

# DILEMMI ETICI E COMPORAMENTI PROFESSIONALI



*Elisabetta Neve*

Udine, Pordenone, 5-6 novembre 2010

1

# DILEMMA ETICO

Necessità di compiere una scelta fra due alternative ugualmente “spiacevoli”, che comportano un conflitto tra principi etici *(Pieroni G., 2006)*

*Riguarda la DEONTOLOGIA PROFESSIONALE*

=

Complesso di doveri e regole di comportamento  
... ispirati ai valori etici su cui si basa la  
professione *(Dizionario SS...)*

# I VALORI ETICI ...

... riferimenti di carattere generale, universale e astratto, necessari per valutare la bontà o meno delle azioni, che hanno bisogno di essere interpretati

Travalicano i confini dell'individuo accomunando l'umanità intorno a certe credenze  
[OGGETT.]



(Berlin J.,  
1990)

Sussistono in quanto l'uomo è insieme ad altri uomini (intersoggettività)  
[SOGGETT.]

# L'etica risponde alle domande

- Perché agiamo?
- Che senso ha il nostro lavoro?
- Quali sono le mete ultime che dovremmo perseguire?
- Che cosa è meglio scegliere?

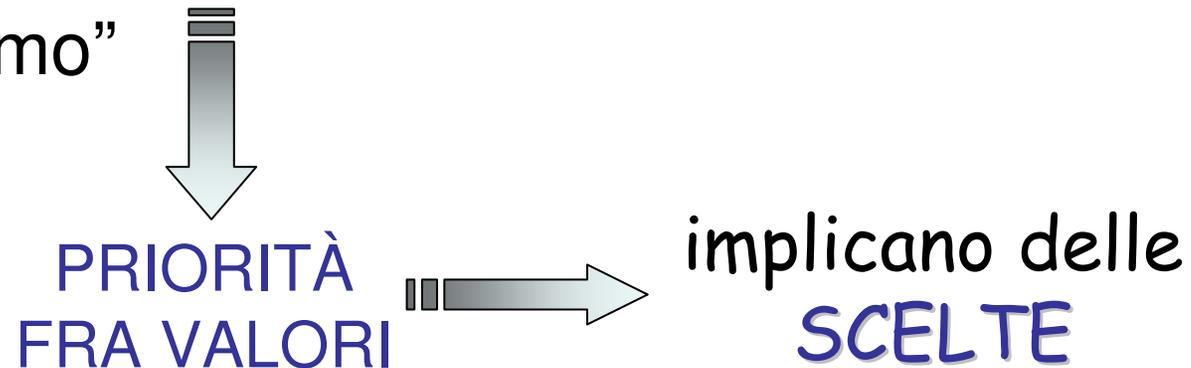
Ma le risposte non sono riducibili a norme precise, fisse, assolute ... che diano risposta ai nostri bisogni di certezze e di sicurezza ...

# Concretamente l'etica si fonda su

una prospettiva dialogica, dinamica, di ricerca continua

perchè i conflitti tra valori “fanno parte dell'essenza stessa di ciò che sono i valori e di ciò che noi stessi siamo”

*(Ibidem)*

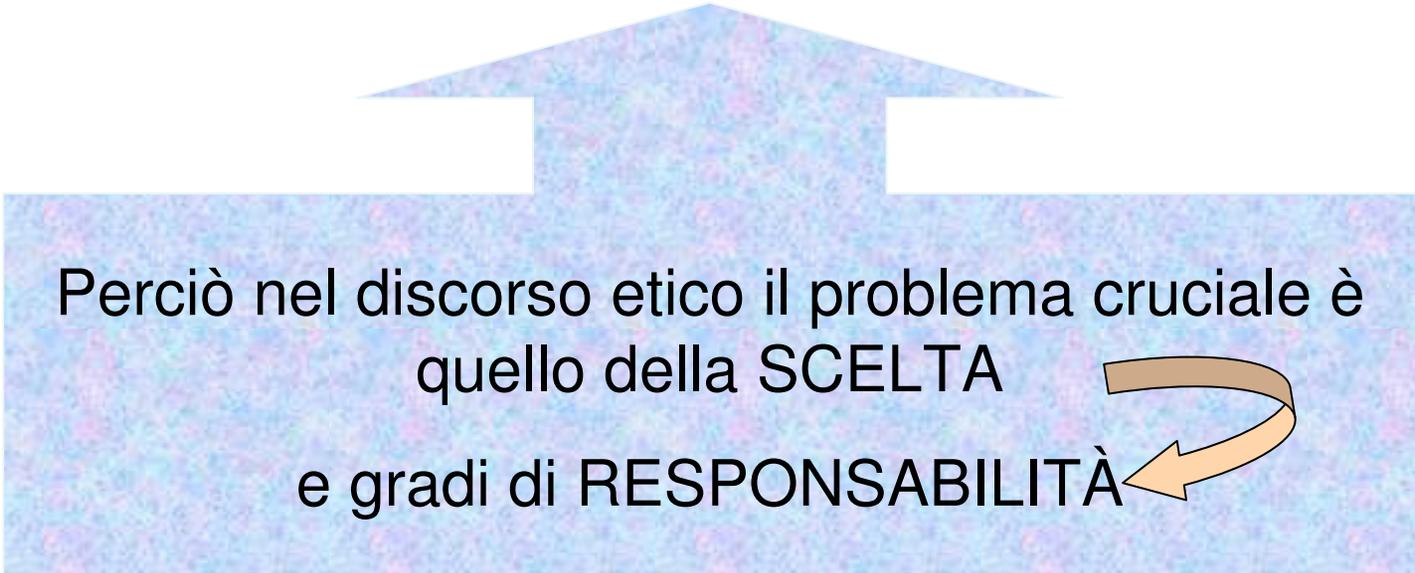


*Tenendo conto che...*

Le priorità fra valori  
sono sempre in  
qualche misura  
provvisorie, mai certe  
in assoluto,

cambiano con il mutare:

