, l'attenzione alle politiche sociali e alle scelte strategiche dell'ente in cui lavora.

Toccando questi temi, egli sta comunque già virando verso l'altro approccio classico della riflessione etica, quello deontologico. In quest'ottica, l'operatore potrebbe porsi le domande seguenti:

Su quali principi si fonda il mio intervento e che doveri morali ho in relazione alla situazione?

Quali responsabilità mi indica il codice deontologico?

La prospettiva deontologica indica il vero obbligo morale nel fare quel che è giusto perché è giusto, per il dovere connesso alla razionalità quale principio universale e intrinseco dell'uomo. Il lavoro sociale da sempre si fonda su alcuni valori e principi di fondo che ogni professionista è tenuto a rispettare. Ancora prima di quelli menzionati sopra è da sottolineare l'autodeterminazione della persona. Seguendo Kant — e come ricordava Biestek (1961) nel suo elenco dei principi cardine del *casework* — ogni persona va trattata con rispetto e deve essere libera di scegliere autonomamente come agire (Banks e Nøhr, 2003). In molti Paesi la prospettiva deontologica ha assunto concretezza in un codice etico professionale che in Italia, per gli assistenti sociali, è chiamato proprio *codice deontologico*. Si tratta di un documento fondamentale «costituito dai principi e dalle regole che gli assistenti sociali devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano» (Titolo 1, comma 1). Il codice ha valore di norma e contiene i principi e le responsabilità che guidano e orientano il comportamento professionale verso utenti, società, colleghi, ente di appartenenza e professione stessa. Principi quali valore, dignità e unicità delle persone, rispetto, non discriminazione e non giudizio, autodeterminazione e promozione dell'autonomia, insieme a norme di condotta che richiedono riservatezza e segreto professionale, informazione e tutela degli interessi, competenza, correttezza e collaborazione con altri professionisti, sono cardini su cui si devono fondare le scelte degli operatori sociali, comunque personali e legate alla situazione che affrontano.

A partire da questa prospettiva, nella situazione di Alberto il compito morale dell'assistente sociale consiste nell'identificare le azioni che rispettano maggiormente i principi e i doveri professionali, indipendentemente dalle conseguenze a cui porteranno. Egli si accorgerà subito di una criticità relativa al principio di autodeterminazione: sembra che la mamma esprima la volontà di non farsi aiutare da esterni, il che si scontra con la convinzione degli educatori che il bambino manifesti un malessere legato alla situazione. L'antitesi fra il diritto della persona all'autodeterminazione e il compito del professionista di lavorare per il benessere

è piuttosto frequente nel lavoro dell'assistente sociale: la strategia d'azione che egli utilizza per uscire da questa impasse non è una mera questione tecnica, ma ha molto a che vedere con la dimensione etica. Vi si gioca il rispetto per diversi principi professionali: nel nostro caso, ad esempio, mantenere una posizione di non giudizio nei confronti dell'atteggiamento della mamma, promuovere la sua capacità genitoriale al di là della sua presunta ritrosia ad accettare un aiuto per quello che è considerato un «bene» per i figli, ma anche lavorare con competenza per gestire al meglio la delicata situazione e sapersi relazionare correttamente con tutti gli agenti, compresi gli educatori che hanno segnalato il caso ed eventuali altri professionisti della salute già coinvolti.

Nella situazione specifica, ma anche più in generale nel lavoro sociale, tra i principi da rispettare un posto significativo ricoprono il rispetto e la promozione dei diritti delle persone. Qui il riferimento è alla più recente prospettiva dei diritti, intesi come principi generali e universali che devono o dovrebbero regolare l'agire umano. Fra le domande ad ampio spettro dell'assistente sociale, quindi, ci potrebbe essere anche la seguente:

Quali sono i principali diritti implicati nella situazione e a chi appartengono?

Il tema dei diritti è entrato profondamente nel lavoro sociale, tanto che il citato documento internazionale *Ethics in Social Work. Statement of Principles* (IFSW e IASSW, 2004), «riconosce i diritti accettati dalla comunità globale» e li considera fondamentali per la pratica, citando varie dichiarazioni universali tra cui quella più conosciuta dei Diritti Umani (ONU, 1948). Quest'attenzione è frutto degli approcci più critici e radicali del lavoro sociale che, sulla scia dei movimenti sociali e degli utenti, lottano per la promozione della giustizia sociale e della cittadinanza attiva (Barnes, 1999), convinti che il lavoro sociale stesso contribuisca suo malgrado all'oppressione strutturale (Dominelli, 2005).

