

Il documento che segue è messo a disposizione da
ASit Servizio Sociale su Internet.

titolo/tema:	Nuovo dizionario di servizio sociale		tipologia
autori:	CAMPANINI Annamaria (a cura di)		saggio/ricerca
editore:	Carocci	data/anno:	2013
città/luogo:	Roma	pagine/durata:	832
altro/note:	Il file pdf contiene: la <i>Presentazione</i> di Suzy Braye, la <i>Prefazione</i> di Annamaria Campanini, l' <i>indice delle voci</i> con i nomi degli autori 11 pagine complessive		
fonte:	Per ordinare una copia online www.carocci.it	data:	24/02/2013

Ti invitiamo a visitare il nostro sito e a iscriverti gratuitamente ai nostri spazi comunicativi professionali: la mailing list, il forum ed il gruppo di ASit su Facebook.

Se hai del materiale che ritieni utile inviare o fare altre segnalazioni, puoi contribuire all'arricchimento dei nostri spazi!

Considera inoltre la possibilità di sostenere le attività e iniziative di ASit iscrivendoti alla nostra associazione culturale e/o contribuendo attraverso una donazione volontaria.

La presente pagina non è da considerarsi come parte integrante del documento che segue, che viene pubblicato nel nostro sito con il consenso dell'autore, dell'editore e/o in quanto materiale di pubblico dominio reperibile nel web. Si raccomanda di citare sempre le fonti nel caso in cui si riutilizzino i materiali, nonché di rispettarne le licenze d'uso.
E' inoltre gradita una comunicazione ai gestori del sito.

Buona lettura :-)

Presentazione

Sono stata onorata e felice, come direttore della rivista “European Journal of Social Work”, che mi sia stato chiesto di fornire una presentazione per questo importante lavoro. Il *Nuovo dizionario di servizio sociale* esce in un momento cruciale per l'evoluzione del servizio sociale. Le professioni impegnate in tale ambito in questi primi anni del XXI secolo sono più vitali e allo stesso tempo più minacciate che mai. Continua a salire la preoccupazione per l'impatto della recessione economica in tutta Europa sulla vita quotidiana dei cittadini, sono sempre più urgenti strategie per salvaguardare interventi fondamentali per la dignità umana e la sicurezza, mentre i tagli ai servizi rendono più difficile il raggiungimento di questi obiettivi. Eppure in questa epoca di “comunicazione globale” siamo in grado di connetterci a un livello di gran lunga maggiore rispetto al passato con le agende internazionali professionali e disciplinari, e trarre forza e ispirazione per il lavoro nei nostri contesti nazionali e locali. Così dobbiamo attivarci, se non vogliamo limitarci a cogliere lo strato superficiale delle nostre conoscenze condivise, ma esplorare invece più in profondità come la pratica e la conoscenza del servizio sociale in diversi contesti politici, geografici e sociali possano contribuire a illuminare la professione che esercitiamo e la disciplina nella quale operiamo.

Gli autori che hanno partecipato a questo lavoro hanno tenuto pienamente conto dei dibattiti internazionali, presentando sia commenti critici sia le possibili applicazioni derivanti dalla conoscenza dettagliata dell'evoluzione del lavoro delle professioni sociali nel contesto italiano. Gli estensori delle voci hanno accuratamente garantito che sia la tradizione italiana di servizio sociale sia il confronto con concetti e sviluppi presenti in altre realtà fossero ben rappresentati. La pratica e il sapere per la pratica sono essenzialmente situati in un contesto locale: in questa opera sono presenti gli elementi basilari per animare lo sviluppo della professione e della disciplina.

