

Seminario formativo

Le decisioni difficili nei servizi di tutela dei minori e delle famiglie

Martedì 14 gennaio 2020

TERESA BERTOTTI
UNIVERSITÀ DI TRENTO
TERESA.BERTOTTI@UNITN.IT

1

1

Decidere nella tutela minori è difficile

- Entra nella sfera intima e privata delle famiglie
- un dilemma 'strutturale' - la strutturale ambivalenza delle relazioni di cura
- a forte rischio di contrapposizione e giudizi morali

2

Breve digressione sul decidere

3

Decidere: radici etimologiche

dal latino

de-cidère, → **de-** (allontanamento) e **caedere** (“tagliare”):
“tagliar via”, “troncare”

operare **una scelta** tra due o più opzioni diverse

Scegliere in condizioni **di incertezza**

Recidere .. Tagliare il capo.. Mozzare → una dimensione di
perdita, il timore di sbagliare

4

Cosa intendiamo?

Decidere nella vita quotidiana..

- Decisioni automatiche ed istintive e
- decisioni frutto di un processo consapevole

Nasce da un bisogno o da un desiderio, con l'intento di produrre un cambiamento positivo

Il cambiamento è raggiungibile attraverso *due o più possibilità*, diverse opzioni tra cui bisogna scegliere

con la possibilità di conseguenze negative e una certa dose d'incertezza sui risultati (rischi, ansia, timore

5

Elementi caratterizzanti

Decidere ***implica correre dei rischi***, una certa dose di ansia o timore di sbagliare

Ma

È un'opportunità di **miglioramento e di scoperta** .. è uno degli elementi che **rende la vita interessante e stimolante**;

Implica una **responsabilità**

6

In sintesi

Cinque aspetti chiave

La scelta
L'incertezza
Il rischio
La possibilità della scoperta
La responsabilità

Tre elementi caratterizzanti:

1. Un atto deliberato
2. In presenza di più opzioni
3. Con un margine di incertezza

[Rumiati, 2009]

7

Decidere... che strada prendere?



8

Una 'buona' decisione ..

Quella che porta all'esito auspicato ..

Prima ..

- attenzione al processo,
- alle dimensioni valoriali
- alle conoscenze..

9

Tre fasi del processo decisionale

1. La definizione del campo decisionale (framing)
2. L'analisi delle diverse opzioni e la valutazione dei rischi
3. La decisione vera e propria

10

I°. La definizione del campo decisionale - Framing

È la fase in cui, a fronte di un bisogno, un desiderio o un problema, si ritiene necessario introdurre un cambiamento

Fase 'preparatoria' d'identificazione degli elementi significativi della realtà, rappresentazione mentale delle situazione e selezione dei diversi aspetti del quadro decisionale

È il progressivo definirsi degli eventi attorno ad uno snodo decisionale. In cui si mette a fuoco il problema e le diverse possibilità

11

II°. L'analisi e la valutazione delle diverse opzioni

È la fase di precisazione delle diverse opzioni e la loro valutazione,

Prevede una considerazione di vantaggi e svantaggi di ognuna di esse e una previsione sui possibili esiti

Si tratta di un processo per andirivieni

Con alternanze emotive

Che prevede la raccolta di informazioni specifiche rispetto alle diverse opzioni

Concettualmente, in un approccio razionale → l'albero delle decisioni

12

III°. La terza fase: la decisione vera e propria

Viene effettuata la scelta tra le possibili strade e avviata l'azione conseguente

Fatta la scelta, possono apparire nuovi dubbi. Vi è il rischio di rimanere nell'indecisione e nell'inerzia,

“il dado è tratto”

Un'accurata considerazione delle opzioni permette di alimentare la fiducia nel futuro e le aspirazioni per il cambiamento positivo

Una volta scelto si tratta di costruire e sostenere capacità di far fronte ai rischi e perseguire il benessere

13

Diversi modi di decidere

- Il metodo della regola **«congiuntiva»**
Si sceglie ciò che garantisce il meglio, nell'insieme – es. un pacchetto vacanze che nell'insieme garantisce più vantaggi – rischio: aspetti negativi che potrebbero rimanere nascosti)
- Il metodo dell' **«eliminazione progressiva»** o **«per esclusione»**
Una delle strategie più diffuse. Si escludono man mano le opzioni che non si vogliono adottare: (es. la scelta di un corso di studi) → semplificazione sistematica e sfoltimento delle opzioni possibili. Svantaggio di una ridotta accuratezza.
In studi organizzativi: il modello del «garbage can» - il cestino della carta straccia
- il metodo della **«focalizzazione»**
Ci si concentra prima sull'opzione esplicita, chiedendo informazioni e prefigurando possibili esiti e si cercano le opzioni implicite solo se quelle esplicite sono insoddisfacenti (es. la scelta di un gruppo di amici di andare al cinema)
- L'approccio **razionale** (il metodo di Benjamin Franklin)

