

L'etica in pratica nel servizio sociale

Casi e commenti
in prospettiva internazionale

A cura di
Sarah Banks e Kirsten Nørh

GUIDE
LAVORO SOCIALE



Erickson

IL LIBRO

L'ETICA IN PRATICA NEL SERVIZIO SOCIALE

In tutto il mondo i professionisti del lavoro sociale devono affrontare sempre più spesso sfide etiche comuni in contesti molto diversi tra loro.

L'etica in pratica nel servizio sociale esamina casi reali legati all'etica, cercando di dare un contributo utile per situazioni complesse.

Nell'esperienza quotidiana, ogni operatore sociale incontra situazioni che presentano caratteristiche inedite e sollevano dilemmi etici.

Non è facile, quindi, agire sempre in modo giusto e imparziale. A volte sembra di non poter rispettare una regola o di non riuscire a gestire il delicato rapporto con l'ente di appartenenza o le norme di legge.

L'esperienza diretta e il confronto con la pratica di operatori esperti sono d'aiuto, ma è necessario allenarsi a cogliere e affrontare queste situazioni problematiche sin dall'inizio della propria carriera.

Ecco quindi la grande utilità di questo volume: i casi proposti permettono di coltivare e sviluppare una sensibilità ai dettagli eticamente rilevanti e problematici.

Ogni caso si apre con una breve introduzione, seguita da due commenti e da domande utili alla riflessione.

I commenti, scritti da autori di Paesi diversi, fanno riferimento a teorie rilevanti, concetti, questioni pratiche, modalità alternative di intervento e conseguenti implicazioni.

Una risorsa
accessibile e unica,
indispensabile
per stimolare una
riflessione etica,
espandere i propri
orizzonti e sviluppare
una sensibilità
interculturale

La guida è rivolta agli studenti, ai neolaureati e a tutti i professionisti che si occupano di social work, di educazione, di pedagogia, di assistenza, di sviluppo e organizzazione di comunità e di lavoro con i minori. Il testo include inoltre:

- un capitolo introduttivo sull'etica globale
- casi e commenti provenienti da tutto il mondo, dalla Finlandia alla Cina
- casi basati su situazioni realmente accadute e introdotti da grandi studiosi di social work ed etica.

LE CURATRICI

SARAH BANKS

Docente presso l'Università di Durham, è una delle maggiori esperte di servizio sociale in Gran Bretagna.

KIRSTEN NØHR

Educatrice sociale, laureata in Pedagogia, è docente presso la Hogeschool van Amsterdam University of Applied Sciences, Paesi Bassi.

€ 24,00



www.erickson.it

Indice

- 11 *Introduzione all'edizione italiana* (Paolo Gomarasca)
- 17 *Presentazione* (Inge Danielsen)
- 19 *Prefazione*
- 27 CAP. 1 Un'etica globale per il lavoro sociale?
Un approccio basato sui casi
- 27 Introduzione
- 27 Perché questo libro?
- 29 Lavoro sociale
- 31 Etica
- 33 Approcci teorici e metodologici all'etica
- 37 Etica universale ed etica particolare
- 39 È possibile un'etica globale?
- 42 I casi
- 43 Casi etici
- 46 Varietà di casi nel libro
- 48 Commenti
- 49 Commenti conclusivi
- 54 Bibliografia
- 57 CAP. 2 Negoziare funzioni e confini
- 57 *Introduzione* (Frank Philippart)
- 64 CASO 2.1 Buone intenzioni dannose. Professionisti di fronte a volontari incompetenti – Cina
- 71 CASO 2.2 «Adesso toccava a me...» Un abusante vittima di abuso – Botswana
- 79 CASO 2.3 Il braccialetto d'argento. Quando è giusto accettare un regalo? – Lituania
- 86 CASO 2.4 Dirlo o non dirlo. Il dubbio di una tirocinante lesbica – Regno Unito
- 95 CAP. 3 Rispettare i diritti
- 95 *Introduzione* (Linda Briskman e María Jesús Úriz Pemán)
- 103 CASO 3.1 Pazzo da legare? I dilemmi del trattamento sanitario obbligatorio – Stati Uniti