- della cultura e modi di vita
- delle acquisizioni scientifiche e delle conoscenze



Perciò nel discorso etico il problema cruciale è  
quello della SCELTA  
e gradi di RESPONSABILITÀ

# Il codice deontologico professionale

- Indica valori e comportamenti generali
- Dà strumenti valutativi sulla realtà
- Dà regole e sanzioni per azioni buone e giuste

MA

**“NON DÀ SOLUZIONI PRECOSTITUITE  
PER I DILEMMI ETICI”**

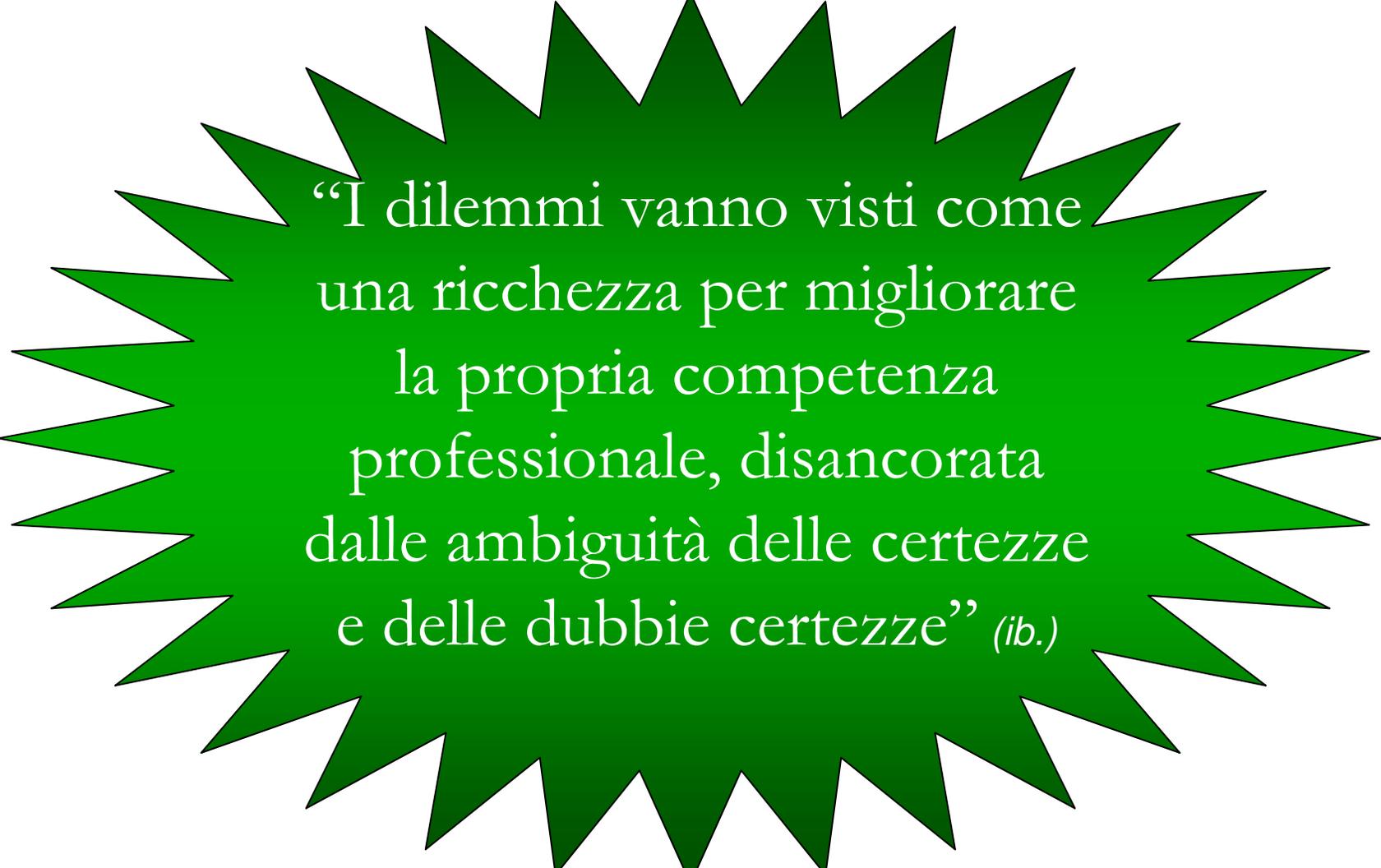
*(Dal Pra P., 2006)*

“Le soluzioni vanno cercate unendo, con umiltà, scienza, coscienza, arte, conoscenza di sé, empatia e ragione, ricerca comune tra professionisti, della propria e dell'altrui professione, rielaborazione dall'esperienza”  
(ib.)