14

Un modo 'razionale'

Nel '700, Benjamin Franklin ad un amico

“Non posso consigliarti cosa decidere, ma [...] posso dirti come... dividere a metà un foglio di carta ottenendo così due colonne; sopra una delle colonne scrivo “pro” e sopra l'altra “contro” ... dopo averli disposti in un unico formato, mi sforzo di stimare i rispettivi pesi e le probabilità che si verifichino [...] per effettuare alla fine il bilancio “

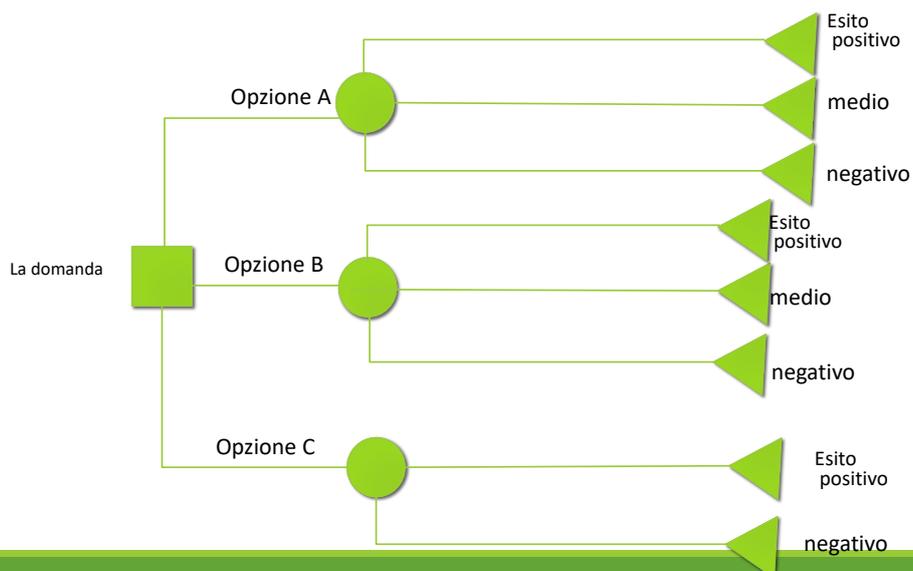
i modelli matematici che rispondono al principio di massimizzazione dell'utilità attesa: si sceglie l'opzione che ottiene il grado più elevato di **utilità o attrattività** -> **approccio attuariale**

TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

15

15

L'albero delle decisioni.



16

Come si decide? Due approcci nella valutazione dei rischi

Un approccio analitico razionale (attuariale)

Un approccio clinico intuitivo

TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

17

17

Approccio analitico attuariale

Basato sulla presenza /assenza di fattori indicati come predittivi dall'analisi di dati statistici e dal calcolo delle probabilità

modelli matematici che rispondono al principio di massimizzazione dell'utilità attesa (si sceglie l'opzione che ottiene il grado più elevato di utilità o attrattività)

La decisione è basata sul calcolo

TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

18

18

Approccio clinico intuitivo

la valutazione del rischio viene effettuata dall'operatore in base al proprio giudizio soggettivo, riferendosi alla propria esperienza professionale: sono le sue conoscenze, teoriche ed esperienziali, che gli permettono di identificare i fattori più significativi/predittivi di una determinata situazione

Gary Klein (studi sulle decisioni dei vigili del fuoco)

Daniel Kanneman (le decisioni dei magistrati)

TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

19

19

la valutazione e la previsione del rischio

Nell'identificare la soglia, gli operatori mettono a fuoco la **presenza/assenza di fattori di rischio**, sulla cui base fare una previsione in merito alla possibilità che si verifichino o non si verificano gli eventi negativi ipotizzati