Nel caso di Alberto, probabilmente l'assistente sociale penserà subito al diritto del bambino a crescere in un ambiente familiare sereno e a essere adeguatamente accudito. D'altro canto, non potrà non rilevare che esiste anche il diritto della mamma a esercitare il proprio compito genitoriale: egli così sperimenta uno dei nodi critici del ragionare di diritti, che discende dalla loro origine occidentale. I diritti hanno una connotazione individualistica e, seppur ampiamente affermati e riconosciuti nel mondo, tralasciano lo sguardo alla dimensione collettiva tipica delle culture del Sud e dell'Est del mondo, con l'accento posto su solidarietà, armonia e interconnessione tra le persone appartenenti a una famiglia e a una comunità (Banks e Nøhr, 2014).

Altra criticità relativa ai diritti riguarda, come per le prospettive teleologica e deontologica, il carattere astratto e generale, che non è facile concretizzare nelle situazioni della pratica. Per Alberto cosa significa essere accudito al meglio nel suo nucleo familiare? La sorella, che sembra sobbarcarsi una parte dell'accudimento del piccolo, avrebbe diritto lei stessa a essere maggiormente accudita e tutelata? Pensando poi alla mamma, al di là del suo compito genitoriale, viene garantito suf-

ficientemente il suo diritto alla salute, già così compromessa? Riflettendo su questi temi, può essere utile la proposta di Martha Nussbaum di sostituire il concetto di diritti con quello di *capabilities* (Sen, 2001): si tratta di ciò che le persone, nelle circostanze specifiche, «sono effettivamente in grado di fare e di essere avendo come modello l'idea intuitiva di una vita meritevole della dignità che spetta agli esseri umani» (Nussbaum, 2002, p. 57). In questa prospettiva, l'assistente sociale potrebbe ragionare, in un'ottica di *empowerment*, su cosa sia realmente possibile per il nucleo familiare nella situazione di salute precaria della mamma, orientando l'aiuto a rafforzare la capacità dei diversi componenti di «stare bene» — la mamma vivendo al meglio la malattia e riuscendo a prendersi cura dei suoi figli, questi ultimi conquistando maggiore serenità, convivendo con la precarietà di salute della mamma.

Per ragionare ancora: le prospettive etiche «situated»

All'assistente sociale che accoglie il caso di Alberto e della sua famiglia non è sufficiente un ragionamento etico riferito agli aspetti di principio per cogliere appieno le questioni morali rilevanti. Vanno contemplati anche gli aspetti legati alla specificità e unicità della situazione in esame, alla persona dell'operatore e alla relazione di aiuto che egli intende instaurare. Le prospettive etiche «situated» — tra cui si possono annoverare l'etica della virtù insieme a diversi approcci relazionali — invitano a contemplare caratteristiche socio-culturali, punti di vista, emozioni e motivazioni dei soggetti, compreso l'operatore, e a non dimenticare tutti gli aspetti relazionali (Banks, 2008). Sembrano, in prima battuta, elementi estranei alla dimensione etica, ma in realtà sono dimensioni costitutive della situazione. Comprenderli diventa quindi importante per orientare il ragionamento e le scelte morali dell'operatore, nella consapevolezza che la perdita di generalizzabilità rispetto alle riflessioni riferite a principi universali è compensata dalla possibilità di dare maggior valore alle esperienze personali e di formulare considerazioni etiche più creative (Baldwin e Estey-Burtt, 2012).