A maggior ragione qui entra in campo la  
**RESPONSABILITÀ** delle scelte:

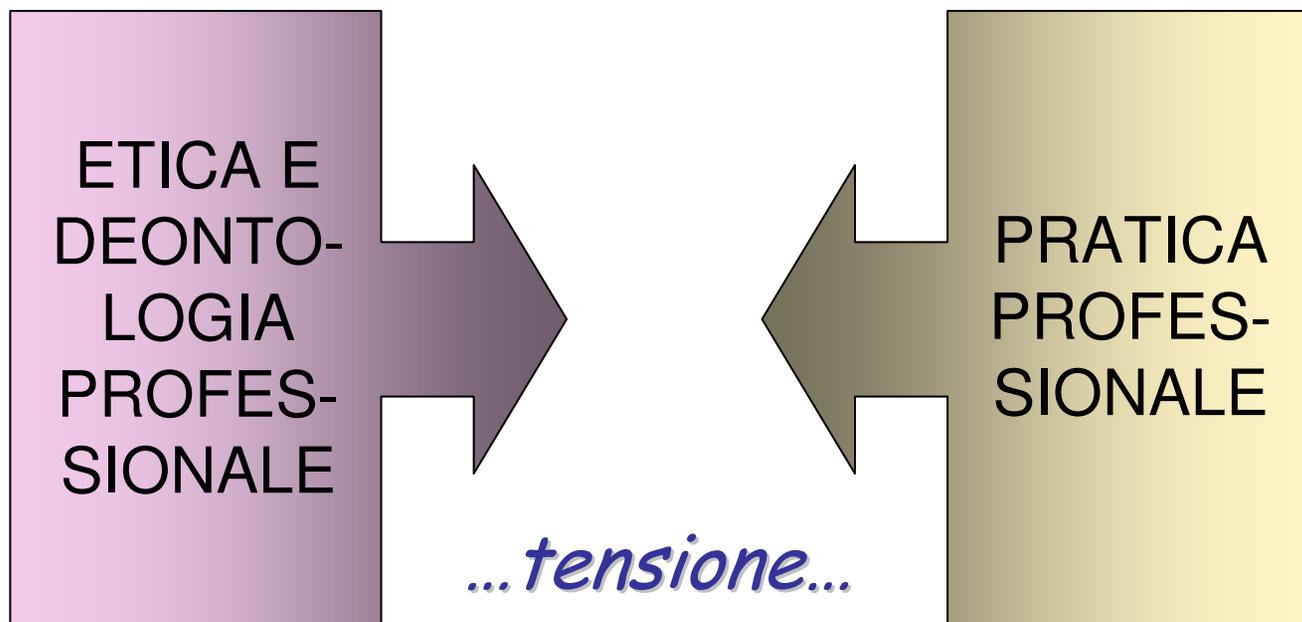
“ognuno assume su di sé il peso morale delle decisioni, ... sfida il rischio di sbagliare, misura la propria competenza professionale, si misura nella capacità di fermarsi a riflettere” (ib.)

“Possiamo fare solo quello che possiamo. Ma questo lo dobbiamo fare”  
*(Berlin J., 1990)*



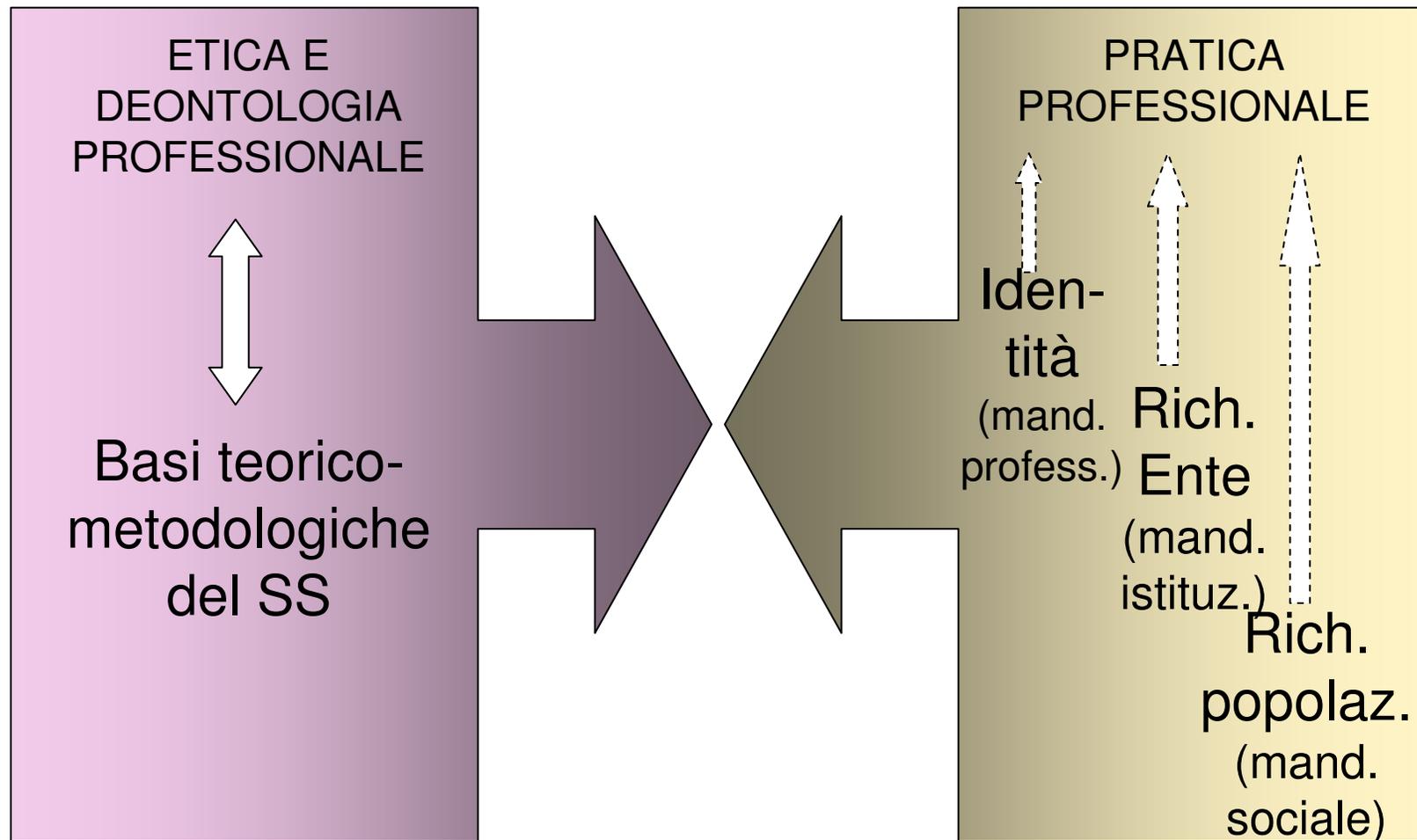
“I dilemmi vanno visti come una ricchezza per migliorare la propria competenza professionale, disancorata dalle ambiguità delle certezze e delle dubbie certezze” *(ib.)*