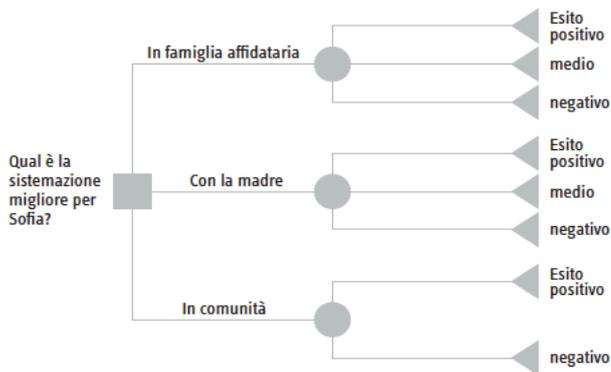
→ Valutazione del rischio – Vd. Il caso di Sofia

Il dibattito riguarda quanto sia possibile o meno individuare **indicatori predittivi** del rischio

20

Decidere considerando le strade più promettenti

Figura 4.3. L'albero decisionale nel caso di Sofia



Fonte: adattata da Munro (2008, p. 110).

21

Le decisioni sulla protezione in generale

22

Una delle quattro categorie di decisioni nel servizio sociale

Quattro categorie di decisioni nel servizio sociale:

1. **il sostegno** del processo decisionale **delle persone 'utenti**;
2. le decisioni **sull'eleggibilità dei servizi**;
3. le decisioni relative alla **protezione** delle persone in situazioni di rischio;
4. le decisioni rispetto **agli interventi e i piani di trattamento**.

Taylor, 2013,

23

Quando le persone non sono in grado di proteggersi da sé,

- a) Perché sono vulnerabili e dipendenti, e si rende necessario proteggerle *da altri* che possono agire nei loro confronti aggressioni o trascuratezze. Accade spesso nelle relazioni affettive e di cura-
- b) Perché minacciano di farsi del male o fare del male ad altri, e si rende necessario proteggere le persone *da loro stesse*

24

Caratteristiche generali delle decisioni sulla protezione

1. un campo *normato*
2. Che si inserisce in un contesto istituzionale e organizzativo..
3. In presenza di dilemmi etici strutturali
4. Richiede la valutazione e l'identificazione di una soglia

25

1. .. un campo *normato*

La necessità della protezione **spesso non è riconosciuta** dalla persone coinvolte, anche quando ne sono vittime

Un intervento che **limita la libertà** → un **campo normato**, definito da leggi votate democraticamente che lo **circoscrivono** e lo **legittimano**

Richiede di prestare attenzione al **rischio** che venga utilizzato in modo illegittimo, e oppressivo (vari episodi nella storia dei servizi e delle istituzioni)
→ necessità di trasparenza (ma non solo)

La legge definisce quasi sempre qual è *lo spazio di valutazione* e di intervento da parte del sistema dei servizi. e *quali servizi sono* chiamati ad intervenire (mandato istituzionale)

La questione per gli operatori riguarda le specifiche **responsabilità professionali**: quali sono, e su cosa si basa il loro giudizio. Esistono infatti **margini di azione discrezionale** che devono essere gestiti in «scienza e coscienza»

26

2 . Che si inserisce in un contesto istituzionale e organizzativo..

Gli interventi si realizzano in **uno specifico contesto istituzionale e organizzativo** in cui ruolo e funzione dei servizi sono **stabiliti formalmente..** in connessione e contiguità con le istituzioni giudiziarie ..

l'assetto organizzativo crea le condizioni di lavoro e concretizza le possibili le risorse per la protezione

definisce chi fa che cosa e le **specifiche responsabilità** sia degli operatori che dell'organizzazione

Regolamenti e linee guida dell'organizzazione dovrebbero garantire trasparenza e la conformità dell'azione

27

3. In presenza di dilemmi etici strutturali

Presenza strutturale di dilemmi etici:

La tensione/ contrasto tra **il principio di autodeterminazione** e promozione delle capacità delle persone vs. **la tutela del loro benessere** o del **benessere collettivo**

Il codice deontologico prevede al proposito due articoli che testimoniano questa tensione: **l'art. 11** che indica il dovere dell'as nel promuovere l'autodeterminazione e **l'art. 14** che indica il dovere di protezione e salvaguardia delle persone

28

4. Richiede la valutazione e l'identificazione di una soglia

Le decisioni sulla tutela delle persone prevedono una **valutazione specifica** : la protezione in senso lato e la protezione fisica

Prevedono l'identificazione di una '**soglia**', superata la quale è possibile/necessario intervenire. La soglia è definita dalla legge in modo generale

Es. nella tutela dei minori, »stato di abbandono» – «luoghi insalubri o pericolosi» .. «con grave pregiudizio del figlio»

Nell'ambito della salute mentale, «se esistano alterazioni psichiche tali da richiedere interventi terapeutici urgenti» –

Gli operatori hanno il compito di **identificare l'esistenza di quella soglia nel concreto** del singolo caso..