- 110** CASO 3.2 Oscar e le polpette. Malattia di Alzheimer e autodeterminazione – Svezia
- 117** CASO 3.3 Non gli resta molto tempo. Comunicazione di una prognosi infausta – Vietnam
- 125** CASO 3.4 Spettatori silenziosi? Denunciare un'ingiustizia rilevata in una ricerca – India
- 135** CAP. 4 Essere equi
- 135** Introduzione (*Frederic Reamer*)
- 141** CASO 4.1 Un utente impossibile. Immigrati irregolari e assistenza negata – Giappone
- 147** CASO 4.2 Gli ultimi giorni di Tom. È sempre giusto essere sinceri? – Regno Unito
- 156** CASO 4.3 La promessa sposa. Diritti umani e rispetto della diversità culturale – Portogallo
- 164** CASO 4.4 Gay, single, e vorrei un figlio. Non discriminazione e diritti del minore – Turchia
- 173** CAP. 5 Sfidare il nostro ente e farlo crescere
- 173** Introduzione (*Donna McAuliffe*)
- 179** CASO 5.1 La spia. Mandato di controllo e relazioni di fiducia – Iran
- 187** CASO 5.2 Oltre le regole. Accesso alle prestazioni e diritti umani – Perù
- 196** CASO 5.3 Con l'aiuto di Dio. Valori professionali e contesto di lavoro confessionale – Australia
- 205** CASO 5.4 Segnarli tutti? Punizioni fisiche, differenze culturali e norme di legge – Danimarca
- 215** CAP. 6 Politica e politiche
- 215** Introduzione (*Derek Clifford*)
- 222** CASO 6.1 In difesa dei rifugiati. La dimensione politica del lavoro sociale – Australia
- 231** CASO 6.2 I confini del compromesso. Operatori sociali nelle zone di conflitto armato – Pakistan
- 241** CASO 6.3 «Dove è andata casa mia?». Bisogni degli anziani e tagli alle risorse – Finlandia
- 251** CASO 6.4 È sempre giusto denunciare? La storia di un abuso minorile tra norme israeliane e palestinesi – Territori Palestinesi Occupati
- 261** CAP. 7 Proposte di lavoro con casi e commenti
- 261** Introduzione
- 263** CASO 7.1 Un benefattore disonesto. Accettare o no del denaro di dubbia provenienza? – Cina

- 264** CASO 7.2 Domicilio segreto. Rispetto della riservatezza o favoreggiamento? – Francia
- 266** CASO 7.3 Denunce troppo scomode. Pressioni a scavalcare la legge – Giamaica
- 269** CASO 7.4 Vacanza in prigione. Un intervento educativo contestato – Malesia
- 271** CASO 7.5 José torna ubriaco. Rispetto delle regole in un servizio a bassa soglia – Spagna
- 272** CASO 7.6 «La mamma non vuole». Difficoltà di collaborazione tra animatori e famiglia – Finlandia
- 274** Usare i casi e i commenti nell'insegnamento e nello studio

Introduzione all'edizione italiana

Nella *Global definition of Social Work* (2014), si dice che tra i mandati di base della professione c'è anche la «liberazione delle persone». Non è una pretesa velleitaria. Né una bella utopia. È la realtà complessa e drammatica di una pratica emancipatoria che da sempre accompagna il lavoro dell'assistente sociale. Non c'è finezza metodologica che venga messa a punto sul piano teorico se non per essere spesa su questo piano di intervento politico. Senza mai sottrarsi al confronto con le infinite forme di resistenza al cambiamento, con quegli ostacoli e condizionamenti che, a vari livelli, minacciano il benessere e lo sviluppo umano. Perché non si liberano le persone semplicemente lottando per garantire i diritti fondamentali. Battaglia sacrosanta, ovviamente. Ma purtroppo non sufficiente. Come spiega bene Hannah Arendt, un individuo può, al limite, perdere tutti i cosiddetti diritti umani senza perdere la sua qualità essenziale di uomo, la sua dignità umana. Viceversa, a che serve — ad esempio — la libertà di opinione o di parola, se quello che uno pensa o dice non ha alcuna importanza per nessuno? È dunque la perdita di una comunità politica, cioè il venir meno di un contesto di legami di riconoscimento reciproco, che fa perdere la libertà e la dignità alle persone. È per questo che, quasi con lo stesso linguaggio della Arendt, la *Global definition of Social Work* ci ricorda che i diritti umani esigono responsabilità collettiva, cioè capacità di creare «rapporti di reciprocità all'interno delle comunità».

Da questa responsabilità per l'altro muove il lavoro curato da Sarah Banks e Kirsten Nøhr. E, in fondo, non c'è altro punto di partenza che sia consistente con il mandato emancipatorio di base al di là di questa consapevolezza etica

(*ethical awarness*): non si liberano le persone riconoscendole in astratto, bensì lavorando caso per caso, ogni volta trovando la via di farsi carico del benessere di quanti, per varie ragioni, sono intrappolati nelle molteplici forme del disagio e della sofferenza. Questo impegno ad agire eticamente, come si esprime l'*International Federation of Social Workers*, non è opzionale: è una parte essenziale della professione, perché ne va della qualità del servizio offerto a chi chiede aiuto. Come dire che non basta seguire gli opportuni protocolli di intervento. Perché arriva un momento in cui dobbiamo decidere in che modo certi valori universali in cui crediamo possono concretamente realizzarsi, almeno in parte. E spesso ci troviamo di fronte a delle alternative ugualmente sotto-ottimali. Ma questa è l'ordinaria amministrazione di una professione che si misura con la realtà multiforme dell'ingiustizia sociale. Ogni situazione, ogni caso, per quanto analogo ad altri dello stesso tipo, presenta caratteristiche inedite e solleva questioni etiche che è vitale allenarsi a cogliere. Aristotele, ci ricordano puntualmente Banks e Nøhr, chiamava «saggezza pratica» (*phrónesis*) questa sensibilità per i dettagli moralmente rilevanti di una situazione, una qualità che ogni assistente sociale dovrebbe coltivare e sviluppare, grazie soprattutto al confronto diretto con la pratica di operatori esperti.