L'etica della virtù

Secondo Aristotele, e per varie tradizioni religiose (Banks e Nøhr, 2003), il ragionamento morale deve contemplare le buone qualità di carattere dell'agente — secondo alcuni universali, per altri variabili nel tempo e nelle culture. La virtù non è soltanto la «prudenza», ovvero la capacità razionale di percepire e decidere cosa fare, ma anche la volontà di farlo e la capacità di esercitarsi nell'agire per il bene. Questa prospettiva etica, dunque, è significativa per il lavoro sociale perché pone il focus sull'operatore, sulle sue capacità di giudizio in situazione e sulla sua libertà di scelta e di azione. La domanda:

Che tipo di operatore voglio essere?

sollecita l'operatore a sintonizzarsi su se stesso e sulle scelte che intende compiere e a essere consapevole dei propri atteggiamenti. Il lavoro sociale non è mero esercizio di abilità e competenze professionali, né rispetto di doveri e procedure, ma primariamente un impegno morale personale. Per questo, come afferma Clark (2006), non solo non è umanamente possibile che l'operatore sia neutrale rispetto ai valori e alle scelte degli utenti, ma ciò non sarebbe neppure un bene, perché la sua responsabilità è quella di aiutare le persone, attraverso le loro risorse ed energie, a realizzare una vita che egli stesso considera «buona» nelle circostanze personali, sociali e culturali in cui esse si trovano.

Cosa può dire l'etica della virtù all'assistente sociale che si occupa del caso di Alberto? Egli saprà che non è sufficiente identificare quali prestazioni può erogare a sostegno del nucleo familiare o quali risorse, professionali e non, attivare per migliorare i comportamenti di Alberto o rasserenare il clima familiare; considererà anzitutto la sua responsabilità di formulare un giudizio professionale capace di incidere direttamente sulla vita di questa famiglia: dovrà quindi porre attenzione a se stesso, alle emozioni che prova — magari la tenerezza per il disagio del bambino o la rabbia per la ritrosia della mamma —, ad altri elementi del caso — ad esempio la sua conoscenza e fiducia verso i volontari che lo hanno interpellato. In questo modo sarà più consapevole e più attento a mettere in atto gli atteggiamenti più adeguati per aiutare quella famiglia.

Nel solco dell'etica della virtù, un ulteriore spunto di riflessione arriva dalla variante «proporzionista» (Lovat e Gray, 2008), fondata sul pensiero di Habermas: la virtù non è un concetto individuale, ma «virtù e norme morali sono elementi pratici e discorsivi, ovvero emergono da e orientano verso processi comunicativi intersoggettivi che muovono in direzione dell'azione cooperativa» (Lovat e Gray, 2008, p. 1110). Poiché queste direzioni sono imprevedibili, «l'etica deve focalizzarsi sul processo riflessivo-interpretativo di sé e dell'altro che porta l'operatore a scegliere come agire» (McBeath e Webb, 2002, p. 1016). Ancora concentrato sul punto di vista dell'operatore, questo approccio stimola a considerare l'importanza della specifica relazione in cui la riflessione e l'azione etica dell'operatore si compiono e introduce quindi le prospettive etiche «situated» relazionali.

Le prospettive relazionali

Come ricorda Ricoeur, l'etica non si esaurisce nella dimensione individuale ma, al contrario, si compie nell'orizzonte più allargato della dimensione relazionale (e poi politica). Il lavoro sociale rispecchia pienamente tale caratteristica relazionale, che è diventata focus specifico di alcune prospettive di riflessione anche in ambito etico. Si considera ciò che l'utente vive e sente, le sue convinzioni morali, prima ancora di guardare ai propri principi professionali e alla propria posizione morale, e si mettono a fuoco gli aspetti connessi alla dinamica di aiuto. La convinzione sottesa è che il bene cui mira l'intervento professionale sia un «bene relazionale» (Donati e Solci, 2011), effetto emergente che si origina e si fruisce solamente insieme da coloro che sono coinvolti nella relazione. Le più recenti esperienze

internazionali di aiuto fondato su tali logiche relazionali, come i gruppi di auto/mutuo aiuto (Folgheraiter e Pasini, 2006; 2009), le Family Group Conferences (Morris, 2011) o le metodologie dialogiche (Seikkula e Arnkil, 2006), testimoniano che «sono socialità e umanità, modulate nei corretti termini etici e scientifici, a legittimare le pratiche di aiuto» (Folgheraiter, 2012, p. 16).

Tra le principali prospettive relazionali si possono mettere in evidenza l'etica della *care*, l'etica narrativa e l'etica del volto.

