

# L'operatore sociale: etica e deontologia di una professione.

Abstract intervento seminario 7/10/2015 in corso di pubblicazione

**Sergio Premoli**

## 1. Delimitazione del campo semantico

Partiremo con la chiarificazione di tre concetti: etica, morale, deontologia, non ha la pretesa di fornire una chiarificazione teorica esaustiva di concetti così complessi ma di permetterci un uso dei termini libero dal rischio di fraintendimenti nel prosieguo del nostro discorso.

Il termine *etica* compare nell'ambito dell'esperienza di pensiero dell'Occidente in maniera esplicita e forte con Aristotele e nasce da due parole dalla scrittura e dal suono molto simili tra di loro: *ethos* e *éthos*, una con la epsilon e l'altra con la eta.

La prima rimanda a concetti come: costume, abitudine, uso; mentre la seconda contiene, oltre agli stessi concetti, anche quello di dimora, sede, tana, luogo abituale dove si vive.

Il termine *morale-moralità* deriva dall'etimo latino che riguarda i “*mores*”, cioè i costumi, le abitudini e noi lo utilizzeremo per parlare della traduzione, nella pratica dei comportamenti, dei principi etici nel rapporto con la coscienza del soggetto.

Il termine *deontologia* deriva dalla composizione di due parole greche: *déon* e *lògos*. Per *déon* intenderemo il nostro concetto di dovere, aristotelicamente inteso sia come ciò che è moralmente giusto fare, che ciò che è utile fare. Il termine *lògos* denota il discorso sul dovere, un discorso improntato alla logica, alla razionalità propria del *lògos*.

Il termine deontologia è normalmente utilizzato in coppia con l'aggettivo “professionale” ed è così che lo utilizzeremo anche noi quando parleremo di deontologia professionale, nel senso dell'applicazione dell'etica e della morale alla professione, nel nostro caso dell'operatore sociale, per definire i principi e le regole che vanno osservati nell'esercizio della professione al fine di impedire di ledere la dignità o la salute degli utenti.

## 2. Etica e ideali

Il riferimento ai valori ideali è intrinseco al discorso etico ma il legame tra questi due elementi, etica e ideali, può essere declinato in due forme diverse con delle ricadute non indifferenti sul soggetto delle scelte.

Un modo di rapportarsi agli ideali è quello di considerarli come valori che è possibile tradurre completamente nella realtà e, parallelamente, di individuare dei soggetti che hanno incarnato questa possibilità e che vengono presi come modelli da imitare.

Questa scelta implica di conseguenza che l'ideale (qualsiasi esso sia) promuove e sostiene nel soggetto che lo abbraccia una valenza di “dover essere”, ugualmente vincolante per tutti.

Nell'esperienza secolare dell'Occidente cristiano queste vicissitudini hanno contrassegnato l'esperienza della confessione: senso di colpa e riconoscimento del peccato; confessione e proposito di evitarlo in futuro; riparazione simbolica (penitenza) seguita dall'assoluzione.

Per far fronte al crescente senso di pressione-oppressione che una simile prospettiva etica induce, il soggetto, per non soccombere al peso della colpa, sarà tentato di difendersi alleviando il carico della propria coscienza mettendolo sulle coscienze altrui: il soggetto si sposta gradualmente dalla posizione di soggetto morale (cioè che si fa carico del peso della propria coscienza) verso la posizione di soggetto moralista (cioè di soggetto che soddisfa le proprie esigenze di moralità diventando un censore intransigente delle debolezze e delle mancanze di chi gli sta intorno).

Un ideale è salvaguardabile solo come "fictio", come finzione intesa nel senso di ipotesi del pensiero e non come qualcosa di completamente traducibile nella realtà, senza che questo aspetto tolga valore all'ideale in questione.

L'ideale come "finzione" mantiene infatti tutta la sua valenza di attrazione, di orientamento e di spinta ma si alimenta di una relazione con il soggetto che non è dell'ordine del "dover essere" ma del "poter essere", nel senso che il soggetto sente la responsabilità di attuare l'ideale ma a partire dal riconoscimento di una misura che è ritagliata a partire dalla propria storia e dalla natura dei propri talenti ,cioè dalle sue possibilità di tradurre l'ideale nella pratica di una vita, fatto salvo il riconoscimento del valore universale di una norma o di un valore, ad esempio il valore della giustizia.

La lavorabilità degli scarti che inevitabilmente ci sono, ci porta a parlare di un aspetto decisivo per le pratiche professionali di assistenza e di cura, che sono le pratiche che si basano sulla messa in gioco della soggettività degli operatori. In queste pratiche professionali la soggettività dell'operatore è uno strumento essenziale e fondamentale del lavoro e, come qualsiasi strumento, necessita di una costante manutenzione, pena l'inevitabile usura dello strumento stesso e il conseguente danno della pratica professionale.