Ogni voce propone non solo la definizione e la descrizione della teoria, del concetto o dell'approccio in questione, ma anche una prospettiva storica sul suo sviluppo, l'analisi dei dibattiti critici e la valutazione della sua rilevanza per la pratica professionale contemporanea. La decisione su cosa includere in tale collezione è stata sicuramente ardua, e ha richiesto al Comitato scientifico di definire e modellare il proprio ambito. Il rapido ritmo di sviluppo che contraddistingue i concetti e il linguaggio professionale rende questo un compito particolarmente difficile. Il lavoro è stato realizzato con grande cura, e mi con-

gratulo con il comitato scientifico per la scelta effettuata. La gamma di lemmi e il numero di voci sono impressionanti.

Il risultato è più di un dizionario: forse può essere meglio descritto come uno strumento di riferimento concettuale, in quanto raccoglie in un unico luogo la ricchezza di un pensiero critico che si qualifica come voce unitaria per una professione e una disciplina che meritano il pieno riconoscimento della loro autonomia. Il servizio sociale ha lottato duramente per questo. In tutta Europa gli sviluppi nel riconoscimento professionale e disciplinare in questo ambito hanno assunto configurazioni differenti in momenti diversi, ma hanno preso forma, e continueranno a farlo. Tutti sono guidati dall'impegno di coloro che, praticando, formando e ricercando il lavoro delle professioni sociali, chiedono il riconoscimento del contributo distintivo del servizio sociale alla realizzazione della giustizia sociale, e la credibilità accademica per la sua conoscenza e le sue evidenze empiriche.

Il *Nuovo dizionario di servizio sociale* ha un ruolo fondamentale in questa mission, raccogliendo insieme ed esemplificando lo sviluppo sia della professione che della disciplina e investigando, attraverso i diversi contributi, la complessità e la raffinatezza della pratica ma anche della ricerca e della teorizzazione che la sostengono. Si affianca a un gruppo piccolo ma influente di dizionari nel resto d'Europa, e resterà un punto di riferimento fondamentale per molti anni a venire.

SUZY BRAYE

Docente di Social Work, Università del Sussex, Inghilterra
Direttore della rivista "European Journal of Social Work"

Prefazione

Il primo *Dizionario di servizio sociale*, diretto da Maria Dal Pra Ponticelli e pubblicato nel 2005, ha realizzato un progetto che per lunghi anni avevano coltivato insieme Elisa Bianchi, Maria Dal Pra Ponticelli, Milena Diomede Canevini e Silvana Tonon Giraldo. L'idea, maturata durante il percorso di accademizzazione della formazione al servizio sociale, era stata accolta dall'AIDOSS (Associazione italiana docenti di servizio sociale) con l'intento di far conoscere, attraverso quest'opera, gli aspetti significativi della storia, i concetti che caratterizzavano la specificità della disciplina, ma anche il dibattito e le prospettive che attraversa la professione.

L'AIDOSS, costituitasi nel novembre 1983, inizialmente con il nome di Coordinamento docenti, al termine del convegno *Assistente sociale, professionalità e formazione*, organizzato dall'Università degli Studi di Siena e dal ministero dell'Interno – momento importante per la definizione dei profili professionali di figure diverse, tra cui l'assistente sociale – era nata per offrire un ambito di aggregazione e di riflessione condivisa ai docenti di servizio sociale, impegnati sia nelle sedi universitarie (le sette scuole dirette a fini speciali) sia nelle scuole rette da enti pubblici, sia nelle scuole private all'epoca presenti in Italia.

Dalla sua costituzione, ha promosso momenti ufficiali di proposte, confronto e dibattito sui temi nodali per la teorizzazione del servizio sociale, connotandosi come un importante punto di riferimento per l'elaborazione teorica e per la definizione di alcuni elementi cardine che il servizio sociale italiano ha posto a fondamento della professione, nonché per la vigile presenza nel delicato processo di inserimento della formazione dell'assistente sociale nell'accademia.