L'idea, perciò, è semplice e decisiva: nessuna tecnica, per quanto raffinata, può sostituire la capacità tipicamente prudentiale di identificare il modo in cui certi valori vengono messi in gioco e di scegliere, dati certi vincoli operativi e contestuali, il corso d'azione migliore, cioè quello che possiamo valutare in termini di liberazione effettiva delle persone. Ecco il motivo per cui l'approccio di questo libro è *case-based*: si tratta di mostrare, in *actu exercitu*, come alcuni operatori giocano in concreto la propria responsabilità etica per gli altri. I casi proposti, perciò, presentano sempre due coordinate fondamentali: il profilo «geopolitico» e il profilo deliberativo.

1. Profilo «geopolitico». L'analisi e la discussione tengono sempre conto del contesto locale in cui il caso è costruito; sotto questo profilo, è altamente istruttivo notare come cambiano le questioni etiche e, quindi, le conseguenti tecniche di intervento, a seconda che si tratti di casi che provengono da Paesi in cui la figura dell'assistente sociale e quella dell'educatore professionale sono relativamente nuove (come Vietnam e Cina), o casi che, invece, si riferiscono a realtà professionali che hanno alle spalle una tradizione consolidata di intervento e riflessione (come, ad esempio, la Danimarca e gli Stati Uniti).
2. Profilo deliberativo. Ampio spazio è dato al ragionamento complesso e talvolta sofferto che conduce alla decisione. È infatti nel tempo che precede una scelta che sviluppa la qualità etica della saggezza pratica. E lo si vede bene nei commenti che vengono proposti a ogni caso, dove il focus è posto innanzitutto sui

processi deliberativi che motivano, per ogni operatore, l'opzione di intervento. Certo, di fronte alle situazioni dilemmatiche, quelle che sembrano senza via d'uscita, siamo portati istintivamente ad andare direttamente alla soluzione del problema; ma il libro ci costringe alla pazienza, e invita a riflettere prima di tutto sulle ragioni che possiamo portare a favore di una soluzione piuttosto che un'altra. Questa fatica argomentativa ha un valore educativo inestimabile: si agisce eticamente solo imparando a giustificare le nostre scelte di fronte ad altri. Ecco la responsabilità collettiva. Altrimenti sarebbe come tirare i dadi, e non c'è cosa più pericolosa — come diceva Walter Benjamin — che mettere all'opera ciò che si è deciso da sé, senza lasciarlo prima passare al setaccio attraverso discorsi e controdiscorsi, come in un filtro. Motivo per cui ogni caso è commentato da due prospettive diverse, non sempre allineate, e termina con questioni aperte, più che fornire risposte esaustive. Giusto per suggerire che il filtro della discussione non va mai rimosso, perché è la condizione da cui dipende la posizione etica dell'operatore: si chiama dovere di *accountability* e significa accettare l'onere inaggirabile del confronto, vagliando ragioni in conflitto, ragioni di chi magari difende valori incondizionati, contro ragioni di chi tiene conto anche delle conseguenze, soprattutto quando certi valori, pur condivisibili in astratto, vengono difesi senza badare al contesto.

La formazione dell'assistente sociale va dunque di pari passo con la pratica di questa duplice strategia: attenzione alla realtà giuridico-politica in cui il caso è necessariamente *embedded*; allenamento costante alla pratica giustificativa della propria posizione di fronte agli altri. Non si spiegherebbe altrimenti come mai l'*International Federation of Social Workers* e l'*International Association of Schools of Social Work* perseguano, per mandato statutario, la promozione del dibattito etico, tenendo sempre presente che alcune questioni sono specifiche di certi Paesi e altre, invece, sono comuni a tutti i contesti, potremmo dire sono universali.

Un «gioco» tra locale e internazionale che è di fondamentale importanza: nel lavoro sociale, l'«etica della *care*», cioè l'attenzione all'unicità di rapporto tra caregiver e clienti-utenti, non dev'essere mai sganciata dall'«etica della giustizia», che punta — in maniera complementare all'approccio locale — a identificare principi etici incondizionati, relativi a come le persone dovrebbero imparare a trattarsi reciprocamente. La prima serie di casi che il libro presenta lo mostra in maniera inequivocabile: quando si tratta di *Negoziare funzioni e confini* (Capitolo 2), l'esigenza di combinare gradi diversi di vicinanza con chi si rivolge ai servizi necessariamente richiede l'abilità di comprendere come modulare la distanza professionale, a seconda dei differenti contesti di intervento. Come afferma

chiaramente Joan Tronto, autrice di uno dei commenti a un caso di questa prima serie, decidere quale grado di distanza professionale sia appropriato dipende ovviamente dalla situazione; ma questo non significa che sia tutto risolvibile in base a quello che uno intuisce o sente in quel momento; esistono standard professionali e comprensioni condivise su come bisognerebbe comportarsi correttamente dal punto di vista deontologico. Il punto, casomai, è capire come mediare intelligentemente lo standard con la situazione concreta, e questa mediazione, come il libro mostra costantemente, è precisamente un *outcome* della discussione etica.