# CHE RAPPORTO TRA SERVIZIO SOCIALE ED ETICA?

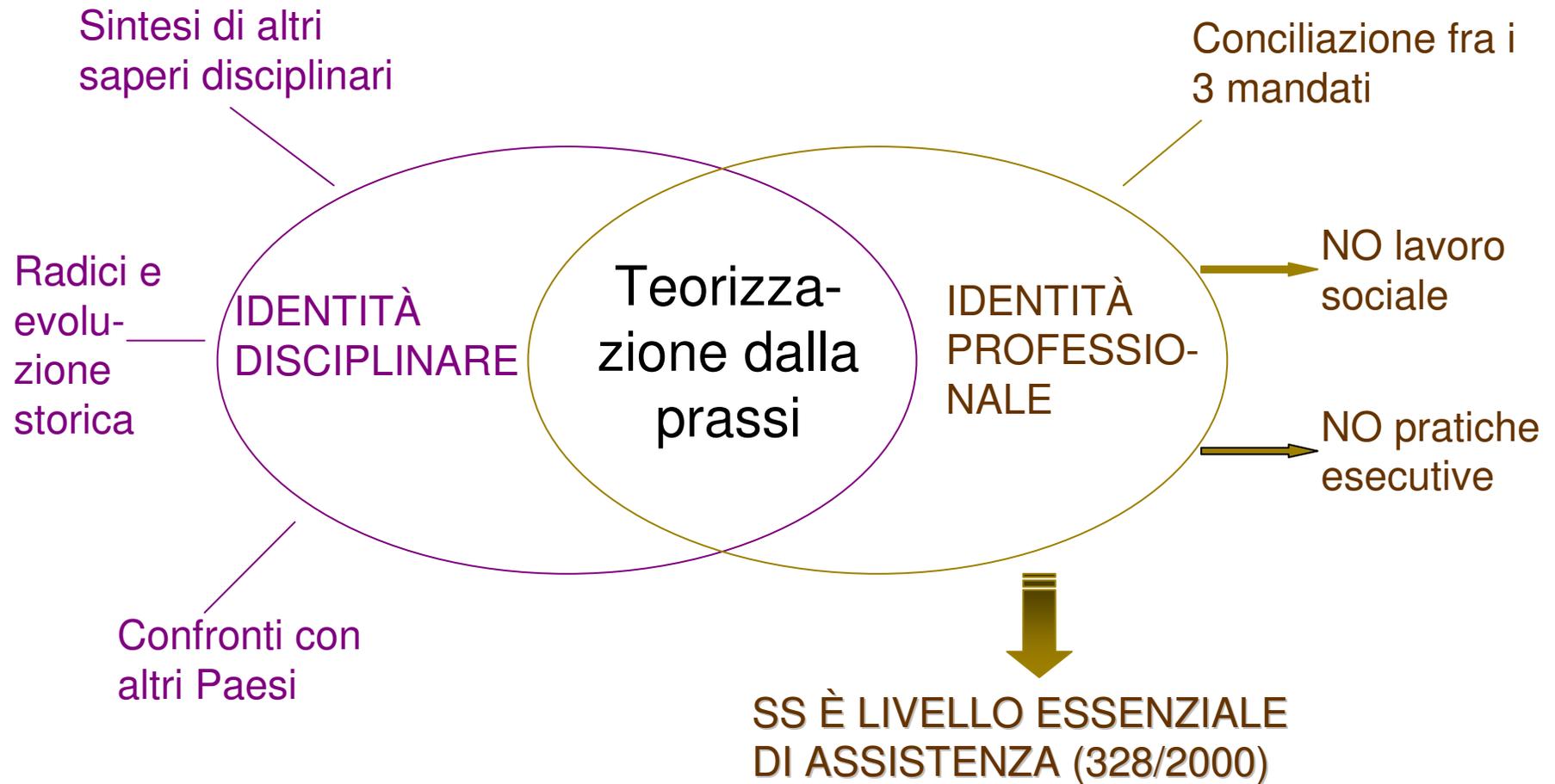


*dobbiamo risolvere problemi  
concreti!*

# In realtà è più complesso...



# LA PARTICOLARITÀ DEL SERVIZIO SOCIALE



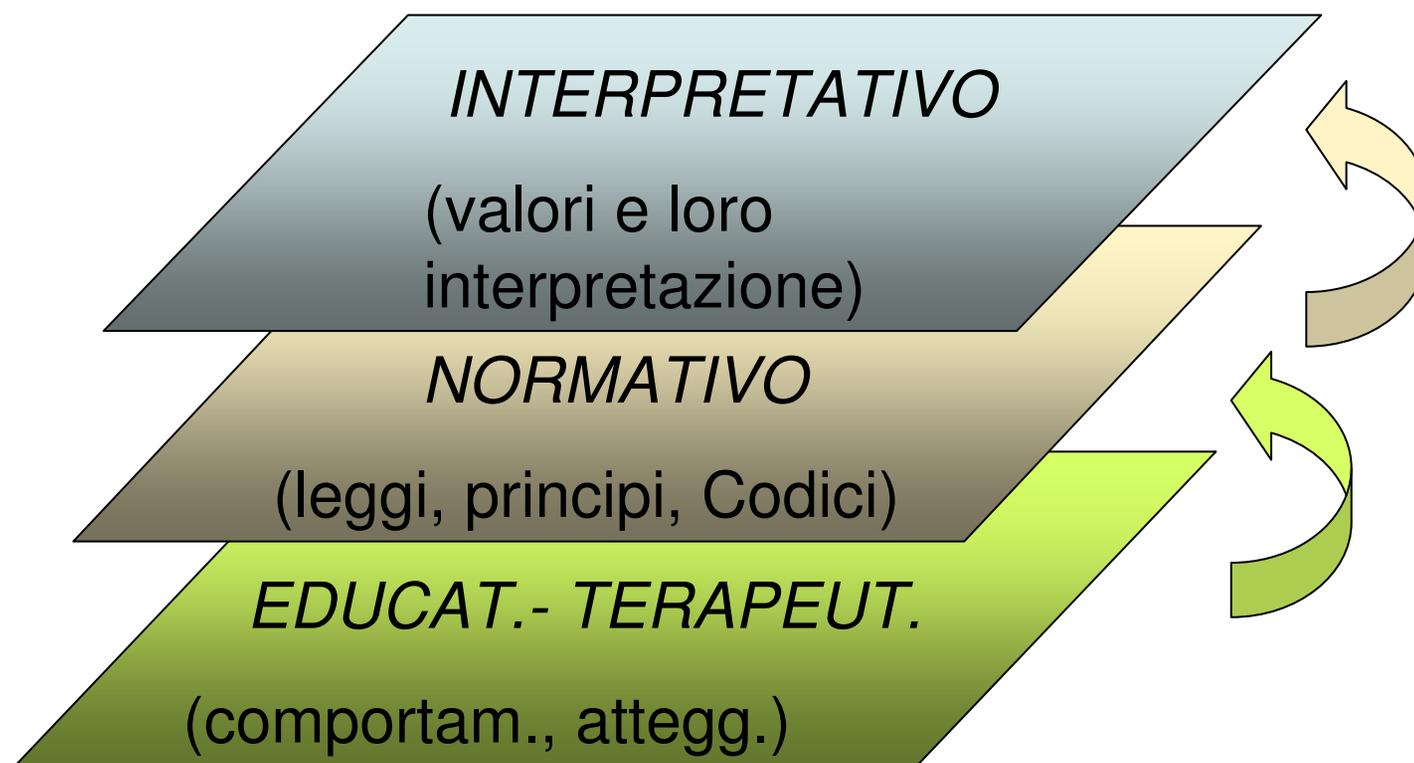
- È la **pratica** professionale che presenta sempre nuovi problemi e interrogativi
- È la **teoria** che aiuta a
  - riconoscere
  - verificare
  - spingere verso l'innovazione

*a condizione che*

**LA PRATICA SIA RIFLESSIVA,  
E LA TEORIA SI CONTAMINI CON LA PRASSI**

# Dentro il SS: rapporto tra valori e comportamenti professionali

(Heller, 1994)