La complessità del sistema al cui interno si colloca il servizio sociale ha richiesto e continua a richiedere alla professione un impegno di concettualizzazione, di riflessione sui propri fondamenti e di rielaborazione critica dell'esperienza acquisita. Cambiamenti sociali profondi hanno attraversato il contesto italiano, modificando non solo i bisogni e i problemi con cui il servizio sociale deve confrontarsi, ma anche le organizzazioni nelle quali l'assistente sociale svolge il suo ruolo. L'avvento di un welfare istituzionale, la sua crisi, l'emergere di nuovi attori in questo ambito, accanto a quelli più tradizionalmente presenti, sono ulteriori eventi che hanno spinto a rivisitazioni e ridefinizioni del ruolo dell'assistente sociale.

Con la pubblicazione del *Dizionario*, l'AIDOSS ha risposto all'esigenza avvertita da più parti di uno strumento di consultazione in grado di offrire un panorama

ampio e approfondito sulla disciplina e sulla professione. Il servizio sociale italiano ha vissuto, in questi ultimi decenni, una spinta propulsiva che lo ha portato a uscire dalla situazione di ombra e di scarsa legittimazione in cui aveva operato per più di quarant'anni, affermandosi a tutti gli effetti come professione. Ne sono testimonianza, da un lato, il processo di regolamentazione della formazione al servizio sociale che, con le sue varie tappe, ha portato all'attuale presenza della laurea triennale in Scienze del servizio sociale e di quella magistrale in Politiche sociali e Servizio sociale, nonché al dottorato di ricerca, sia l'istituzione dell'albo degli assistenti sociali con l'emanazione del *Codice deontologico dell'assistente sociale* e la normativa sul segreto professionale.

Se si analizza però la situazione sotto il profilo disciplinare, emergono ancora alcune criticità. Il servizio sociale, contrariamente a quanto avviene in Europa, non è riconosciuto come disciplina autonoma; non esistono dipartimenti di Servizio sociale o specifici centri di ricerca e pochissimi sono i docenti assistenti sociali, incardinati nell'università. Tutto ciò nonostante la pubblicistica di servizio sociale italiana, dopo gli anni ottanta del xx secolo, abbia ormai acquisito una sua precisa visibilità e vi sia un numero costantemente in aumento di assistenti sociali che hanno conseguito il titolo di dottori di ricerca.

In questo scenario, la redazione del primo *Dizionario*, con la guida di Maria Dal Pra Ponticelli, ha costituito un passaggio significativo nella direzione di una puntualizzazione e di una presentazione ufficiale dei fondamenti della disciplina nel contesto italiano e si è qualificato come un esempio interessante nel panorama europeo. Da una ricerca svolta nell'ottobre 2006, non risultavano essere diffuse molte pubblicazioni di questo livello. Se si esclude la Gran Bretagna che vantava sia il *Collins Dictionary of Social Work*, curato da Martin Thomas e John Pierson, sia *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*, a cura di Martin Davies, pubblicata nel 2000 e accompagnata dal testo *The Blackwell Companion to Social Work*, in ambito europeo risultavano esseri presenti il lessico in francese *Guide du secteur social et médico-social. Professions, institutions, concepts*, redatto da Marcel Jaeger, e la pubblicazione *Hanbuch Sozialarbeit/ Sozialpädagogik*, curata da Hans-Uwe Otto e Hans Thiersch, per la Germania, mentre in Spagna si utilizzava il *Diccionarios de trabajo social* pubblicato da Ezequiel Ander Egg in America Latina.

L'interesse e il favore con cui il *Dizionario di servizio sociale* è stato accolto dal mondo professionale, da ambienti scientifici, dalle professioni sociali e da quanti operano a diverso titolo nei servizi alle persone hanno confermato l'utilità dello sforzo intrapreso nella realizzazione di questo testo.

A distanza di cinque anni, si è sentita la necessità di riprendere il lavoro svolto e di valutarne la rispondenza con le esigenze che nel frattempo erano emerse. L'AIDOSS che aveva assunto la funzione di patrocinatore di quest'opera ha pertanto deciso di procedere a una revisione e a un'integrazione del volume, mantenendo inalterata la composizione del Comitato scientifico, affinché vi

fossero stabilità e congruenza sia nelle premesse che avevano orientato l'impresa sia nel modo di procedere.