Nella seconda serie di casi, intitolata *Rispettare i diritti* (Capitolo 3), il nesso locale-universale diventa incandescente, trasformandosi in una tensione a volte lacerante. Come trovare una misura sensata di compromesso tra la pretesa incondizionata dei diritti umani e alcune realtà culturali apparentemente impermeabili a certi valori? Mai come in questo ambito di intervento i casi mostrano che l'assistente sociale non può trattare i diritti umani come un mero riferimento astratto, ma deve piuttosto ingegnarsi per trovare il modo di incorporare il rispetto dell'umanità di ciascuno nell'ambito culturale in cui si trova a operare. Questo significa mettere in conto che il lavoro sociale è una professione carica di incertezze e contraddizioni, dove il punto — però — è imparare a combinare al meglio la contingenza del disagio e l'appello al rispetto della dignità personale, nel senso di raggiungere una mediazione che, seppur provvisoria e rivedibile, sia razionalmente giustificabile. Compito difficile, che fa emergere chiaramente quanto sia complicato comportarsi in un modo che possiamo ritenere autenticamente giusto in ogni situazione. Nella terza serie di casi si tratta proprio di questo, dell'*Essere equi* (Capitolo 4), non solo nel senso del garantire equità nella distribuzione delle risorse a disposizione (questione, già di per sé, sufficientemente spinosa); ma anche nel senso, più profondo, del fondamentale principio di non discriminazione, che, da sempre, costituisce una delle preoccupazioni basilari del lavoro sociale. Come nel caso, assai controverso, della richiesta di adozione da parte di una persona omosessuale: quale risposta possiamo considerare sia equa, e soprattutto su quali basi argomentarla di fronte alle potenziali obiezioni? Questione estremamente delicata, da lasciare necessariamente aperta.

Nel frattempo, il libro ci conduce verso i due ultimi ambiti dilemmatici, affinando progressivamente la nostra consapevolezza etica: *Sfidare il nostro ente e farlo crescere* (Capitolo 5) e *Politica e politiche* (Capitolo 6). Si tratta di due *framework* concentrici. Il primo riguarda il confronto con gli standard procedurali cui le pratiche assistenziali devono quotidianamente rifarsi: gli operatori sociali, infatti, non lavorano nel vuoto, ma sempre in contesti organizzativi strutturati. Può così facilmente accadere che i valori incorporati nelle realtà lavorative in cui operano non siano del tutto congruenti con i valori della professione. Naturalmente

qui la sfida non è solo quella di mettersi personalmente in discussione, ma anche quella di contestare la stessa cultura organizzativa, soprattutto laddove non sembra all'altezza della equità cui la professione aspira. A maggior ragione questa sfida etica va assunta nel framework più ampio del contesto socio-politico. È chiaro infatti che molti dilemmi nascono perché le società veicolano a vari livelli differenti interpretazioni del mondo. Accade così non di rado che alcune leggi, pur essendo l'esito di processi legittimi di produzione giuridica, traducano profonde tensioni a livello di conquista e gestione del potere: che dire, ad esempio, di certe politiche per l'immigrazione, quando capita che identifichino gli stranieri come manodopera di seconda classe? Per non parlare di leggi e politiche apertamente xenofobe.

Non è dunque raro che gli operatori sociali si trovino a confronto con situazioni dilemmatiche che nascono a causa di background giuridici eticamente inaccettabili. Come giustamente fa notare Derek Clifford, introducendo quest'ultima parte, qui tocchiamo un punto di paradossalità della professione, quando si misura fino in fondo con la difficoltà del suo ingaggio etico: l'assenza di una consapevolezza condivisa rispetto a ciò che gli operatori considerano ingiusto e oppressivo rende la professione del social work un compito che è a un tempo impossibile e ineludibile. Si tratta di accettare l'impossibilità non come indice di impotenza, ma come consapevolezza antinarcisistica che le battaglie, eticamente irrinunciabili, non potranno risolvere in via definitiva l'ingiustizia globale. Di fronte a chi chiede aiuto, qualcosa va fatto, qualcosa merita di essere fatto. Non solo per cogliere anche la più piccola chance di migliorare almeno un frammento del mondo. Ma perché ne va anche del modo in cui concepiamo e rappresentiamo noi stessi. L'etica, in particolare nel lavoro sociale, non può infatti limitarsi a un atto o a una serie di atti conformi a una regola, a una legge o a un valore. Ogni azione morale implica anche — come diceva Foucault — un certo rapporto con sé, nel senso di una costruzione di sé come soggetti morali. Questo aspetto di edificazione progressiva della propria statura etica è, in realtà, un'istruzione antica: Cicerone, nel *De Officiis*, scriveva — riferendosi a Platone — che una convivenza umana non può sussistere se non ci sono persone forti, nel senso di capaci di resistere contro l'ingiustizia e le avversità, ma anche magnanime, capaci — cioè — di usare la propria forza per soccorrere chi è in difficoltà. Ogni operatore sociale che agisce eticamente intercetta e ritraduce a suo modo questa istruzione antica, che oggi è ancora di vitale importanza, motivo per cui Heidegger — come si legge nel paragrafo 26 di *Essere e tempo* — considerava il social work una professione a un tempo fondamentale e urgente.