L'etica della *care*

Radicata nelle riflessioni femministe sull'impegno di cura familiare in carico soprattutto alle donne, l'etica della *care* (Barnes, 2010) focalizza le responsabilità connesse alle relazioni di cura perché sostiene che esse sviluppano e costruiscono l'identità morale di ciascuno. Sono quattro gli elementi rilevanti sul piano etico: attenzione, responsabilità, competenza e disponibilità (Tronto, 1993). L'operatore sociale è così invitato a riflettere sulle caratteristiche con cui imposta la relazione di aiuto e sull'atteggiamento che tiene nei confronti di chi gli si rivolge:

Mi sto impegnando con attenzione, responsabilità, competenza e disponibilità verso le persone coinvolte nel mio intervento professionale?

Per l'assistente sociale del caso di Alberto, *attenzione* significa capacità di ascoltare ciò che le varie persone coinvolte nella situazione pensano e sentono. È importante un ascolto attivo (Rogers e Kinget, 1970), per comprendere i loro bisogni in modo empatico: significa cogliere il vissuto emotivo dei due ragazzini ma anche quello della mamma, contemporaneamente caregiver dei figli e impegnata nella cura della propria salute. In tal modo potrà emergere quale aiuto la mamma stessa potrebbe accettare per sé e per i figli. Fra i soggetti cui prestare attenzione, l'assistente sociale non dovrà dimenticare gli educatori, che direttamente hanno fatto una richiesta di aiuto e hanno dimostrato di avere a cuore la situazione.

La *responsabilità* si declina in questa prospettiva come capacità di fare seguire alla consapevolezza dei bisogni l'azione concreta, non tanto per mandato professionale «formale» (o per vincolo familiare o culturale, pensando ai caregiver informali), quanto per l'apprensione, nel senso di Jonas (1990), che la vulnerabilità e la difficoltà altrui suscitano. È il «prendersi a cuore» (Milani, 1967) anche dal punto di vista emotivo la fatica di Alberto e della sua famiglia che spinge l'operatore ad agire per migliorare la situazione.

L'azione richiede la terza componente etica della *care*, ovvero la *competenza*. L'assistente sociale è un professionista preparato specificamente all'aiuto sociale (Folgheraiter, 2011): non ha un obiettivo sanitario o clinico legato alla patologia della mamma, o a un eventuale supporto psicologico per quest'ultima o per Alberto o per il nucleo familiare. Egli ha conoscenze e abilità per operare ad ampio raggio in vista del miglioramento del vivere di quella famiglia, miglioramento che è da valutare non tanto in termini di efficienza del servizio o di target raggiunti, quanto attraverso la percezione delle persone coinvolte di «stare meglio».

Per quanto riguarda la *disponibilità*, nel caso di Alberto è chiaro quali soggetti vogliono aiutare — l'operatore insieme agli educatori — ma non altrettanto si può dire su chi voglia essere aiutato: la mamma, ad esempio, finora non ha manifestato tale volontà. Interrogarsi sul punto di vista di chi riceve aiuto è importante per evitare dinamiche di potere squilibrate legate al solo fatto che gli interlocutori sperimentano una situazione di fragilità e difficoltà. È importante, per l'etica della *care*, riconoscere le risorse delle persone e impegnarsi in uno scambio etico di azioni volte al fine «buono» di migliorare la loro condizione di vita e così promuovere la giustizia sociale (Tronto, 2010).

Approcci narrativi

Tra le prospettive «situated», anche gli approcci narrativi offrono interessanti spunti di riflessione etica. Si tratta di un insieme composito di posizioni, da quella che considera la narrazione come strumento per raccogliere dati e materiali sui quali sviluppare conoscenza e riflessione etica, fino a prospettive radicali che considerano il lavoro sociale una vera e propria pratica narrativa (Baldwin e Estey-Burt 2012), plasmata dai «discorsi generativi [tra operatori e utenti] in grado simultaneamente di sfidare le tradizionali comprensioni e al contempo offrire nuove possibilità di azione e di cambiamento» (Parton, 2003, p. 9, citato in Wilks, 2005).

Questi approcci suggeriscono all'operatore un'ulteriore domanda:

Sto permettendo ai miei interlocutori di raccontare ciascuno la propria narrazione, la ascolto e mi impegno a costruire una nuova narrazione condivisa?