La logica che ha guidato il lavoro di redazione – durato circa tre anni – del *Nuovo dizionario di servizio sociale* si è mantenuta quindi in continuità con l'opera precedente: affiancare alle voci che fanno parte del bagaglio storico della professione di assistente sociale altre voci che contribuiscono a definire alcuni concetti di cui il servizio sociale si serve, o fenomeni di cui si occupa, ma anche individuare approcci teorici e operativi più recenti e innovativi.

Si è pertanto rivolta particolare attenzione sia ai mutamenti sociali sia ai problemi che questi hanno prodotto, e all'evoluzione delle politiche sociali, tenendo conto non solo dei diversi contributi teorico-disciplinari, ma anche delle riflessioni e delle esperienze che sono maturate nel contesto professionale traducendole, e provvedendo all'introduzione di nuovi lemmi o alla rivisitazione di voci già presenti.

Si è voluto, inoltre, rivolgere uno sguardo particolarmente attento a quanto emerge dallo scenario internazionale, inserendo voci che sono espressione di un dibattito molto vivace nel servizio sociale mondiale, dibattito che fino a oggi non ha avuto un'eco sufficiente in Italia.

Il *Nuovo dizionario di servizio sociale* ha fatto inoltre tesoro dei commenti e dei suggerimenti che sono pervenuti dalla comunità scientifica e professionale, in modo da rispondere in maniera più puntuale alle esigenze del momento attuale. Il Comitato scientifico ha svolto la sua attività raccogliendo queste istanze e organizzandole intorno ad alcuni assi fondamentali, presenti anche nella precedente opera (epistemologia, teoria e metodologia, principi e fondamenti, deontologia, evoluzione storica, politica sociale e sistema organizzativo dei servizi) che si qualificano come il *core*, elementi propri della tradizione culturale del servizio sociale, con uno sguardo aperto sia alla dimensione internazionale che alle discipline affini.

Gli autori rappresentano questa polifonia disciplinare, con esponenti di spicco in diversi campi, anche se preme sottolineare come 91 tra i 152 estensori delle 191 voci che compongono il dizionario siano assistenti sociali. Tra questi si trovano rappresentanti di generazioni diverse, esperti formatori o assistenti sociali impegnati nella professione, dirigenti di servizi, dottori di ricerca e docenti all'interno dei corsi di laurea di servizio sociale, tra cui alcuni (purtroppo ancora troppo pochi!) incardinati come ricercatori, professori associati oppure ordinari.

A tutti è stato chiesto un impegno considerevole su due livelli. Da una parte, per cercare di dare un'impostazione comune alle voci, sono stati invitati a seguire un percorso di scrittura che tenesse conto di alcuni passaggi fondamentali: dalla definizione all'evoluzione storica, dalle basi teoriche e/o normative all'analisi dei nodi critici, del dibattito attuale e delle prospettive. Dall'altra

è stato richiesto un lavoro di limatura e di sintesi per contenere il dizionario entro limiti accettabili di pagine.

Il lavoro del Comitato scientifico è stato di accompagnamento e orientamento in questo percorso, talvolta di contenimento di testi che presentavano un indubbio interesse e che ci auguriamo gli autori pubblichino come saggi sulle riviste di servizio sociale. La scelta è stata comunque quella di rispettare stili e peculiarità di ognuno, anche a scapito talvolta di una maggiore omogeneità nella strutturazione delle voci.

Si è scelto di raccogliere tutta la normativa citata in una sezione a sé in fondo al volume, sia per non appesantire i testi, sia per consentire una consultazione complessiva di leggi e decreti che riguardano l'ambito del servizio sociale.