Lo spazio lasciato al giudizio del professionista: in scienza e coscienza

29

Diversi livelli di coinvolgimento delle persone nelle decisioni

Piena autonomia. L'AS aiutare l'individuo a giungere a decisioni informate, favorendo il massimo di consapevolezza e l'assunzione di responsabilità, rispettando la sua libertà di scelta

Partecipazione. l'assistente sociale e la persona prendono una *decisione comune*, raggiunta attraverso il dialogo aperto, il confronto tra i punti di vista e la negoziazione. Prevede che le persone siano in grado di negoziare e di far presente le proprie ragioni. (che fare quando non si è d'accordo?)

consultazione. Quando la *persona viene sentita ma non partecipa alla decisione* (l'as tiene conto del parere e l'opinione *ma la persona non ha alcun controllo*. *Rischio di consultazioni fittizie o formali,*

informazione. La persona *viene messo al corrente di una decisione già presa, senza alcun coinvolgimento* (es informare una famiglia della decisione di segnalare il caso all'autorità giudiziaria)

L'AS dovrebbe tentare di far progredire i livelli di coinvolgimento dal basso verso l'alto

O sullivan (2011) Decision making in social work

30

Decisioni nella tutela minorile

31

Alcune decisioni cruciali sulla protezione in ambito minorile

1. opportunità/ necessità di segnalare una situazione all'autorità giudiziaria
2. Chiedere l'allontanamento di un minore dalla famiglia
3. Decidere sul ritorno di un minore in famiglia

Ognuna di queste prevede l'identificazione di 'soglie' e criteri di valutazione

32

Il campo 'normato' è ampio ...

Diciture con ampi margini di interpretazione
«stato di abbandono» – «luoghi insalubri o pericolosi» .. «abusa dei poteri con grave pregiudizio del figlio»

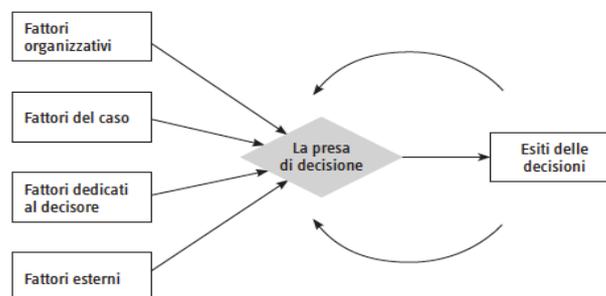
Quali criteri?

Rischi (e vantaggi) di interpretazioni soggettive

33

I fattori che influenzano la decisione (DME)

Figura 5.2. Modello ecologico delle decisioni



Fonte: Fluke et al. (2014).

34

Fattori legati all'operatore e all'organizzazione

Fattori legati all'operatore

- possibile intenso coinvolgimento emotivo (il triangolo di Karpman: Identificazione con vittima, salvatore, persecutore)
- forte richiamo 'morale' --> rischio di 'giudizio' prima della comprensione

Fattori legati al contesto organizzativo

- Vincoli
- cultura organizzativa
- Procedure

35

Decidere in base ai
fattori legati alla
situazione

36

Criteri e strumenti nell'area minorile

37

Proteggere

Pro- tegere → Mettere al riparo .. Da
Mettere al riparo → chi? cosa? Da cosa?

38

Una visione ecologica della valutazione del rischio (Di Blasio, 2005)

Fattori di vulnerabilità di base (predisponenti)

Fattori scatenanti

Fattori protettivi – mitiganti

I fattori di rischi e i fattori di protezione - I diversi contesti d'intervento: (Di Blasio, 2005)

Una visione dinamica

Ricostruire la storia per cogliere quali sono le tendenze e le risorse attivate in situazioni simili