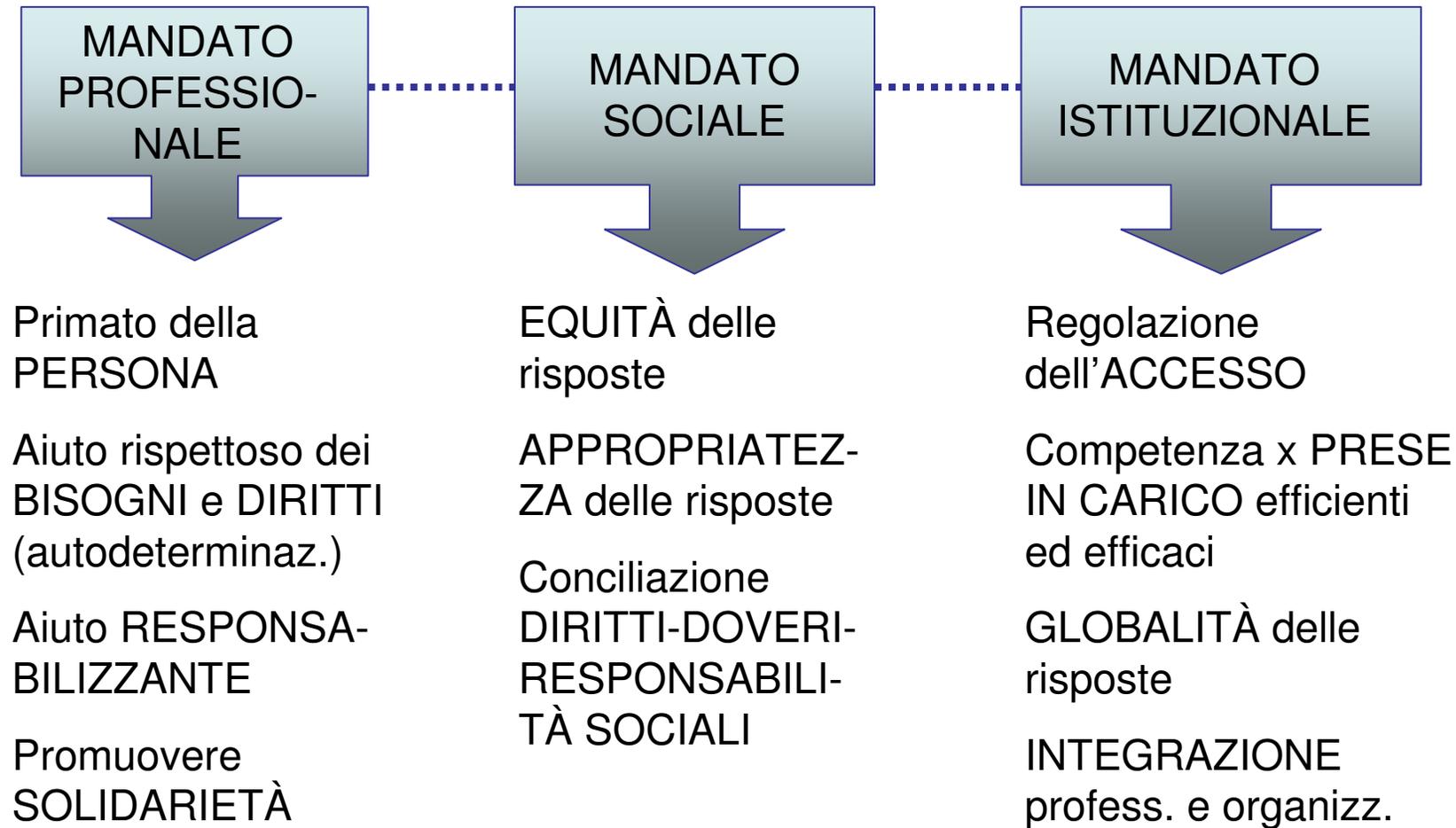


## ...discussione su case study...

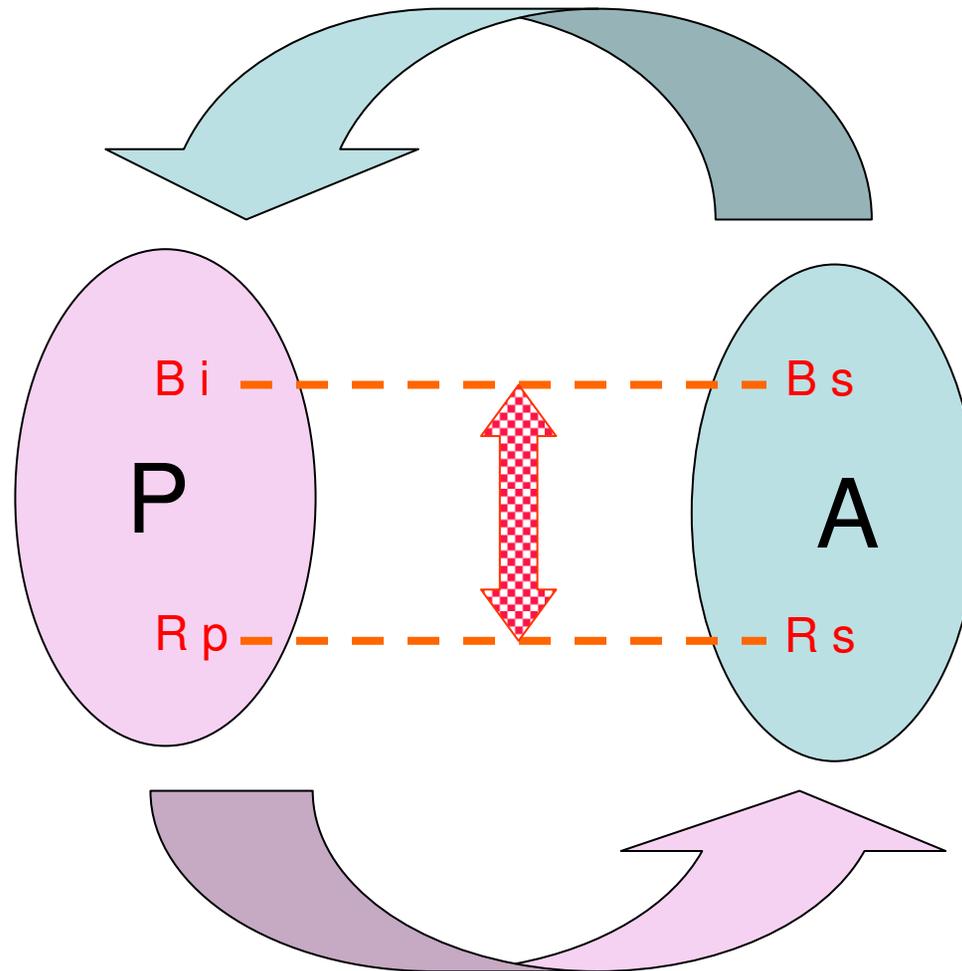
Es. (da Pieroni e Urbano, 2006):

1. Caso psichiatrico: superamento di certe norme-principi (infrangere la privacy) per tener fede a valori più importanti per il bene dell'utente
2. Caso Uepe: il mandato istituzionale va *spiegato* molto chiaramente fin dall'inizio all'utente responsabilizzandolo