Il risultato ottenuto si presenta, quindi, non come un'edizione aggiornata, ma come un testo nuovo, in cui oltre a essere state riscritti o integrati molti lemmi già presenti, per renderli più aderenti al contesto attuale, si sono aggiunte altre 56 voci.

Senza peccare di ambizione, si intende pensare a quest'opera non come a un punto di arrivo, ma come a una tappa verso future evoluzioni che, da una parte, possano ulteriormente consolidare e rendere evidenti la dimensione storica e le basi teoriche del servizio sociale e, dall'altra, fornire aggiornamenti in tempo reale, anche attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti a integrazione di quello cartaceo.

Nell'attuale fase di riordino della formazione universitaria, che toccherà anche i corsi di laurea triennale e magistrale in Servizio sociale, il *Nuovo dizionario* si propone come base comune, come bussola per orientare i percorsi troppo spesso non sufficientemente omogenei sul territorio nazionale, come punto di riferimento anche per la definizione di criteri adeguati di valutazione e accreditamento degli stessi.

L'augurio è che quest'opera, che si caratterizza come specifica, ma non autoreferenziale, che si prefigge di puntualizzare il *proprium* e contemporaneamente di aprirsi al confronto e al dialogo multidisciplinare, possa trovare un ampio riscontro e consenta di rendere evidente il cammino svolto dal servizio sociale italiano verso l'autonomia disciplinare e la maturità professionale.

La convinzione che ci muove è che, per rispondere alla mission espressa dalla definizione internazionale di *social work*, non siano sufficienti buon senso e volontarismo, ma sia necessario sviluppare competenze professionali capaci di intrecciare in un fecondo connubio conoscenze, abilità, atteggiamenti alla luce di quei valori che consentono di indirizzare l'azione dell'assistente sociale nell'interesse delle persone, dei cittadini, delle comunità per realizzare i diritti umani e la giustizia sociale.

ANNAMARIA CAMPANINI

Indice delle voci

ABBANDONO (Alfredo Carlo Moro)	13
ACCESSO (Annamaria Rizzo)	17
ACCOGLIENZA (Daniela Simone)	19
ACCOMPAGNAMENTO (Beatrice Valentini)	23
ACCREDITAMENTO (Antongiulio Bua)	26
ADOZIONE (Valeria Fabbri)	28
ADVOCACY (Rita Bressani)	31
AFFIDAMENTO AL SERVIZIO SOCIALE (Isabella Bernardi, Lucilla Castelfranchi)	33
AFFIDAMENTO FAMILIARE (Paola Lombardi)	36
AIUTO (Anna Tamburini)	39
ALLONTANAMENTO DEI MINORI (Paola Rossi)	43
AMBIENTE (Gabriele Righetto)	45
AMBIENTE E SERVIZIO SOCIALE (Franca Ferrario)	50
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO (Pietro Stefanini)	53
ANZIANI (Carla Facchini)	55
APPROCCIO BIOGRAFICO (Laura Bini)	58
ASCOLTO (Paola Grigoletti)	62
ASSISTENTE SOCIALE (Marilena Dellavalle)	64
ASSISTENZA (STORIA DELLA) (Nicoletta Stradi)	73
AUTO-AIUTO (Sergio Cecchi)	78
AUTODETERMINAZIONE (Silvia Fargion)	81
AUTONOMIA (Marisa Pittaluga Valle)	84
AZIENDA DEI SERVIZI ALLA PERSONA (Antongiulio Bua)	88
BAMBINI (Valerio Belotti)	91
BENESSERE (Domenico Secondulfo)	94
BILANCIO SOCIALE (Maria Paola Giorio)	97
BISOGNO (Francesco Villa)	100
BULLISMO (Elena Buccoliero)	107
CAMBIAMENTO (Laura Fruggeri)	110
CAPACITÀ (Silvia Fargion)	114
CAREGIVER (Patrizia Taccani)	117
CARTA SOCIALE EUROPEA (Giovanni Guiglia)	119
CARTELLA SOCIALE (Beatrice Rovai)	124
CASE MANAGEMENT (Bruono Bortoli)	126
CITTADINANZA ATTIVA (Fedele Ruggeri)	131