L'ascolto delle persone implica non solo la responsabilità di comprendere e rispettare la loro narrazione, ma ancor prima il dovere di riconoscerle e rispettarle come Altri morali diversi da sé (Baldwin e Estey-Burt, 2012). In questo modo l'assistente sociale si impegna ad accogliere ciò che gli riporteranno della situazione i volontari educatori allo stesso modo di ciò che racconterà la mamma — la cui versione probabilmente sarà diversa — senza dimenticare di dar voce anche ad Alberto e alla sorella che, seppur minori, sono soggetti morali coinvolti al pari degli altri. Accogliendo e interagendo con queste narrazioni, non soltanto nelle loro dimensioni oggettive e razionali ma anche nei loro risvolti emotivi, il professionista potrà poi soppesare le diverse voci per assumere la propria decisione etica. L'esito di questo processo dovrà essere una nuova narrazione condivisa, basata su mutualità e solidarietà, attenzione per ciascuno e fiducia, grazie alla quale la situazione potrà evolvere verso il «bene». Secondo Baldwin e Estey-Burt (2012) è questa la vera etica del lavoro sociale, «un'etica relazionale in cui "si riconosce il primato della storia dell'utente rispetto alle teorie e ai principi astratti" (Jones, 1997, p. 1245)».

Lévinas e l'etica del volto

Nell'ambito della dimensione etica del lavoro sociale, una sfida ancora più radicale è posta dal filosofo Emmanuel Lévinas (1988). Nella sua visione, l'etica

precede e trascende la conoscenza e si colloca nel «volto» dell'Altro. Essa consiste nella *socialità* e «chiede di incontrare la singolarità e unicità assolutamente irriducibili» dell'Altro, che rappresenta l'«Infinito», ciò che non può essere conosciuto attraverso la «Totalità», costituita da concetti, rappresentazioni e sistemi di pensiero che servono a inquadrare e comprendere il mondo che ci circonda. Questa prospettiva stimola nell'assistente sociale la domanda:

Riesco a non inserire l'altro nelle mie categorie e mi mantengo rispettoso di ciò che egli stesso è in grado di portare nella relazione e nella dinamica di aiuto?

Il lavoro sociale non si compie in modo etico se l'operatore ricorre immediatamente alla competenza professionale e a metodologie e saperi scientifici che mirano a inquadrare le persone, a definirle e a dare spiegazioni ai loro comportamenti o alle situazioni che vivono. Non è del tutto etico neppure il tentativo di ottenere la comprensione di una situazione in modo condiviso con le persone che la vivono. Anche questa operazione, infatti, tipica degli approcci più critici al lavoro sociale, scivola sul piano della Totalità, perché il professionista si serve della sua riflessività (Schön, 1999) per mediare tra conoscenze teoriche e giudizi di senso radicati nella specifica esperienza di relazione. Nell'etica del volto si mira ancora più in alto: impegnarsi primariamente a «sostare» davanti al volto dell'Altro, astenendosi da riflessioni e tentativi di comprensione per essere veramente rispettosi della sua inconoscibilità. Ciò che si auspica è un lavoro sociale «unsettled», nel linguaggio di Rossiter (2011); nel caso di Alberto ciò significa per l'assistente sociale anzitutto sospendere le proprie convinzioni e riflessioni e la tentazione di trovare rapidamente delle soluzioni tra le prestazioni o i servizi che può offrire. Egli è chiamato a trovare il tempo di «sostare» di fronte alle persone che incontra, siano essi i volontari, la mamma o i ragazzini, e a mettersi veramente in ascolto di ciò che hanno da dire, o che non sono in grado o non vogliono dire. Nella consapevolezza che egli non riuscirà mai a comprendere del tutto quelle persone e la situazione che vivono, gli competerà lo sforzo etico di avere fiducia che la dinamica della relazione costruirà la risposta migliore sia dal punto di vista dell'operatore sia delle persone coinvolte.

Conclusione

La proposta di una riflessione etica che abbracci le diverse prospettive qui presentate discende, seguendo Banks (2010), dalla convinzione che agli operatori sociali, piuttosto che modelli di presa di decisione etica, servono soprattutto ragionamenti e approfondimenti sulla dimensione etica intrinseca al loro lavoro. Ciò significa riflessività, capacità di interrogarsi sulla specificità delle situazioni e dei contesti, consapevolezza che non esiste mai solo una relazione a due ma si intrecciano i valori e le prospettive, spesso differenti tra loro, di diverse persone, come mostra il caso di Alberto.