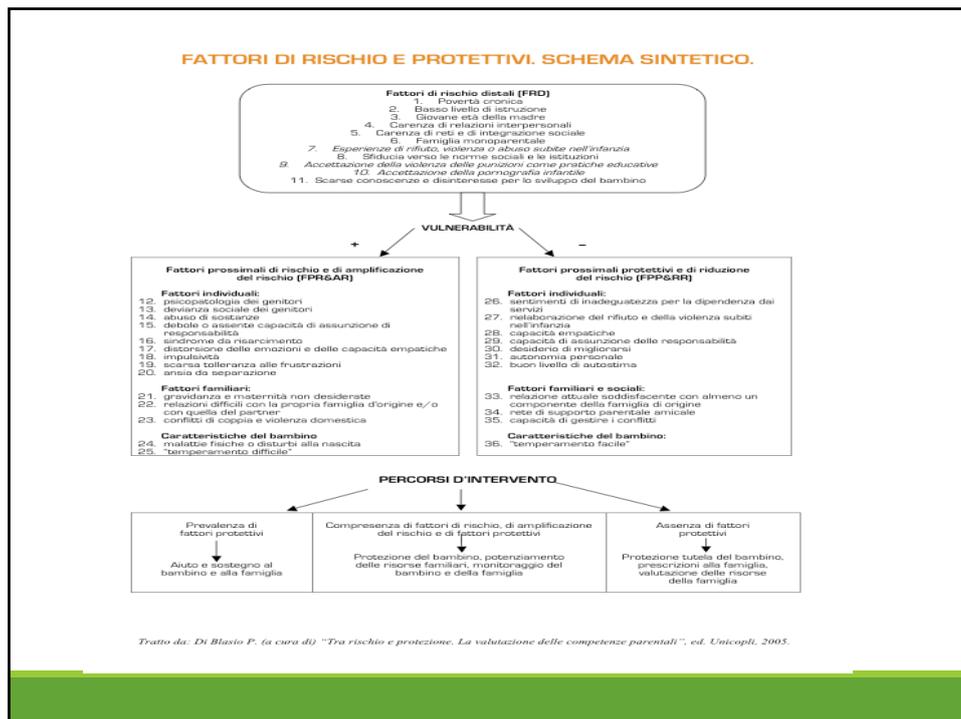
39

Interazione tra fattori di rischio e fattori protettivi (*)