CITTADINANZA (DIRITTI DI) (Pierpaolo Donati) 134
COLLOQUIO (Annamaria Campanini) 139
COMMUNITY CARE (Maria Luisa Raineri) 146
COMPETENZA (Maria Teresa Zini) 149
COMPITO (Franca Ferrario) 153
COMPLESSITÀ SOCIALE (Sergio Manghi) 154
COMUNITÀ (Giuliano Giorio) 158
CONCERTAZIONE (Rosalba De Martis) 162
CONCLUSIONE DEL PROCESSO DI AIUTO (Maria Silvia Casacca) 164
CONTESTO (Gloria Pieroni) 167
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (Barbara Bellotto) 171
CONTRATTO (Silvia Fargion) 174
CONTROLLO (Carla Bisleri, Marta Pantaleone) 177
COOPERAZIONE INTERNAZIONALE ALLO SVILIPPO (Lorenzo Nasi) 182
CURA (Patrizia Taccani) 185

DEONTOLOGIA PROFESSIONALE (Milena Diomede Canevini) 188
DEVIANZA (Franco Prina) 196
DIAGNOSI PSICOSOCIALE (Aurelia Tassinari) 200
DIPENDENZE (Monica Urbano) 202
DIRITTI SOCIALI (Emanuele Rossi, Elena Vivaldi) 207
DIRITTI UMANI (Valerio Onida) 211
DISABILITÀ (Salvatore Nocera) 215
DISADATTAMENTO SOCIALE (Monica Pedrazza) 218
DISAGIO (Silvana Poloni) 223
DOCUMENTAZIONE PROFESSIONALE (Ruggero Capra) 226
DOMANDA (Marilena Dellavalle) 229
DOMICILIARITÀ (Mariena Scassellati Sforzolini Galetti) 232

EMERGENZE E SERVIZIO SOCIALE (Lena Dominelli) 236
EMPOWERMENT SOCIALE (Patrizia Sartori) 240
ÉQUIPE (Stefania Miodini) 243
ERRORE (PROFESSIONALE) (Alessandro Sicora) 247
ESCLUSIONE SOCIALE (Chiara Saraceno) 249

FAMIGLIE (Chiara Bertone) 254
FONDO SOCIALE EUROPEO (Antonella Emmulo) 257
FORMAZIONE AL SERVIZIO SOCIALE (Silvana Tonon Giraldo) 259

GENERE (Pierangela Benvenuti) 271
GENITORIALITÀ (Laura Nardi) 272
GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI (Dario Angelo Colombo) 275
GIOVANI (Roberto Maurizio) 279
GIUSTIZIA SOCIALE (Marco Revelli) 282