# QUALI VALORI?

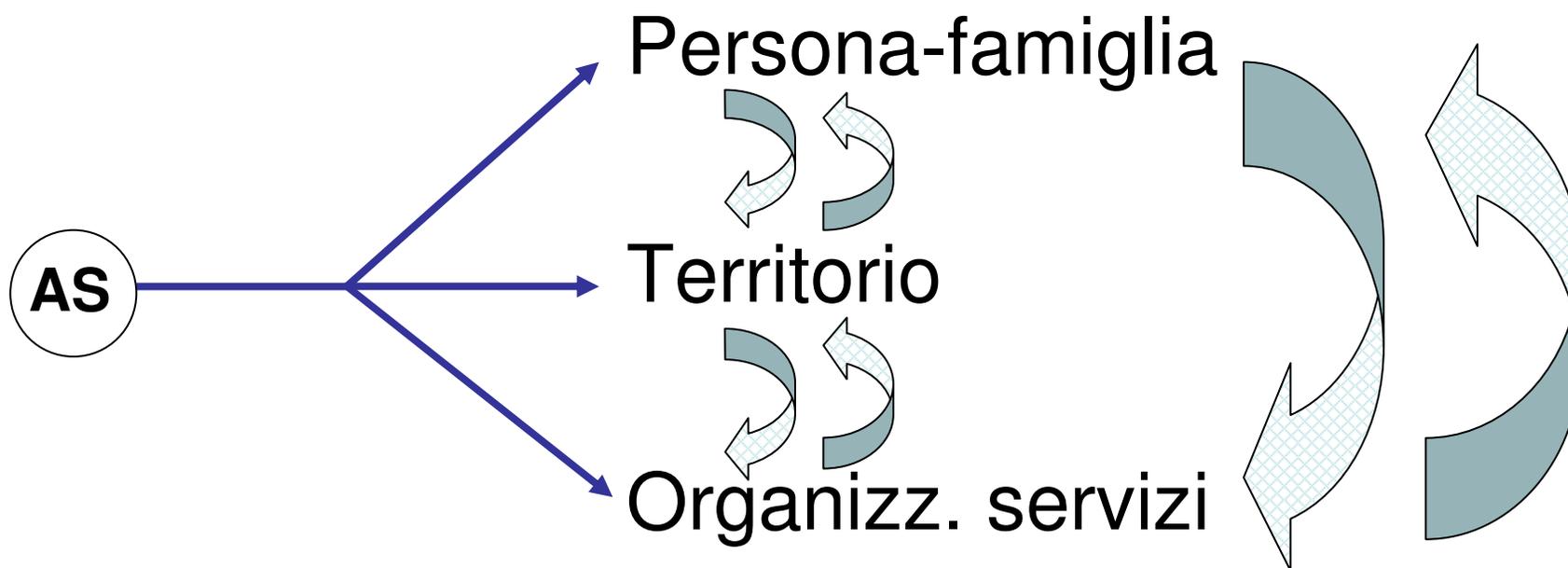


... inscindibili dalla teoria del SS



Udine, Pordenone, 5-6 novembre  
2010

... e dalla sua metodologia d'intervento



*... e ognuno portatore di propri valori...*

# Primato della “persona”

*[non consumatore – non destinatario]*

**SOGGETTO** dotato di

- dignità (*uguaglianza*)
- diritti fondamentali e responsabilità sociali (*giustizia sociale – solidarietà*)
- titolare di bisogni-problemi e risorse, (co-) titolare della loro soluzione, e fine ultimo (*autonomia tra-con altri soggetti*)
- non identificato col suo problema

## ...principio della personalizzazione

è più e diverso dalla individualizzazione

(= *rapportare risposte che nascono standardizzate ad ogni irripetibile situazione di bisogno*)

perchè la persona non è semplice ricettore di risposte ma un essere pensante, sensibile, dotato di intenzionalità, capace di attivarsi per poter aiutarsi da sè (interlocutore)

## ... in una concezione del BISOGNO

non semplicemente come carenza in sè   
*prestazioni, trasferimenti in denaro*

ma “anche per le ripercussioni che la carenza genera nella persona, nel modo di porsi nel confronto con la realtà, nella sua autonomia” (M. Calogero. *V. genesi del SS nelle C.o.s.*)

IL SS LEGGE I BISOGNI NELLE LORO  
DIMENSIONI INSIEME: SOCIOCULTURALI –  
SOGGETTIVE – GLOBALI

(→ presa in carico, servizi)

## INTERVENTO PER PRESTAZIONI

La logica è: a domanda  
rispondo (supermercato)

La prestazione è  
l'**obiettivo**, ignorando  
che l'aspetto più  
grave dello stato di  
bisogno è la perdita o  
diminuzione di potere  
sociale (*dipendenza*)

## PRESA IN CARICO PERSONALIZZATA

L'aiuto è un cammino,  
un percorso da fare  
assieme

La prestazione è un  
**mezzo**: la finalità  
dell'aiuto è far uscire da  
stati di dipendenza  
(*aiutare ad aiutarsi da  
sè*)

## INTERVENTO PER PRESTAZIONI

Sottende l'idea di bisogno come un semplice **vuoto** da riempire

Considera solo l'aspetto "patologico" (→ la persona **È** il suo problema)

## PRESA IN CARICO PERSONALIZZATA

Considera il bisogno come una globale **condizione** di una persona, con un contesto, una storia, un futuro...