È allora sintomatico notare, a questo punto, che il libro sostiene due speranze tra loro interconnesse: la speranza che gli operatori sociali assumano con più forza e consapevolezza etica l'impegno di resistere contro l'ingiustizia; e la speranza

che l'approccio case-based sfidi le nostre certezze e quello che normalmente diamo per scontato. Banks e Nøhr hanno in mente qualcosa di molto concreto, in un certo senso vorrebbero suscitare qualcosa di simile a quanto accaduto a una studentessa portoghese, dopo aver partecipato al gruppo di discussione su questioni etiche, organizzato dallo *European Social Ethics Project*: «Tornata a casa — racconta la studentessa — continuavo ad avere quel gruppo dentro la mia testa». Il che, fuor di metafora, significa: prima di decidere come agire relativamente a un caso, quella studentessa immaginava come avrebbe ragionato il suo compagno danese, oppure quello tedesco, provando a capire quali altri corsi d'azione potevano essere giustificabili, a partire da posizioni contestuali differenti. Insomma, la discussione si era trasformata, per lei, in *phrónesis*: era diventata — cioè — il suo stile riflessivo abituale, il suo modo singolare e irripetibile di essere forte e magnanima.

Paolo Gomarasca
Università Cattolica del Sacro Cuore

Negoziare funzioni e confini

Introduzione

Frank Philippart

Che cosa vuol dire essere operatore sociale?

Un tratto caratteristico della storia del lavoro sociale è che, fino al pieno ventesimo secolo, gran parte degli interventi sono stati portati avanti da volontari competenti e ben informati, non retribuiti. La prima scuola di lavoro sociale del mondo fu fondata ad Amsterdam nel 1899; molte altre seguirono velocemente in Europa e Nord America, e tra gli anni Venti e Trenta anche in America del Sud, Africa e Asia (Healy, 2001, pp. 21-23). A quel tempo, il lavoro sociale si occupava soprattutto di problemi come la povertà, l'igiene e i comportamenti antisociali. Un po' alla volta, in molti Paesi occidentali, il lavoro sociale si «professionalizzò», mentre il benessere generale migliorava e i governi erano sempre più consapevoli della necessità di educare i cittadini a comportamenti «sociali», controllare e contenere la crescita dei problemi sociali e introdurre misure di sostegno per controbilanciare gli effetti delle disuguaglianze economiche e materiali.

Quando si parla di «professionalizzazione», di solito si pensa all'introduzione dell'insegnamento e della formazione professionale in istituzioni universitarie, alla produzione di letteratura specialistica, allo sviluppo di una pratica professionale codificata, all'adozione di un codice deontologico di categoria. La

professionalizzazione è anche un processo che porta un gruppo professionale ad acquisire credibilità e uno status riconosciuto, ed è stata guardata con un certo sospetto da alcune parti della comunità degli operatori, perché è spesso associata a esclusività ed elitarismo (Banks, 2006, pp. 74-77). Il lavoro sociale ha sempre attirato persone con una forte coscienza sociale e predisposte a prestare aiuto e lavorare per un cambiamento sociale, a beneficio dei cittadini più fragili e svantaggiati. Nel lavoro sociale, quindi, ha valore non soltanto la professionalità, ma anche la vocazione (il coinvolgimento o l'inclinazione personale) e l'attivismo sociale dei professionisti. Il Caso 2.1, su un intervento di calamità dopo un terremoto in Cina, rappresenta bene lo scontro sull'idea di «valido aiuto»: in questo contesto, alcuni operatori sociali qualificati osservarono tra i volontari pratiche da loro considerate incompetenti e immorali. Tuttavia, dal momento che in Cina il lavoro sociale, con i suoi valori e principi professionali, non è comunemente consolidato o conosciuto, non sapevano decidere se e come far notare queste carenze.

Con l'affermazione della legislazione sociale e dei diritti sociali in gran parte delle società occidentali e non solo, gli operatori sociali professionisti sono entrati a far parte di organizzazioni finanziate direttamente o indirettamente dallo Stato o da enti pubblici ed è quindi stato loro richiesto di lavorare allineandosi a norme e regolamenti ufficiali. Da allora, gli operatori hanno cominciato a percepire il divario tra i loro ideali e il loro impegno sociale da un lato, e le norme e i regolamenti dell'ente datore di lavoro dall'altro. Per gli operatori è divenuto normale, in quanto parte delle loro responsabilità professionali, ricoprire ruoli molto diversi, che andavano dal prendersi cura dell'utente e dal fargli da portavoce di fronte all'amministrazione, fino allo svolgere invece funzioni di valutazione e di controllo.

Dal momento che gli operatori sociali sviluppano spesso una relazione molto stretta con gli utenti e hanno quindi accesso a informazioni personali, questi diversi ruoli possono entrare in conflitto l'uno con l'altro. I professionisti infatti hanno degli obblighi sia nei confronti degli utenti, sia verso le organizzazioni per cui lavorano, che a loro volta hanno obiettivi connessi all'interesse pubblico. Nei casi in cui gli interessi o i valori personali e/o professionali degli operatori sociali sono in conflitto con gli interessi o i valori pubblici delle organizzazioni, gli operatori si trovano in una posizione scomoda. Molti operatori sociali, infatti, trovano difficile stabilire con gli utenti una relazione basata sulla fiducia reciproca, sapendo di dover dire che certi tipi di informazioni ricevute non potranno restare riservate e che saranno stese valutazioni e relazioni che potrebbero avere conseguenze indesiderate.

