

# Il Codice deontologico dell'assistente sociale a tutela degli operatori e degli utenti

## Margherita Gallina

Una breve premessa su alcune questioni deontologiche che si aprono attorno al tema scelto  
Perché di questo argomento:

- Difficoltà dell'operatore a fronte di una situazione che percepisce come allarmante: fatica a mantenere scissi aspetti emozionali da aspetti professionali
- Elevata responsabilità a fronte di percezione di isolamento nelle scelte
- Difficoltà ad individuare alleanze costruttive ( con gli adulti, i minori o con l'istituzione di appartenenza)

Il mio intervento si sviluppa attorno ad alcuni articoli del codice che cercherò di ricondurre alla pratica professionale portando alcuni esempi.

Premetto che il mio parere è che esistano situazioni non sempre ricomponibili, contraddizioni che dobbiamo ( possiamo) tollerare insite nella natura stessa del problema.

### Prima questione: diritto alle informazioni versus Protezione

Non entro nel merito delle questioni sul segreto professionale e sulla riservatezza, il codice agli art. 23,24, 26 e 28 <sup>1</sup>si esprime diffusamente e tralascio l'argomento.

Prendo in esame un caso concreto di contraddizione difficilmente risolvibile.

### Capo I diritti utenti

13. L'assistente sociale, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, deve agevolare gli utenti ed i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti.

Un esempio frequente è quello di richiesta di indagine per l'affidamento dei figli di una coppia di separandi in conflitto: oggetto dell'indagine è il minore e il progetto di vita che lo riguarda.

---

<sup>1</sup> 23

La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e del cliente e dovere dell'assistente sociale, nei limiti della normativa vigente.

24.

La natura fiduciaria della relazione con utenti o clienti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge.

26

L'assistente sociale è tenuto a segnalare l'obbligo della riservatezza e del segreto d'ufficio a coloro con i quali collabora, con cui instaura rapporti di supervisione didattica o che possono avere accesso alle informazioni o documentazioni riservate.

28

L'assistente sociale ha l'obbligo del segreto professionale su quanto ha conosciuto per ragione della sua professione esercitata sia in regime di lavoro dipendente, pubblico o privato, sia in regime di lavoro autonomo libero professionale, e di non rivelarlo, salvo che per gli obblighi di legge e nei seguenti casi:

L'indagine comporta l'assunzione di informazioni che riguardano entrambi i genitori e, anche se il punto di vista espresso è quello dell'interesse del minore, necessariamente potrebbe contenere informazioni che possono essere usate da una delle parti contro l'altra. E' una contraddizione irrisolvibile: gli atti sono accessibili alle parti e, inevitabilmente, potranno fare uso delle informazioni, diventa estremamente importante la prudenza nell'utilizzare le informazioni, necessarie e sufficienti allo scopo, e la qualità dell'approfondimento.

#### Seconda questione: posizione terza dell'operatore

Molto "improbabile" : in presenza di minori siamo facilmente coinvolti, ci identifichiamo e siamo in una condizione difficile da sostenere. Il rischio di identificazione/proiezione è altamente probabile, dobbiamo fare i conti anche con il fatto che la loro sofferenza è inevitabile e spesso, almeno in una certa fase non è in nostro potere eliminarla. Quale interesse o meglio quali interessi dobbiamo prendere in considerazione ?

Il principio fondante che preme qui ricordare, che si pone come ispiratore di tutti i provvedimenti che riguardano i minori, è contenuto nella Convenzione sui diritti dell'infanzia - 1989 nell'art. 3<sup>2</sup> ove si dispone che in tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, di competenza dei tribunali, delle autorità amministrative, degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente.

Questo è lo spirito con cui guardare agli aspetti giuridici della condizione dei minori e a questo consegue l'impegno dello Stato di assicurare al fanciullo la protezione e le cure necessarie per il suo benessere.

Ove per interesse superiore dobbiamo intendere "il miglior interesse" ( the bet interest) per quel bambino specifico, in quella situazione specifica, non un interesse generale che prevalga versus un altro interesse generale.

**L'interesse del minore è da intendersi come quell'insieme di fattori soggettivi, familiari e sociali che promuovono lo sviluppo armonico e favoriscono la crescita del bambino e dell'adolescente, e, in quanto tali, non si contrappongono per definizione agli interessi e ai diritti dei genitori, ma debbono e possono trovare compiuta espressione nella famiglia d'origine.**

#### Terzo spunto di riflessione: non sostituirsi (autodeterminazione)

art 11 del Titolo III del Codice Deontologico che recita:

*"L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per promuovere la autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto, favorendo l'instaurarsi del rapporto fiduciario, in un costante processo di valutazione."*

**Non sostituirsi significa fornire strumenti al minore ai genitori per comprendere quanto sta accadendo, prima difesa dal dolore.**

In tal modo l'utente è considerato soggetto attivo e partecipe.