Dà più rilievo alle **RISORSE** della persona, che sono il più importante mezzo per fronteggiare il problema

## INTERVENTO PER PRESTAZIONI

Inevitabilmente tende a prevalere una logica **amm.-burocratica**, che richiede adattamento della persona alle esigenze del servizio

## PRESA IN CARICO PERSONALIZZATA

È un **percorso partecipato** CON la persona in situazione e con le risorse dell'ambiente

Il riconoscimento di bisogni e diritti della persona

***si contrappone eticamente a:***

- risposte paternalistiche o di beneficenza
- discriminazioni, esclusione
- interventi prestazionali
- ottiche manageriali che traducono la soggettività e la globalità in “procedure” tali da garantire il primato dell’efficienza e del risparmio (*Fargion, 2009, 96 e segg.*)
- una pratica professionale pressata da compiti gestionali, amministrativi, burocratici, a scapito dell’efficacia per le persone (*Fargion, 2004, 80*)

# A proposito di autodeterminazione e responsabilizzazione

Autod. è diritto di scegliere per la propria vita, tenendo conto dei vincoli interni – esterni.

Nei processi di aiuto

```
graph TD; A[Nei processi di aiuto] --> B[Sviluppare e sostenere capacità di discernimento]; A --> C[Predisporre alternative vere];
```

Sviluppare e  
sostenere  
capacità di  
discernimento

Predisporre  
alternative vere

*... si contrappone a*

- interventi sostitutivi (inabilitanti)
- lasciar sole le persone con i loro problemi

## **INVECE RICHIEDE**

- aiuto emancipante, esigente, responsabilizzante (aiuto-controllo)
- collegato al lavoro con le risorse organizzative e territoriali

*I CITTADINI VANNO ANCHE EDUCATI!*

# CRUCIALITÀ DEL RAPPORTO CITTADINI-ISTITUZIONI

**EQUITÀ** = non discriminazione  
non esclusione  
dare di più a chi ha meno

*[v. seguito]*

**APPROPRIATEZZA** = ricevere ciò di cui si  
ha realmente bisogno/diritto

**RESPONSABILITÀ** nell'uso delle risorse (eff.)  
e per i migliori risultati possibili (Eff.)

# ... a proposito di EQUITÀ

## A PARITÀ DI BISOGNO

- Spesa pro capite area povertà:  
da € 1,80 (Abruzzo) a € 23.07 (Valle d'Aosta)
- Spesa per sostegno ai meno abbienti:  
da € 2,75 (Calabria) a € 48,28 (Friuli V.G.)
- Rispetto al tot. della spesa sociale dei Comuni, per il contrasto alla povertà la media nazionale è circa del 33%, ma si va:  
dal 41% (Puglia) al 15% (Valle d'Aosta)
- Es. nel Veneto i differenziali tra i Comuni di spesa pro capite: nel 2004: da 1 a 11  
nel 2006: da 1 a 13

*(Rapporto Povertà..., 2010)*

Regolare l'**ACCESSO** =

dare informazioni adeguate...

facilitare l'accesso (+ ai deboli...)

valutazione tecnica del bisogno

Garantire competenza x **PRESE IN CARICO...** =

risposte non prestazionali

assicurare *efficacia*

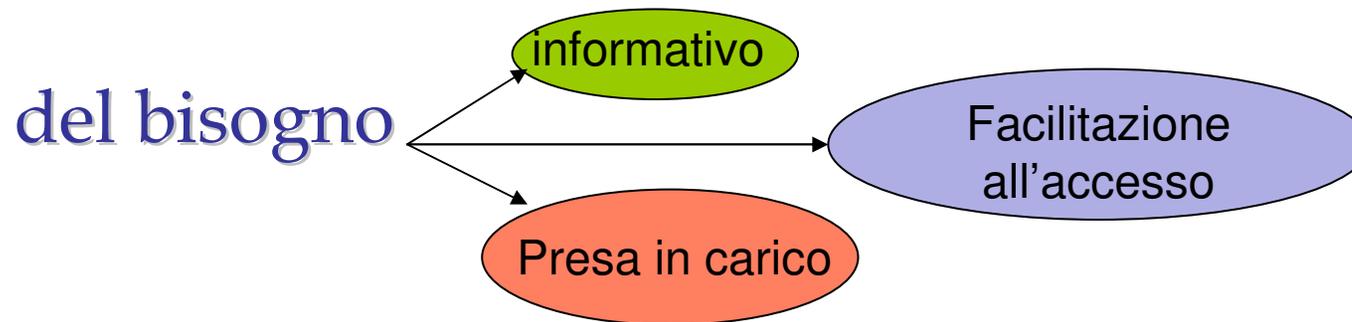
Promuovere **GLOBALITÀ – INTEGRAZIONE:**

- i bisogni delle persone vanno oltre i confini istituzionali del servizio ...
- occorre “farsi sistema” ...

**CONDIVIDERE RESPONSABILITÀ (solidarietà)**

## ... Quindi il comportamento dell'as

- Regolare l'accesso = **valutazione tecnica**



- Procedere per **progetti personalizzati** (= non prestazionismo)
- Dimostrare l'**efficacia** degli interventi
- Condividere responsabilità rispetto all'equità e globalità delle risposte (= **integrazione** profess. e organizzativa)

# Riferimenti bibliografici

- Benvegnù Pasini et alii, *In caduta libera: la lotta alla povertà in una crescente differenziazione territoriale*, in “Studi Zancan”, n. 5/2010
- Dal Pra Ponticelli M. (a cura), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, 2005, voci “valori”, “principi del SS”, “deontologia professionale”
- Heller A., *Etica generale*, Il Mulino, Bologna, 1994
- Neve E., *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Nuova edizione, Carocci, Roma, 2008
- Pieroni G., Urbano M. (a cura), *Deontologia professionale e dilemmi etici*, Dip.to Scienze Storiche, Giuridiche, Politiche sociali, Siena, 2006
- Caritas italiana, Fondazione E. Zancan, *In caduta libera, Rapporto 2009 sulla povertà ed esclusione in italia*, Il Mulino, Bologna, 2010