Essere equi

Introduzione

Frederic Reamer

La centralità dell'equità nel lavoro sociale

Nel corso della sua storia, il lavoro sociale ha prestato particolare attenzione al tema della *equità (fairness)*, un concetto complesso che è normalmente associato alle qualità di giustizia, imparzialità, correttezza, neutralità e assenza di discriminazione e di pregiudizi. Dal tardo diciannovesimo secolo, quando il lavoro sociale prese ufficialmente il via in Europa e negli Stati Uniti, il concetto di equità è sempre stato in primo piano.

Le prime preoccupazioni degli operatori sociali nei confronti dell'equità riguardavano soprattutto il problema dell'aumento della povertà e l'ingiustizia nella distribuzione della ricchezza. Per molti anni, gli operatori sociali dovettero affrontare i problemi degli alloggi inadeguati, dell'assistenza sanitaria e del reddito, e in particolare l'impatto di una costante parzialità nell'allocazione del benessere e delle risorse sociali ed economici. Nel tempo, gli operatori sociali, soprattutto nel Nord del mondo, iniziarono a dedicarsi in modo più mirato alla salute mentale e ai problemi comportamentali posti da singoli utenti e da gruppi familiari, molti dei quali erano una conseguenza sconcertante di discriminazione, oppressione, sfruttamento e altre manifestazioni di ingiustizia nella società (Trattner, 1999).

L'interesse duraturo e ammirevole che il lavoro sociale ha sempre mostrato per le questioni dell'equità si manifesta chiaramente nei codici deontologici adottati in tutto il mondo. Ad esempio, la dichiarazione dell'*International Federation of Social Workers* e dell'*International Association of Schools of Social Work* (2004), *Ethics in Social Work, Statement of Principles*, mette in risalto diversi principi direttamente attinenti alle questioni dell'equità, legati in particolare alla necessità di combattere le discriminazioni, di riconoscere il valore della diversità, di distribuire le risorse in modo equo e di sfidare politiche e pratiche ingiuste. Il Codice deontologico della *British Association of Social Workers* (2002) contiene numerosi riferimenti alle questioni dell'equità, soprattutto in riferimento a una distribuzione equa e razionale delle risorse, all'accesso equo ai servizi e ai sussidi pubblici, all'uguale trattamento e protezione di fronte alla legge, alla non discriminazione. Il Codice deontologico della *Canadian Association of Social Workers* (2005) afferma che «gli operatori sociali promuovono l'equità sociale e una giusta distribuzione delle risorse», mentre quello della *National Association of Social Workers* degli Stati Uniti presenta diversi principi legati alla giustizia sociale, alla non discriminazione e all'equità nell'allocatione delle risorse sociali ed economiche.

Le radici storiche e filosofiche dell'equità

I concetti di equità e giustizia hanno antiche origini storiche e filosofiche (Williams, 1993). La *Repubblica* di Platone si apre con la domanda: «Che cos'è la giustizia?». Nella sua *Politica*, Aristotele sostiene che la giustizia consiste nel trattare i casi uguali in modo uguale e i casi diversi in modo diverso. Aristotele sottolinea l'importanza di trattare in modo coerente e non arbitrario le persone, sulla base di qualità moralmente rilevanti. Nel XVII secolo, il filosofo inglese John Locke (1690) studiò l'equità e la giustizia sociale nel suo *Secondo trattato sul governo*; nel XIX secolo, Karl Marx (1848) suscitò un vivace dibattito sulla giustizia distributiva nel suo classico *Manifesto del partito comunista*, pubblicato con Engels.

Anche i filosofi contemporanei hanno fatto molto per mantenere viva l'attenzione sull'equità. Ad esempio, dalla sua pubblicazione, *A Theory of Justice* di John Rawls (1971) ha dato vita a infinite discussioni sull'equità nella società moderna, così come *Anarchy, State and Utopia* di Robert Nozick (1974).

Importanti riflessioni contemporanee sull'equità si concentrano su una serie di concetti morali fondamentali che possono essere applicati anche alle sfide etiche che si trovano a dover affrontare gli operatori sociali e che sono presentate nei casi di studio di questo capitolo.