Per rispettare tutte le componenti dell'etica e valorizzare la sua dimensione relazionale, è necessario sforzarsi di costruire spazi di dialogo etico in cui esplicitare le posizioni personali rispetto ai valori e ai principi professionali e organizzativi e (ri)definire una posizione reciprocamente condivisa se possibile, oppure dichiarare e accettare posizioni di discordanza o di conflitto. Da ultimo, si deve riconoscere anche la dimensione politica dell'etica, fortemente connessa al mandato sociale, all'impegno della professione verso giustizia ed equità, riconoscendo le sfumature culturali ma anche le specificità del contesto istituzionale. Solo questo sforzo di intrecciare una riflessione etica a più livelli apre la possibilità di gestire i dilemmi etici tipici della pratica (Banks, 1999). Ciò può portare a formulare una definizione di competenza professionale più completa, che accanto alle conoscenze e alle abilità professionali contempli la riflessione etica dell'operatore: una familiarità con il ragionamento sul senso e sul modo del suo operare che accresca non solo la sua levatura morale, ma anche la sua efficacia professionale e la legittimità dei suoi interventi.

Abstract

What kind of questions allow social workers to reflect upon moral dimension of their professional practice? The article presents a concrete case and offers some guiding questions from the main perspectives about ethical dimension of social work. It considers the classical approaches of universal and general principles – the teleological, the deontological and the right based – and the «situated» positions, linked to specific and unique situations of professional practice, like virtue ethics and relational approaches – the ethics of care, the narrative ethics and the face-to-face ethics. Intertwining these points of view social workers can choose how to act respecting the peculiarity of the situations they face.

Keywords:

Ethical perspectives – Moral questions – Moral choices – Social work practice.

Bibliografia

- Baldwin C. e Estey-Burtt B. (2012), *Narrative and the Reconfiguration of Social Work Ethics*, «Narrative Works», vol. 2, n. 2.
- Banks S. (1999), *Etica e valori nel servizio sociale*, Trento, Erickson. Ed. orig. *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. (2010), *Interprofessional Ethics: A Developing Field? Notes from the Ethics & Social Welfare Conference, Sheffield, UK, May 2010*, «Ethics and Social Welfare», vol. 4, n. 3, pp 280-294.
- Banks S. e Nøhr K. (a cura di) (2003), *Teaching practical ethics*, FESET, www.feset.dk.
- Banks S. e Nøhr K. (a cura di) (2014), *L'etica in pratica nel lavoro sociale: Casi e commenti in prospettiva internazionale*, Trento, Erickson. Ed. orig. *Practising Social Work Ethics Around the World. Case and Commentaries*, London, Routledge, 2012.

