



Servizio sociale / 148

Servizio sociale oggi
Serie diretta da Annamaria Campanini

Comitato scientifico:
Walter Lorenz, Silvia Fargion, Luigi Gui, Suzy Braye e Christine Labonté



I lettori che desiderano
informazioni sui volumi
pubblicati dalla casa editrice
possono rivolgersi direttamente a:

Carocci editore

Corso Vittorio Emanuele II, 229

00186 Roma

telefono 06 42 81 84 17

fax 06 42 74 79 31

Siamo su:

www.carocci.it

www.facebook.com/caroccieditore

www.twitter.com/caroccieditore



Teresa Bertotti

Decidere nel servizio sociale

Metodo e riflessioni etiche



Carocci Faber

Il volume è sottoposto a doppio referaggio anonimo.

1ª edizione, novembre 2016
© copyright 2016 by Carocci editore S.p.A., Roma

Editing e impaginazione
Fregi e Majuscole, Torino

Finito di stampare nel novembre 2016
da Grafiche VD srl, Città di Castello (PG)

ISBN 978-88-7466-751-2

Riproduzione vietata ai sensi di legge
(art. 171 della legge 22 aprile 1941, n. 633)

Senza regolare autorizzazione,
è vietato riprodurre questo volume
anche parzialmente e con qualsiasi mezzo,
compresa la fotocopia, anche per uso interno
o didattico.

Indice

Prefazione 11

di *Silvia Fargion*

Introduzione 15

1 Di che cosa parliamo? 25

1.1. Decidere nella vita quotidiana 25

1.1.1. *De-caedere*: riflessioni preliminari ed elementi costitutivi del decidere

1.2. Decidere nella vita professionale 30

1.2.1. La differenza tra valutare e decidere 1.2.2. A proposito di responsabilità

1.3. I diversi tipi di decisione nel servizio sociale 40

1.3.1. Accompagnare le decisioni delle persone 1.3.2. Decidere sull'eleggibilità dei servizi 1.3.3. Decidere rispetto ai piani di intervento 1.3.4. Decidere sulla protezione delle persone

2 Le buone decisioni 47

2.1. La conoscenza nel servizio sociale 47

2.1.1. Le caratteristiche del sapere nel servizio sociale

2.1.2. Saperi teorici e saperi pratici 2.1.3. Un sapere plurimo

2.1.4. L'influenza del contesto 2.1.5. Una riflessione a proposito del potere della conoscenza

2.2. Decisioni eticamente sensibili 58

2.2.1. Etica e morale, etica personale e professionale 2.2.2. Diversi tipi di etiche 2.2.3. I dilemmi etici 2.2.4. I dilemmi più frequenti

2.2.5. Decisioni eticamente corrette

- 3 Aspetti psicologici ed emotivi delle decisioni 77**
- 3.1. L'importanza della dimensione emotiva nel ruolo professionale 78
- 3.1.1. L'intelligenza emotiva e le competenze emotive 3.1.2. Emozioni, pensieri e azioni: una triade 3.1.3. Riconoscere, gestire e usare le emozioni: una qualità del professionista
- 3.2. L'impatto delle emozioni sulle decisioni 83
- 3.2.1. Possibili effetti distorsivi delle emozioni
- 3.3. Le emozioni nei dilemmi etici 85
- 3.3.1. Un sentimento di ribellione e di rivolta
- 3.4. La paura di decidere 87
- 3.4.1. Cinque tipi diversi di paure
- 3.5. Le emozioni nelle diverse tappe del processo decisionale: una ricostruzione da due punti di vista 90
- 3.5.1. Pensieri e passaggi emotivi nelle decisioni delle persone
- 3.5.2. Pensieri e passaggi emotivi nelle decisioni professionali
- 4 Come si decide? Aspetti di metodo 105**
- 4.1. La definizione del campo decisionale: il *framing* 106
- 4.1.1. Il processo di selezione delle informazioni 4.1.2. La definizione del campo decisionale data dalla cornice normativa 4.1.3. La definizione del campo decisionale e la valutazione della situazione
- 4.2. Analisi delle opzioni e valutazione del rischio 118
- 4.2.1. Approccio clinico-intuitivo e analitico-attuariale nella valutazione dei rischi 4.2.2. Applicazione dell'approccio analitico a un caso pratico
- 4.3. Decidere: modelli decisionali 125
- 4.3.1. Diversi modi per decidere 4.3.2. L'albero delle decisioni: un modello per le decisioni razionali 4.3.3. Argomentare le decisioni
- 4.4. Decidere con altri 131
- 4.4.1. Un duplice ruolo 4.4.2. Le decisioni multiprofessionali
- 4.4.3. L'influenza del gruppo
- 5 Le decisioni sulla protezione 137**
- 5.1. Punti di attenzione preliminari 137
- 5.1.1. Un campo "normato" 5.1.2. La rilevanza degli assetti organizzativi
- 5.1.3. La presenza strutturale di dilemmi etici

- 5.2. Il campo decisionale 141
 - 5.2.1. Una valutazione specifica
 - 5.2.2. L'identificazione della soglia
 - 5.2.3. Una visione ecologica del rischio
- 5.3. Il ruolo dell'assistente sociale 146
 - 5.3.1. Il rispetto della cornice di legalità e il coordinamento delle decisioni nell'emergenza
 - 5.3.2. Altri contributi del servizio sociale
- 5.4. Le decisioni sulla protezione in ambito minorile 149
 - 5.4.1. Segnalare una situazione all'autorità giudiziaria?
 - 5.4.2. Allontanare un minore dalla famiglia?
 - 5.4.3. Ritornare a casa?
 - 5.4.4. Osservazioni generali

- 6 Accompagnare le decisioni degli utenti 159**
 - 6.1. La fase iniziale: accogliere 161
 - 6.1.1. Creare uno spazio di espressione attraverso l'ascolto
 - 6.1.2. Il ruolo dell'operatore
 - 6.2. La seconda fase: individuare le diverse opzioni e valutarle 167
 - 6.2.1. I valori di riferimento della persona: un tassello importante
 - 6.2.2. La responsabilità professionale nella presentazione delle diverse opzioni
 - 6.2.3. I dubbi e le possibilità di influenzare la decisione
 - 6.3. La terza fase: decidere 174
 - 6.3.1. Accogliere le resistenze?
 - 6.3.2. Sostenere la decisione
 - 6.3.3. Alimentare la fiducia nel futuro
 - 6.4. Titolarità del decidere e diversi livelli di coinvolgimento nelle decisioni 178
 - 6.4.1. Limiti alla piena autonomia decisionale
 - 6.4.2. Diversi livelli di coinvolgimento nelle decisioni

Bibliografia 183