Lo strumento per questa manutenzione è individuabile nella *supervisione* intesa proprio come strumento di lavoro e non come optional da lasciare alle scelte dell'operatore o all'apertura mentale e alla sensibilità dei dirigenti delle istituzioni e dei servizi di assistenza e di cura.<sup>1</sup>

### 3.1 ***Etica delle buone intenzioni, o del "perché".***

Oggi siamo in grado di saperne qualcosa di più sull'economia psichica di un soggetto anche grazie all'apporto della psicoanalisi. Siamo così in grado di sapere che l'intenzione di prendersi cura degli altri ha sempre a che fare anche con il bisogno di prendersi cura di sé, nasce cioè dall'aver sperimentato in proprio, e di continuare a sperimentare, un rapporto con la sofferenza e il disagio che caratterizza, in intensità diverse, qualsiasi esperienza esistenziale umana.

La cosa sorprendente è che, per curare la propria sofferenza, abbiamo a disposizione, tra le altre forme, anche quella di dedicarci alla cura delle sofferenze altrui. Ma affinché queste pratiche

---

<sup>1</sup> Si veda in proposito il testo del "Codice deontologico dell'Assistente Sociale" al titolo VI°, par. 51: "L'Assistente sociale deve richiedere opportunità di aggiornamento e di formazione e adoperarsi affinché si sviluppi la supervisione professionale".

abbiano un effetto reale per sé e per gli altri non è sufficiente la buona intenzione e il desiderio sincero di aiutare e curare gli altri, ma è necessario preventivamente riconoscere l'esistenza di un proprio disagio assumendosi in proprio il carico della sua cura.

### ***3.2. Etica delle buone azioni, o del “per chi”.***

Per raggiungere questo obiettivo è necessario:

- a. che l'operatore intraprenda un lavoro di formazione professionale per acquisire una competenza professionale;
- b. che l'operatore non confonda il proprio disagio identificandolo, parzialmente o totalmente, con quello dell'utente: ciò è reso possibile dalla consapevolezza del proprio disagio e dalla decisione di prendersene cura preventivamente nelle forme che si riterranno più opportune;
- c. che all'operatore venga garantito, durante lo svolgimento del proprio lavoro, uno spazio di supervisione nel quale elaborare le forme del disagio che derivano dagli scambi con gli utenti.

Mentre le prime due condizioni sono a carico dell'operatore, la terza è a carico delle Istituzioni e dei Servizi che lo hanno incaricato di occuparsi del disagio degli utenti.

## **4. Etica e relazione**

Il codice deontologico dell'assistente sociale contiene dei riferimenti precisi alla relazione con l'utente:

“ l'assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento”.

### ***4.1. La relazione duale interpersonale.***

La relazione duale è una relazione nella quale sono in campo due individui, un operatore e un utente, con le loro personalità uniche e irripetibili .Questo dato oggettivo non basta però per definire una relazione come duale perché è necessaria anche la condizione che il fondamento o l'essenza della relazione venga posto, paradossalmente, nella “personalizzazione” della stessa, cioè venga collocato proprio sulla “specificità della persona dell'operatore” (ci limitiamo alla figura dell'operatore perché è un elemento critico in gioco).

Sarà cioè una relazione sottoposta a tutta la varietà non solo degli umori ma dalle convinzioni, dei pregiudizi, delle preferenze, delle simpatie, dell'urgenza delle situazioni è così via.

### ***4.2. La relazione triangolare neutrale.***

Accanto alla relazione duale con i suoi inevitabili vincoli c'è la possibilità di pensare una diversa relazione il cui fondamento non è affidato “né a me né a te” (neuter in latino): una relazione “neutra” nel senso che è regolata da un elemento terzo al quale è affidato il compito di salvaguardare la relazione stessa dagli eventuali abusi che potrebbero derivare da uno dei due interlocutori in campo. Questo terzo polo potremmo definirlo con l'espressione latina di “ordo rerum”.

La neutralità della relazione non comporta la neutralità della progettazione intesa come costruzione di un progetto misurato sul riconoscimento dell'unicità soggettiva dell'utente e la specificità della sua

richiesta. La neutralità comporta il fatto che, a partire dal rifiuto di uno scambio nel quale trovi conferma la distinzione tra un soggetto attivo che si prende cura (l'operatore) e di un (s)oggetto passivo dell'intervento della cura (l'utente), viene promossa una relazione nella quale, fatto salvo il riconoscimento della asimmetria dei ruoli, tutti e due i soggetti in campo si fanno carico di trovare insieme le strategie di soluzione del problema, assumendosi entrambi la propria parte attiva di responsabilità nell'attuazione del progetto di assistenza e di cura.