- Gould C.C. (2009), *Varieties of global responsibility: social connection, human rights and transnational solidarity*. In A. Ferguson e N. Mechtild (a cura di), *Dancing with Iris: The Philosophy of Iris Marion Young*, Oxford, Oxford University Press.
- Green J. (2009), *The deformation of professional formation: managerial targets and the undermining of professional judgement*, «Ethics and Social Welfare», vol. 3, n. 2, pp. 115-130.
- Habermas J. (1984), *Theory of Communicative Action, Volume 1: Reason and the Rationalisation of Society*, translated by T. McCarthy, London, Heinemann.
- Held V. (2007), *The Ethics of Care: Personal, Political and Global*, Oxford, Oxford University Press.
- Martinez M. (2009), *On immigration politics in the context of European societies and the structural inequality model*. In A. Ferguson e N. Mechtild (a cura di), *Dancing with Iris: The Philosophy of Iris Marion Young*, Oxford, Oxford University Press.
- Nozick R. (1974), *Anarchy, State and Utopia*, Oxford, Blackwell.
- Payne M. (1997), *Modern Social Work Theory*, 2nd edition, Basingstoke, Macmillan.
- Pogge T. (2006), *Migration and poverty*. In R. E. Goodin e P. Petit (a cura di), *Contemporary Political Philosophy*, Oxford, Blackwell.
- Rawls J. (1973), *A Theory of Justice*, Oxford, Oxford University Press.
- Schutte O. (2007), *Postcolonial feminisms: genealogies and recent directions*. In L. Alcoff e E. Kittay (a cura di), *The Blackwell Guide to Feminist Philosophy*, Oxford, Blackwell.
- Tronto J. (2010), *Creating caring institutions: politics, plurality, and purpose*, «Ethics and Social Welfare», vol. 4, n. 2, pp. 158-171.
- Young I.M. (1990), *Justice and the Politics of Difference*, Princeton, NJ, Princeton University Press.

CASO 6.1

IN DIFESA DEI RIFUGIATI

La dimensione politica del lavoro sociale – Australia

Introduzione

Questo caso riguarda le preoccupazioni di un'operatrice sociale che si trova a dover forzare i limiti del suo lavoro quotidiano in un ente che si occupa dell'insediamento dei rifugiati in Australia. Sullo sfondo c'è la detenzione obbligatoria dei richiedenti asilo in Australia e le condizioni di rilascio, che tra 1999 e 2008 prevedevano soltanto la concessione di un visto temporaneo. Il caso è stato scritto da un docente universitario, presidente della commissione d'inchiesta *People's*

Inquiry into Detention,¹ sulla base di una conversazione con un'operatrice sociale, che raccontò di come avesse cercato di risolvere le seguenti questioni:

1. Come trovare un modo per soddisfare i bisogni dei richiedenti asilo che non hanno diritto di fruire dei servizi, una volta rilasciati dai centri di detenzione immigrati?
2. Si possono rivelare pubblicamente le politiche e le pratiche dannose, se ci si trova immersi in una organizzazione in cui vige la cultura del silenzio?

Il caso

Jennifer è un'operatrice sociale con molta esperienza, che lavora in un ente che si occupa dell'insediamento dei rifugiati, sovvenzionato con fondi statali. In conformità con la convenzione che l'ente ha stipulato con la pubblica amministrazione, l'operatrice fornisce un servizio di assistenza per l'insediamento dei rifugiati che arrivano in Australia in seguito ai procedimenti avviati dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati, di solito dopo aver trascorso molti anni in campi per rifugiati all'estero. La sua ONG impiega sia operatori sociali, sia altri tipi di personale. Una delle funzioni di Jennifer è la formazione dei volontari.

Nel 2005, Jennifer si trovò di fronte ad alcuni dilemmi. Era sempre più preoccupata delle politiche del governo australiano nei confronti dei richiedenti asilo che arrivavano via mare ed erano trattenuti nei centri di detenzione, nei quali restavano anche per molti anni. Quando, alla fine, queste persone erano riconosciute come rifugiati, venivano rilasciate con un permesso di soggiorno temporaneo (*Temporary Protection Visa* – TPV), che garantiva pochi diritti e non permetteva loro l'accesso ai servizi per l'inserimento sociale e lavorativo.

Molte persone con TPV arrivavano all'organizzazione di Jennifer soltanto per sentirsi dire che non avevano diritto all'assistenza pubblica. L'unico consiglio che l'operatrice poteva dar loro era di rivolgersi ad alcuni gruppi di beneficenza, nati nel tentativo di colmare il vuoto del servizio pubblico. Queste organizzazioni però non avevano risorse sufficienti, erano finanziate con piccole donazioni e avevano lunghe liste d'attesa. I volontari coinvolti nell'azione di aiuto avevano bisogno di formazione e di supporto, soprattutto perché si trovavano spesso di fronte a persone che avevano subito dei traumi.

¹ I risultati dell'inchiesta *People's Inquiry into Detention* sono riportati in L. Briskman, S. Latham e C. Goddard, *Human Rights Overboard: Seeking Asylum in Australia*, Melbourne, Scribe, 2008. Nel 2008, il libro ha vinto il premio per la letteratura (sezione non-fiction) della commissione australiana per i diritti umani (*Australian Human Rights Commission*). (nda)

Jennifer decise di sperimentare diverse linee d'azione. Per prima cosa, si unì a un gruppo per la difesa dei rifugiati, per aiutare nel suo tempo libero le persone con i TPV facendo ricorso alle conoscenze che aveva maturato con il suo lavoro. Tra gli altri suoi compiti, c'era anche la formazione dei volontari. Jennifer non aveva parlato di questo suo impegno al suo datore di lavoro. Come seconda cosa, inviò un rapporto confidenziale alla *People's Inquiry into Detention* parlando delle sue esperienze con le persone a cui veniva negato l'accesso ai servizi. La *People's Inquiry* era stata istituita da un gruppo di operatori sociali universitari (*Australian Council of Heads of Schools of Social Work*, Consiglio Australiano dei Presidi dei Corsi di Laurea in Social Work), con l'obiettivo di raccogliere testimonianze sulla detenzione degli immigrati, in modo da documentare pubblicamente politiche e pratiche.