- Barnes M. (1999), *Utenti, carer e cittadinanza attiva*, Trento, Erickson. Ed. orig. *Care, communities and citizenship*, Harlow, Addison Wesley Longman, 1997.
- Barnes M. (2010), *Storie di caregiver: Il senso della cura*, Trento, Erickson. Ed. orig. *Caring and Social Justice*, London, Palgrave, 2006.
- Biestek F.P. (1961), *The casework relationship*, London, Allen and Unwin.
- Bortoli B. (1997), *Teoria e storia del servizio sociale*, Roma, NIS.
- Bortoli B. (2013), *I giganti del lavoro sociale: Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare*, Trento, Erickson.
- Buber M. (1997), *Il principio dialogico e altri saggi*, Milano, San Paolo.
- Clark C. (2006), *Moral Character in Social Work*, «British Journal of Social Work», vol. 36, pp. 75-89.
- Codice Deontologico dell'Assistente Sociale* (2009), Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali.
- Dominelli L. (2005), *Il servizio sociale: Una professione che cambia*, Trento, Erickson. Ed. orig. *Social Work: Theory and Practice for a changing profession*, Cambridge, Polity Press, 2004.
- Dominelli L. e Holloway M. (2008), *Ethics and Governance in Social Work Research in the UK*, «British Journal of Social Work», vol. 38, pp. 1009-1024.
- Donati P. e Solci R. (2011), *I beni relazionali: che cosa sono e cosa producono*, Torino, Bollati Boringhieri.
- Donati P. (2013), *Sociologia della relazione*, Bologna, il Mulino.
- Ethics in Social Work. Statement of Principles* (2004), International Federation of Social Workers and International Association of Schools of Social Work.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale: La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2012), *The mystery of Social work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Pasini A. (2006), *Capitale sociale e gruppi di auto/mutuo aiuto. Un'analisi nei Club degli Alcolisti in Trattamento*. In P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, Milano, FrancoAngeli.
- 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.
- Ife J. (2001), *Human Rights and Social Work*, Oxford, Oxford University Press.
- Jonas H. (1990), *Il principio responsabilità*, Torino, Einaudi. Ed. orig. *Das Prinzip Verantwortung: Versuch einer Ethik für die technologische Zivilisation*, Frankfurt am Main, Suhrkamp, 1979.
- Jones A.H. (1997), *Literature and Medicine: Narrative Ethics?*, «Lancet», vol. 349, pp. 1243-1246.
- Lévinas E. (1988), *Umanesimo dell'altro uomo*, Genova, Il Melangolo. Ed. orig. *Humanisme de l'autre homme*, Montpellier, Fata Morgana, 1972.
- Lovatt T. e Gray M. (2008), *Towards a Proportionist Social Work Ethics: A Habermasian Perspective*, «British Journal of Social Work», vol. 38, pp. 1100-1114.
- McBeath G. e Webb S.A. (2002), *Virtue Ethics and Social Work: Being Lucky, Realistic, and not Doing ones Duty*, «British Journal of Social Work», vol. 32, n. 8, pp. 1015-1036.
- Milani d. L. e Scuola di Barbiana (1967), *Lettera a una professoressa*, Firenze, Libreria Editrice Fiorentina.
- Morris K. (2011), *Thinking family? The complexities for family engagement in care and protection*, «British Journal of Social Work», First published online: Sept 8, doi: 10.1093/bjsw/bcr116.
- Nussbaum M. (2002), *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Bologna, il Mulino.
- Osmo R. e Landau R. (2001), *The need for explicit argumentation in ethical decision-making in social work*, «Social Work Education», vol. 20, n. 4, pp. 483-492.
- 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.
- Reamer F. (2006), *Social Work Values and Ethics*, 3rd ed., New York, Columbia University Press.
- Ricoeur P. (1998), *La Persona*, Brescia, Morcelliana.
- Ricoeur P. (2000), *Amore e giustizia*, Brescia, Morcelliana.
- Rogers C.R. e Kinget G.M. (1970), *Psicoterapia e relazioni umane: Teoria e pratica della terapia non direttiva*, Torino, Bollati Boringhieri. Ed. orig. *Psychothérapie et relations humaines: Théorie et pratique de la thérapie non-directive*, Louvain, Editions Nauwelaerts, 1965.
- Rossiter A. (2011), *L'etica di Lévinas e il Lavoro sociale*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 2, pp. 163-178.
- Schön D.A. (1999), *Il professionista riflessivo*, Bari, Dedalo. Ed. orig. *The reflective practitioner: How professionals think in action*, New York, Basic Books.

- Seikkula J. e Arnkil T.E. (2006), *Dialogical meetings in social networks*, London, Karnac Books.
- Sen A. (2001), *Lo sviluppo è libertà*, Milano, Mondadori. Ed. orig. *Development as freedom*, Oxford, Oxford University Press.
- Tronto J.C. (1993), *Moral boundaries: a political argument for an ethics of care*, New York-London, Routledge.
- Tronto J.C. (2010), *Creating Caring Institutions: Politics, Plurality and Purpose*, «Ethics and Social Welfare», vol. 4, n. 2, pp. 158-171.
- Wilks T. (2005), *Social Work and Narrative Ethics*, «British Journal of Social Work», vol. 35, pp. 1249-1264.

Pasini A. (2014), Assistenti sociali e scelte morali. *Spunti di riflessione dall'intreccio di diverse prospettive etiche*, «Lavoro Sociale», vol. 14, suppl. al n. 4, pp. 55-69, doi: 10.14605/LS02.