- GLOBALIZZAZIONE** (Walter Lorenz) 286
- GOVERNANCE** (Giovanni Bertin) 289
- GRUPPO** (Augusto Palmonari) 292
- IDENTITÀ** (Paola Di Nicola) 298
- IMPRESA SOCIALE** (Flavia Franzoni) 304
- INCHIESTA SOCIALE** (Renato Breda) 308
- INDAGINE SOCIALE** (Vittoria Casu) 311
- INDICATORE SOCIALE** (Daniele Nigris) 313
- INSERIMENTO SOCIALE** (Giulio Gerbino) 317
- INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA** (Tiziano Vecchiato) 320
- INTERCULTURA** (Roberto De Vita) 324
- INTERVENTO DI RETE** (Lia Sanicola) 327
- LIVELLI ESSENZIALI** (Angelo Lippi) 333
- MALTRATTAMENTO E ABUSO** (Maria Teresa Bertotti) 337
- MANAGERIALISMO** (Walter Lorenz) 340
- MARGINALITÀ** (Franco Prina) 343
- MEDIAZIONE FAMILIARE** (Elena Allegri) 346
- MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE** (Mara Tognetti Bordogna) 349
- MEDIAZIONE PENALE** (Elisabetta Kolar) 353
- METODO** (Mauro Niero) 356
- METODOLOGIA DEL SERVIZIO SOCIALE** (Maria Dal Pra Ponticelli) 364
- MIGRAZIONI** (Alberto Merler) 368
- MODELLI DI SERVIZIO SOCIALE** (Maria Dal Pra Ponticelli) 372
- MODELLO DI INTERVENTO SULLA CRISI** (Annamaria Campanini) 379
- MODELLO PROBLEM SOLVING** (Maria Dal Pra Ponticelli) 382
- MODELLO SISTEMICO RELAZIONALE** (Annamaria Campanini) 386
- MODELLO UNITARIO CENTRATO SUL COMPITO** (Franca Ferrario) 392
- MULTIDIMENSIONALITÀ** (Alessandro Sicora) 398
- NEGOZIAZIONE** (Silvana Tonon Giraldo) 402
- ORDINE PROFESSIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI** (Franca Dente) 405
- ORGANISMI ASSOCIATIVI INTERNAZIONALI** (Anna Maria Cavallone, Annamaria Campanini) 409
- ORGANISMI ASSOCIATIVI ITALIANI** (Maria Lorenzoni Stefani) 414
- PARTECIPAZIONE** (Raffaello Martini, Patrizia Botazzoli) 421
- PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI** (Angelo Mari) 424
- PIANO DI ZONA** (Ugo De Ambrogio) 429
- PIANO PER LA SALUTE** (Anna Maria Zilianti) 432
- POLITICHE SOCIALI** (Ugo Ascoli) 435
- POLITICHE SOCIALI EUROPEE** (Maria Dal Pra Ponticelli) 442

- POVERTÀ** (Antonella Meo) 446
- PRATICA ANTIDISCRIMINATORIA** (Fiora Luzzatto) 451
- PRESTAZIONE** (Silvana Mordeglià) 453
- PREVENZIONE** (Marco Ingrosso) 457
- PRINCIPI DEL SERVIZIO SOCIALE** (Elisabetta Neve) 463
- PROBLEMA** (Valeria Fabbri) 471
- PROCESSO DI AIUTO** (Maria Dal Pra Ponticelli) 474
- PROFESSIONI SOCIALI** (Dario Rei) 480
- PROGETTO** (Silvana Tonon Giraldo) 485
- PROGRAMMAZIONE** (Paolo Ferrario) 492
- PRONTO INTERVENTO SOCIALE** (Angelo Lippi) 495
- PROTOCOLLO** (Cristina Rossetti) 498
- QUALITÀ** (Elena Allegri) 500
- REGOLAZIONE SOCIALE** (Pietro Fantozzi) 505
- RELAZIONE DI AIUTO** (Carmen Prizzon) 508
- RESIDENZIALITÀ** (Maria Spoto) 511
- RESILIENZA** (Paola Milani, Marco Jus) 515
- RESPONSABILITÀ** (Duccio Demetrio) 520
- RIABILITAZIONE SOCIALE** (Merj Cai, Susanna Rollino) 524
- RICERCA** (Mauro Niero) 528
- RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE** (Elena Allegri) 535
- RISCHIO** (Stefano Chicco) 541
- RISORSA** (Debora Da Pos) 544
- SALUTE** (Daniele Salmaso) 547
- SEGNALAZIONE** (Daniela Simone) 550
- SEGRETERIATO SOCIALE** (Lorenza Anfossi) 555
- SEGRETO PROFESSIONALE** (Antonietta Pedrinazzi) 558
- SERVIZIO CIVILE NAZIONALE** (Loredana Ciriminna) 563
- SERVIZIO SOCIALE** (Milena Diomede Canevini, Elisabetta Neve) 567
- SERVIZIO SOCIALE DI COMUNITÀ** (Elena Allegri) 577
- SERVIZIO SOCIALE DI GRUPPO** (Franca Ferrario) 581
- SERVIZIO SOCIALE DI TERRITORIO** (Aurelia Tassinari) 586
- SERVIZIO SOCIALE E ANZIANI** (Silvana Tonon Giraldo) 592
- SERVIZIO SOCIALE E COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO** (Roberta Di Rosa) 597
- SERVIZIO SOCIALE E DIPENDENZE** (Valerio Quercia) 602
- SERVIZIO SOCIALE E FAMIGLIE** (Beatrice Rovai) 606
- SERVIZIO SOCIALE E GIUSTIZIA MINORILE** (Isabella Mastropasqua) 609
- SERVIZIO SOCIALE E (IM)MIGRAZIONE** (Elena Spinelli) 613
- SERVIZIO SOCIALE E LAVORO** (Nicoletta Stradi) 616
- SERVIZIO SOCIALE E MINORI** (Cristina Tilli) 622
- SERVIZIO SOCIALE E ORGANIZZAZIONE** (Annamaria Zilianti) 626