Jennifer si trovò quindi alle prese con alcuni problemi etici. Il codice deontologico dell'*Australian Association of Social Work* (AASW)² dichiara un chiaro impegno a favore della giustizia sociale e chiede agli operatori sociali di agire per cambiare le strutture sociali che perpetuano disuguaglianze e ingiustizia. Il codice specifica inoltre che gli operatori sociali dovrebbero cercare di realizzare gli scopi e gli obiettivi dell'organizzazione per cui lavorano, mettendone alla prova politiche e pratiche e lavorando per migliorarle.

Jennifer si rese conto di non poter mettere in discussione o rovesciare le politiche del suo ente, dal momento che la sua organizzazione dipendeva da finanziamenti statali. Anche se non aveva mai sottoscritto un accordo formale, c'era però una regola tacita, secondo cui non avrebbe dovuto parlare pubblicamente di politiche ingiuste, perché, così facendo, avrebbe messo a repentaglio il programma di finanziamento, e di conseguenza avrebbe messo in pericolo un altro gruppo di utenti. Jennifer rovesciò invece il sistema fornendo consigli ai rifugiati, ai loro portavoce e ai volontari, facendo ricorso alle sue conoscenze e alla sua esperienza professionali, ma fuori dall'ambito d'azione della sua organizzazione.

Jennifer era molto preoccupata di rivelare la sua esperienza alla *People's Inquiry*. Anche se l'inchiesta era condotta da operatori sociali, sapeva che nella loro azione i docenti universitari avevano più libertà e meno limiti rispetto a quelli imposti da un'organizzazione. Dopo aver parlato con i responsabili della *People's Inquiry*, decise di trasmettere una memoria confidenziale sui problemi che aveva individuato: la mancata erogazione di servizi e la crudele esclusione

² Australian Association of Social Worker (1999, seconda edizione 2002), *AASW Code of Ethics*, Kingston, ACT, AASW. Al tempo del caso era in vigore la versione del 1999 (seconda edizione 2002); il codice fu sottoposto a una revisione nel 2010. Entrambe le versioni si possono leggere sul sito www.aasw.asn.au/publications/ethics-and-standards. (nda)

dei rifugiati con TPV dalla possibilità di riunirsi alla propria famiglia. Sapeva che l'AASW sosteneva l'*Inquiry* e sperava che, se fosse stata «scoperta», avrebbe avuto l'appoggio dell'associazione. Non cercò consiglio al riguardo, perché era ormai determinata ad agire e non voleva ostacoli sulla sua strada.

Quando Jennifer arrivò a parlare dei suoi dubbi sulle cose che avrebbe dovuto fare, spiegò come era arrivata alla sua decisione. Disse di aver dato priorità alla sua convinzione che gli operatori sociali avessero il dovere professionale e morale di garantire a tutte le persone l'accesso ai servizi. Ribadì inoltre che la società tutta doveva essere informata di queste ingiustizie. Decidendo di procedere, arrivò alla conclusione che agire per ristabilire la giustizia voleva dire non tener conto dei suoi obblighi nei confronti dell'organizzazione per cui lavorava.

Anche se la *People's Inquiry* lavorava sotto la protezione dell'AASW, gli operatori sociali che parlarono si potevano contare sulle dita di una mano. Gli operatori sociali che lavoravano nei centri di detenzione immigrati erano infatti molto pochi e non avevano avuto lo stesso livello di contatto diretto con i richiedenti asilo che avevano avuto altre categorie professionali, come infermieri, psichiatri e psicologi. Inoltre, tra gli operatori sociali c'erano poche attività organizzate, e sarebbe stato difficile per loro agire da soli, prendendo una posizione. Poiché Jennifer era una testimone diretta delle sofferenze sorte nella fase di rilascio dopo la detenzione, aveva le conoscenze per agire nel modo che riteneva migliore e per parlare di quelle sofferenze. E poiché era un'operatrice sociale esperta, aveva fiducia nelle sue azioni.

Commento 1

Sema Buz e Emrah Akbq̇s

Questo caso ci fa vedere la tendenza delle politiche di molti Paesi nei confronti dei rifugiati. Molti Paesi europei, ad esempio, tendono a escludere i rifugiati dalla partecipazione alla società civile e, se possibile, cercano di non accogliere i rifugiati o li spingono a ritornare nei loro Paesi mettendo in atto severe politiche restrittive, che negano loro l'accesso ai servizi di base dello Stato sociale.

Al tempo di questo caso (2005), i richiedenti asilo che arrivavano in Australia restavano confinati, spesso per molti anni, nei centri di immigrazione e, una volta acquisito lo status di rifugiati, ottenevano un permesso di protezione temporaneo (TPV), che non dava però loro il diritto a godere dei servizi di base. Si trattava di una situazione evidentemente in contrasto con i principi della giustizia sociale, dal momento che i rifugiati incontravano disuguaglianze, ingiustizia ed emarginazione. Il trattamento a cui erano sottoposti i rifugiati di questo caso