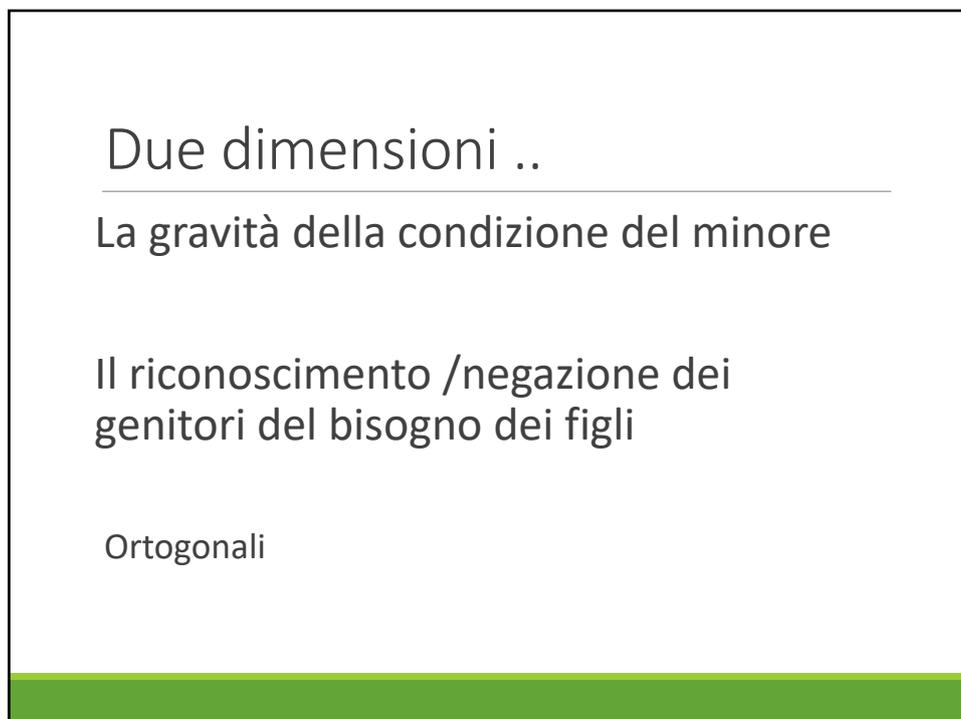


Tratto da Di Blasio – Acquistapace 2003

40

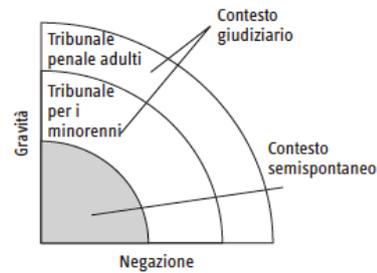


41



42

Figura 5.1. Gravità e negazione: due dimensioni significative

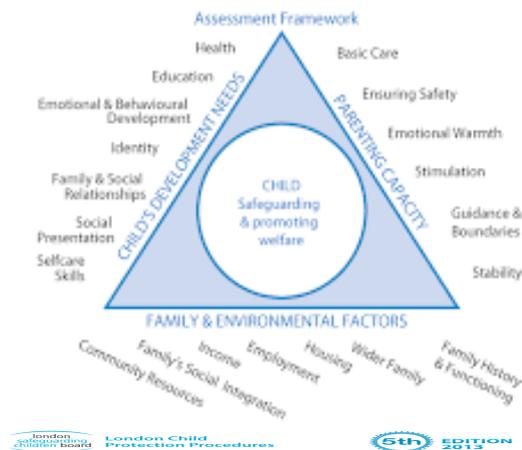


Su questi due assi, posti in un diagramma ortogonale, Cirillo (2005) ha proposto una riflessione su come intervenire nelle situazioni estreme (ad es. di alta gravità e di bassa negazione). Questo schema si può utilizzare per identificare i diversi contesti e i diversi interlocutori giudiziari. In caso di situazioni lievi, con un buon riconoscimento delle difficoltà, l'intervento si sviluppa in un contesto spontaneo; in situazioni più gravi l'intervento coinvolge il giudice minorile, mentre in casi molto gravi, in cui i bambini sono vittime di un reato, l'intervento coinvolge anche la magistratura penale (Bertotti, 2012).

Fonte: Bertotti (2012, p. 140).

43

L'assessment framework dei servizi inglesi



London
Child
Protection
Board

London Child
Protection Procedures

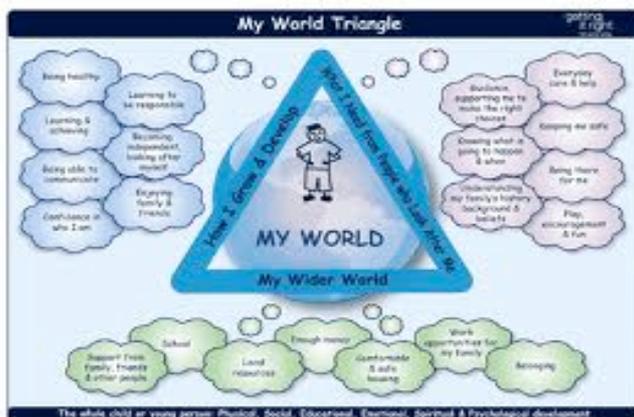
5th EDITION
2015

TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

44

44

La sua trasposizione dal punto di vista del bambino



TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

45

45

LA GRIGLIA DI ANALISI

	Elementi di malessere - Fattori di rischio	Indicatori	Elementi di benessere - fattori protettivi	Indicatori
Contesto sociale				
Il bambino				
La relazione genitori bambino				
I genitori e la famiglia allargata				
La relazione con i servizi e l'A.S				

Bertotti, 2012 - Bambini e famiglie in difficoltà, Carocci , pg 143

46

46

Quando a rischio è il bambino... attenzione alle contrapposizioni

Del rischio per i bambini si dovrebbero occupare i genitori .. Quindi realmente o implicitamente corriamo il rischio di mettere sotto esame il genitori e non lo stato di benessere/malessere dei bambini

→ Rischio di scivolare sulla 'colpevolizzazione' (non è questo il lavoro dell'as

Un'attenzione speciale va data al cercare di evitare la contrapposizione

47

Una possibilità...

Creare un'alleanza e non una lacerazione

utilizzare anche con i genitori / la famiglia /i bambini
l'albero delle decisioni

discutere i pronostici e fare le previsioni mettendo insieme le conoscenze (del professionista e dei membri della famiglia, grandi e piccole)

il punto diventa come creare il terreno per un confronto e una partecipazione - il problem setting e le decisioni consapevoli

48

Bibliografia

Bertotti T. (2012) Bambini e famiglie in difficoltà Teorie e metodi per assistenti sociali. Carocci, Roma

Bertotti, T (2016) Decidere nel servizio sociale, Carocci, Roma

49



TERESA.BERTOTTI@UNIMIB.IT

50

50