### ***5.1 L'obbligatorietà delle "leggi".***

Per alcuni il criterio di obbligatorietà morale viene fondato sull'osservanza delle leggi vigenti in un dato momento nel contesto sociale. Di fatto, l'umanità ha da sempre fatto esperienza del possibile conflitto tra il piano delle leggi (che si fonda sul criterio di validità e di legittimazione) e quello della "Legge" (che si fonda sul criterio di valore e di legittimità) e la storia ci ha dato conto della possibilità di decidere in un senso o nell'altro.

E' successo così che, paradossalmente, le forme più efferate del male sono passate proprio dalla assolutizzazione di alcuni valori da difendere eliminando chi, di volta in volta, veniva individuato come nemico del valore minacciato: gli ebrei nemici della purezza della razza ariana; gli handicappati portatori di patologie genetiche, gli oppositori politici corruttori della coscienza civile e via dicendo.

Non sembri fuori luogo questo richiamo nel contesto del discorso che stiamo facendo in quanto è una questione che investe tutti gli aspetti della vita e quindi anche quelli legati ad una professione. Il rischio è in un certo senso più sottile oggi ove essendo tramontata l'assolutizzazione della vita come valore di una entità collettiva (etnia, popolo, razza) il suo posto è stato preso dall'imperativo di massimizzazione del valore della vita del singolo, nella sua autoaffermazione sociale e soprattutto nell'ottimizzazione della qualità biologica del suo corpo.

### ***5.2 L'obbligatorietà della "Legge".***

Per coloro che non affidano il giudizio etico alle leggi dell'uomo rimane valido il riferimento alla legge con la maiuscola, vale a dire alla coscienza morale che, come ha affermato Kant, assieme al cielo stellato sopra di noi rimane l'altro elemento fondamentale dell'esistenza dentro di noi.

Non si tratta di contrapporre le "non scritte leggi degli dei", dei valori assoluti della coscienza, alle norme delle leggi vigenti. Si tratta invece di prendere posizione per le prime quando entrano in conflitto con le seconde esercitando l'obiezione di coscienza e testimoniando, con l'accettazione della pena, di credere nel valore normativo delle leggi ma nello stesso tempo segnalando alla politica (intesa come potere di gestione della polis) di assumersi il compito di trascrivere i valori assoluti in norme più positive e umane in una difficile, ma non di per sé impossibile, mediazione tra etica e diritto, tra la giustizia del "già" e quella del "non ancora" ( si pensi all'azione etica degli operatori psichiatrici per la eliminazione dei manicomi).

Venendo all'etica della relazione , non si tratta di contrapporre il riconoscimento della specificità delle due soggettività in rapporto, quella dell'utente e quella dell'operatore, alla neutralità (introdotta dalla attivazione di un terzo polo, di natura simbolica, costituito dalla ordo rerum), ma si tratta di creare le condizioni grazie alle quali la relazione professionale tra due individualità venga salvaguardata dai rischi

che possono derivare dall'intrusione di motivazioni e spinte personali estranei all'economia della relazione di cura, che finirebbero per inquinarla o impoverirla nelle sue potenzialità.

## 6. Per un al di là del principio del dovere

Perché si affronta un codice di deontologia professionale? Per designare l'ambito dei doveri (dèon-dovere) di un operatore in modo da indicare la barriera da non oltrepassare per non danneggiare un utente. Il codice deontologico può quindi essere letto e presentato come punto di arrivo, la condizione necessaria per lo svolgimento di una professione che, nel nostro caso, ha a che fare con interventi di assistenza e di cura.

Questa prospettiva è ragionevole e legittima e ha una sua indubbia validità. Qui vorremmo proporre però un'altra prospettiva nella quale il codice di deontologia professionale non rappresenta il punto di arrivo ma il punto di partenza e la condizione necessaria ma non sufficiente per un operatore che decide di essere interessato a realizzare un'immagine professionale che prenda corpo in una prospettiva che vada al di là del principio del dovere.

È utile a questo punto chiarire in che senso intendiamo fare qui riferimento alla gratuità, essendo questa una categoria molto problematica e utilizzata spesso con false coloriture retoriche.

La caratterizzazione della gratuità presa sul versante del soggetto che attiva il gesto di offerta passa attraverso la distinzione esistente tra due posizioni che rimandano a due figure emblematiche: quella del creditore e quella del debitore. Nel primo caso l'offerta del dono, di qualsiasi natura possa essere, è sempre, anche se non viene sempre espressamente ammesso a se stessi, finalizzata ad acquisire un credito che, quando non è monetizzato, è difficile da rilevare.

Come si può vedere, la posizione del donatore-creditore è una posizione che non è realmente disinteressata in quanto mette al centro dell'economia di scambio l'Io del donatore mentre l'altro è collocato nella posizione di debitore obbligato alla riconoscenza o è semplicemente ignorato e utilizzato come mezzo per la gratificazione narcisistica del donatore stesso.