---

<sup>2</sup> ART. 3 "In tutte le decisioni riguardanti i bambini di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale e dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve avere una considerazione preminente"

Poiché l'interesse del minore non va inteso come contrapposto all'interesse di genitori carenti, in difficoltà, marginali, impreparati o immaturi – il compito fondamentale dell'assistente sociale è di promuovere interventi volti a ridefinire i comportamenti, le modalità relazionali e gli stili pedagogici delle famiglie in crisi.

Non si possono fare alleanze privilegiate ed esclusive solo con qualcuno degli attori in gioco in una vicenda di assistenza familiare: il minore è utilmente coinvolto se tutti coloro che stanno attorno a lui sono ugualmente tenuti in considerazione per quanto riguarda le loro esigenze.

All'operatore sociale spetta il compito di decodificare la situazione e declinare caso per caso le possibili mediazioni e concrete soluzioni che devono tener conto delle specificità che mutano nel tempo: le condizioni sociali, l'età del minore, le caratteristiche personali, le relazioni affettive con tutto il loro carico di ambivalenza e irrazionalità.

Da questi presupposti ne discende che l'assistente sociale che si occupa della cosiddetta "tutela dei minori e della famiglia" debba affrancarsi dall'interpretazione restrittiva del proprio mandato che la confina alla collaborazione con l'Autorità giudiziaria (quando non vera e propria passiva esecuzione di decreti).

Non dobbiamo pensare che la responsabilità genitoriale sia sempre nell'ordine dei buoni sentimenti: esistono il conflitto, lo scontro, la ribellione, ma esiste anche la capacità di elaborare il conflitto, di ricominciare su basi più elevate, perché quando un conflitto è stato elaborato bene non si torna al punto di partenza, ma si costruisce una nuova, più avanzata piattaforma, dalla quale procedere in avanti. E' chiaro che non esiste il genitore perfetto, ma solo il genitore che sa apprendere dall'esperienza, far tesoro dei suoi stessi errori. Solo i genitori che sanno errare senza negare i torti che hanno inferto ai figli e senza cadere nella depressione per il fatto di non essere perfetti possono insegnare ai ragazzi che crescere significa anche sbagliare e che, in ogni caso, si può rimediare e ricominciare.

#### Quarta questione: assumere la responsabilità delle decisioni

A questo proposito è utile richiamare l'art 14 del Titolo III del Codice deontologico che recita: *L'assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all'autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti.*

Il minore è un titolare di diritti che l'ordinamento è tenuto ad attuare anche con provvedimenti limitativi della potestà qualora si rilevi una contrapposizione tra il suo diritto alla crescita e i comportamenti dei genitori.

Le segnalazioni tardive, le situazioni che si trascinano in un susseguirsi di interventi che non producono cambiamenti significativi e dilazionano nel tempo provvedimenti più incisivi, sono spesso il risultato della fatica dell'operatore ad assumere una posizione che in ultima analisi può dimostrarsi protettiva anche del genitore.

#### Quinto spunto: la promozione dell'individuo e il lavoro nella società

La promozione dei diritti effettivi fa parte dei compiti dell'assistente sociale, come declinato in tutto il Titolo IV del Codice che tratta delle *Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società* a proposito della *"Partecipazione e promozione del benessere sociale"*.

L'a.s. è chiamata non solo a proteggere i soggetti deboli, ma anche a promuovere tutte le iniziative che favoriscono il raggiungimento di uguali opportunità.

L'impegno del diritto non è più solo di garanzia ma anche di promozione della persona in difficoltà.

Accanto ai diritti individuali di personalità l'ordinamento ha inoltre riconosciuto una serie di diritti sociali e cioè i diritti all'istruzione, al lavoro, alla salute, all'assistenza, allo svago, alla protezione da ogni sfruttamento, alla regolare socializzazione e all'eventuale risocializzazione se si è interrotto o deviato l'itinerario formativo.

Sono, i diritti sociali, quei diritti che possono essere fatti valere non solo in caso di violazione di essi da parte di uno specifico soggetto ma anche, anzi principalmente, nei confronti della comunità organizzata in Stato e delle sue diverse componenti territoriali. Attengono, questi diritti, a bisogni fondamentali di personalità che possono non trovare attuazione non perché uno specifico soggetto si sottragga al compito di rispettarli ma perché situazioni particolari possono rendere difficile il loro pieno godimento.

### Per concludere

Qualunque posizione assuma l'operatore sociale dobbiamo tener conto di un elemento critico che Enriquez chiama

*"La trappola dei risultati possibili.*

*.... Ossia il fatto che tutte generano nell'operatore l'attesa che dal suo lavoro si giunga sempre e comunque a dei risultati positivi. Ma questa attesa non tiene conto di un fatto fondamentale: che la persona o il gruppo con cui gli operatori lavorano possono avere delle resistenze, possono cioè non voler cambiare.*

*Infatti, anche se una persona ha difficoltà estremamente gravi può preferire vivere con i propri problemi piuttosto che cambiare anche se a parole sostiene il contrario.*