- SERVIZIO SOCIALE E SALUTE (Chiara Caprini) 630
 SERVIZIO SOCIALE E SALUTE MENTALE (Luisa Spisni) 634
 SERVIZIO SOCIALE INDIVIDUALE (Lea Leonarda Bresci) 638
 SERVIZIO SOCIALE INTERNAZIONALE (Annamaria Campanini) 643
 SERVIZIO SOCIALE PER ADULTI IN AMBITO PENITENZIARIO (Renato Breda) 646
 SERVIZI SOCIALI (Paolo Ferrario) 654
 SERVIZI SOCIALI IN EUROPA (Cristiano Gori) 658
 SISTEMA INFORMATIVO NEI SERVIZI SOCIALI (Maurizio Motta) 660
 SOLIDARIETÀ (Italo De Sandre) 663
 SOSTEGNO ECONOMICO (Daniela Gregori) 668
 SOSTENIBILITÀ (Stefano Zamagni) 671
 STORIA DEL SERVIZIO SOCIALE (Milena Diomede Canevini) 676
 SUPERVISIONE (Elena Allegri) 684
 SUSSIDIARIETÀ (Ivo Colozzi) 688
 SVILUPPO (Alberto Merler) 691
- TECNICHE (Mariella De Santis) 694
 TEMPO (Cristiana Pregno) 697
 TEORIA PSICOANALITICA E SERVIZIO SOCIALE (Giuliana Lisa Milana) 700
 TEORIE DEL SERVIZIO SOCIALE (Luigi Gui) 703
 TERRITORIO (Maria Rosa Guerrini) 714
 TERZO SETTORE (Lucia Boccacin) 717
 TIROCINIO (Elisabetta Neve) 721
 TRATTAMENTO (Carla Moretti) 728
 TRIFOCALITÀ (Luigi Gui) 731
 TUTELA (Annalisa Gualdani) 735
 TUTORATO NEL SERVIZIO SOCIALE (Marilena Dellavalle) 740
- UNITARIETÀ (Annunziata Bartolomei) 744
 UTENTE-CLIENTE (Edda Bormioli Riefolo) 746
- VALORI (Aurelia Tassinari) 752
 VALUTAZIONE DEI SERVIZI (Mauro Palumbo) 760
 VALUTAZIONE NEL PROCESSO DI AIUTO (Annamaria Campanini) 764
 VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE (Annamaria Campanini) 768
 VIOLENZA (Maria Teresa Bertotti) 771
 VISITA DOMICILIARE (Domenica Antonia Gristina) 775
 VOLONTARIATO (Francesco Marsico) 778
 VULNERABILITÀ (Antonella Meo, Nicola Negri) 783
- WELFARE STATE (Fiorenzo Girotti) 786