Esiste però anche una seconda posizione per chi si predispone a fare una esperienza di dono: è la figura del debitore. Il primo aspetto di questa posizione è la spersonalizzazione del debito, nel senso che l'operatore non si sente in dovere, e quindi in debito, verso la persona specifica dell'utente che ha davanti e che non conosce ancora, ma non nel senso di svalutarne la specificità o di non essere interessato a riconoscerlo nella sua unicità, ma nel senso che si predispone a dare il massimo di sé a quell'utente come farebbe con qualsiasi altro, a prescindere quindi dalla sua specificità individuale che si impegna però a riconoscere.

Parallelamente alla spersonalizzazione del debito viene attivata, sempre da parte dell'operatore-debitore, una spersonalizzazione del credito, nel senso che la propria offerta non è finalizzata a un credito di riconoscenza per sé ma, se mai l'utente deciderà di riconoscersi a sua volta nella figura del debitore (cosa non garantita, in quanto ci sono utenti che si vivono solo come creditori nei confronti degli operatori), non è verso di sé che l'operatore convoglierà il debito di riconoscenza dell'utente ma verso un elemento terzo come rappresentante della fonte comune del debito.

La gratuità dell'offerta da parte dell'operatore consiste nel non richiedere al proprio utente il prezzo della riconoscenza per sé ma non nel liberarlo dal compito di farsi carico, in proprio, dei costi che comporta l'accettazione del servizio richiesto. Questa insidia, di svolgere un'azione di supplenza per l'altro, è sempre presente nella relazioni di aiuto e passa spesso attraverso la breccia del sentimento di compassione (che fa dire "poverino") nei confronti del soggetto che si ha davanti.

Non bisogna però dimenticare che una relazione di aiuto e di cura che si fonda sulla compassione finisce col collocare l'altro - al di là delle proprie buone intenzioni - nella posizione non di soggetto ma di oggetto della cura. Senza il coinvolgimento e l'attivazione della responsabilità degli utenti da parte degli operatori, non ci potrà essere altro esito che lo spreco delle risorse destinate agli interventi di assistenza e di cura del disagio sociale.

## Conclusioni

In conclusione, possiamo riprendere le domande di apertura riguardanti l'apparente paradosso dei rischi maggiori di burnout a carico degli operatori più sensibili. Da quanto siamo andati dicendo, è emerso che effettivamente la decisione di porsi nei confronti dei valori ideali nella modalità che abbiamo indicato del "dovere essere", può predisporre gli operatori a un'esperienza professionale logorante a causa della difficoltà - se non dell'impossibilità - di fare i conti con gli scarti (cedimenti, difetti, insuccessi, errori) in una forma insostenibile.

Come abbiamo visto, il "dovere" è più opportuno affrontarlo dal versante del "potere (essere)" perché in questo modo è possibile salvaguardare sia l'aspetto del vincolo proprio di ogni dovere - che comporta la decisione di tradurlo nella pratica dell'azione - che misurare la fedeltà al dovere col metro della propria soggettività e non col mero astratto dell'oggettività universale.

Questo nuovo posizionamento in rapporto ai propri valori ideali può favorire:

1. una "motivazione" alla scelta della professione più incentrata sul desiderio di andare incontro ai bisogni degli utenti che sul proprio desiderio di incarnare un'immagine positiva (di bontà, altruismo, generosità, dedizione) di se stessi;
2. una capacità di stare nella relazione con gli utenti in una forma non centrata su di sé ma regolata dalla polarità terza (neutra) costituita dall'"ordine delle cose";
3. una energia morale in grado di sostenere, quando si rendesse necessario, un'obiezione di coscienza verso norme avvertite come lesive dei valori della propria coscienza;
4. una disposizione ad arricchire la propria professione con offerte di gratuità che vanno al di là della semplice dimensione contrattuale..

Questo cambiamento di prospettiva non può naturalmente essere imposto ma può essere fatto passare attraverso una modificazione della propria pratica e, contemporaneamente, attraverso una costante riflessione condivisa sulla natura e le forme della pratica professionale in gioco.

**L'autore:** Sergio Premoli, psicoanalista, già Docente di “Gestione delle risorse umane” e di “Psicologia dello sviluppo” nel Corso di Laurea in Servizio Sociale dell’Università Bicocca di Milano. E’ autore del testo *“Il soggetto in divenire”*, Ed. Libreria Cortina, Milano, nel quale sono espressi in forma più approfondita i temi trattati in questo articolo.

Recapito: Viale Monte Nero, 4, Tel. 02.5454315

e-mail: [sergiopremoli@alice.it](mailto:sergiopremoli@alice.it)