

# La valutazione del lavoro sociale

**LE CARATTERISTICHE DELL'OGGETTO DELLA VALUTAZIONE DEL LAVORO SOCIALE RENDONO INUTILIZZABILI LE METODOLOGIE E GLI STRUMENTI APPLICATI IN ALTRI CAMPI. IL VALUTATORE SOCIALE DEVE ACCENDERE LA CANDELA E AMPLIARE IL RAGGIO CRITICO DEL PROPRIO SGUARDO DELLE REALTÀ, IN UN CAMPO IN CUI LA VISTA SI SCONTRA CON L'UNICITÀ, L'IRRIPETIBILITÀ, L'INDETERMINAZIONE DELL'OGGETTO: GLI ESSERI VIVENTI.**

*Graziella Civenti* assistente sociale  
Docente di Metodi e tecniche  
per il lavoro sociale e di rete  
Università Ca' Foscari, Venezia

## PERCHÉ SI VALUTA

Negli ultimi anni si sta assistendo alla diffusione nell'ambito del lavoro sociale, dopo essersi già più solidamente impiantate nel contesto sanitario, delle tematiche legate alla valutazione degli interventi.

All'origine del crescente interesse per tali tematiche possono essere rintracciati due ordini di fattori:

- La sempre maggiore esigenza di ciascuno degli attori protagonisti del sistema sociosanitario di capire se l'attività svolta ottiene i risultati attesi o comunque produce cambiamenti ritenuti soddisfacenti dai destinatari delle prestazioni. Ovviamente l'oggetto della valutazione sarà diverso in relazione alle categorie degli attori. Nel caso in cui a valutare siano i professionisti che operano nei servizi, l'attenzione si concentrerà principalmente su aspetti di natura tecnica e sull'efficacia dei trattamenti erogati. Se l'attività valutativa viene promossa dai dirigenti, l'interesse sarà più probabilmente orientato alla quantificazione dei costi e all'efficienza del sistema. Ciò che comunque appare essersi consolidato è la convinzione che le attività valutative debbano rappresentare una componente stabile del processo culturale e professionale che impone a ogni attore di esplicitare il proprio concetto di qualità in riferimento all'attività che svolge e di predefinire i criteri e gli indicatori con cui verificare il suo grado di realizzazione nell'attività quotidiana. Questa consapevolezza ha spostato progressivamente l'asse della valutazione dal semplice riscontro a posteriori, effettuato tramite strumenti soggettivi, alla predisposizione di meto-

diche più oggettive, fondate su sistemi informativi e strumenti di rilevazione standardizzati.

- La necessità di rendere conto del buon impiego delle risorse assegnate. La recente forte enfasi sui principi manageriali nella gestione dei sistemi di welfare, l'accreditarsi sul mercato di soggetti erogatori diversi (pubblico, privato imprenditoriale, privato sociale) e l'adozione di sistemi di finanziamento tramite *budget* hanno, infatti, da un lato, reso più vincolante il controllo a livello centrale e, dall'altro, hanno stimolato il confronto e la negoziazione (quando non apertamente la competizione) fra le parti, imponendo un rigore nuovo nel documentare le proprie ragioni. Tale imperativo è risultato particolarmente pressante per servizi e attività "deboli" sotto il profilo produttivo, che devono convincere a spostare risorse a loro favore senza poter utilizzare come argomento la convenienza economica delle allocazioni (Foglietta, 2000).

Queste considerazioni mettono in luce la doppia anima delle attività valutative: da un lato espressione di un'aspirazione da parte delle professioni sociali a irrobustire le proprie pratiche affrancandole dall'approssimazione e dalla genericità che a volte viene imputata alla loro base epistemologica e alla loro strumentazione tecnica, dall'altro risposta a vincoli esterni.

Coerentemente con questa doppia natura, anche le finalità e i prodotti delle attività valutative si presentano diversificati: da un lato l'enfasi viene, infatti, posta sulla valutazione come processo di apprendimento per migliorare (*learning*), dall'altro il termine richiama

altrettanto frequentemente finalità di rendicontazione (*accountability*), ovvero, semplificando, da un lato viene enfatizzata la dimensione qualitativa (valutazione come giudizio di merito = "stabilire il valore di"), dall'altro si pone in primo piano la dimensione quantitativa (valutazione come misurazione = "trovare un'espressione numerica per") (Shaw, Lishman, 2002).

È evidente che se a prevalere è la finalità di rendicontazione, che tende a incentivare la scomposizione del tutto nelle sue parti per meglio adattarlo a necessità di misurazione di *performance* e/o per facilitare la definizione dei meccanismi di remunerazione delle attività, la professione correrà il rischio di perdere di vista la prospettiva "ecologica" che la caratterizza e di percepire la valutazione come un compito burocratico aggiuntivo.

D'altro lato, se l'interesse per la valutazione si traducesse in una mera pratica autoriflessiva, il servizio sociale perderebbe l'occasione di dialogare in maniera competente con gli altri comparti del sistema sociosanitario e di partecipare all'elaborazione di strumenti di codifica e verifica della propria attività, esponendosi conseguentemente al rischio di veder giudicato il proprio operato sulla base di criteri definiti da altri soggetti.

La sfida si presenta pertanto impegnativa: gli operatori devono imparare a parlare il linguaggio dominante, a loro estraneo, del managerialismo e al tempo stesso devono, attraverso quel linguaggio, elaborare e comunicare modalità di rappresentazione del loro lavoro rispettose dei valori cui questo si richiama.

## CHE COSA SI VALUTA

Ma qual è, com'è l'oggetto della valutazione di un operatore sociale?

La prima caratteristica può essere individuata nella globalità.

Un breve racconto di Rumì (poeta e mistico sufi del 1200) illustra molto bene questo tema:

"Un elefante arrivato dall'India era stato sistemato in una stanza buia. La popolazione curiosa di conoscere un animale simile si precipitò nella stalla. Poiché non si vedeva nulla a causa della mancanza di luce, la gente si mise a toccare l'animale. Uno di questi toccò la proboscide e disse: "Questo animale assomiglia a un enorme tubo".

Un altro toccò le orecchie: "Si direbbe piuttosto un grande ventaglio".

Un altro, toccando le zampe, disse: "No, ciò che si chiama elefante è senza dubbio una specie di colonna".

E così ciascuno di loro si mise a descriverlo a proprio modo. È veramente un peccato che non avessero avuto una candela per mettersi d'accordo" (Rumi, 1995).

L'elefante con cui hanno a che fare gli operatori è, evidentemente, la realtà sociale o, in altri termini, il percorso metodologico attraverso cui la professione incontra tale realtà e agisce su essa, nonché gli esiti, diretti e indiretti, che tale azione produce.

E come gli abitanti di quel paese, gli operatori sono spesso esposti al rischio di cogliere un solo aspetto della realtà e, assumendo la parte per il tutto, di riflettere e agire solo su quello.

La posizione di chi opera nel sociale è però ancora più difficile di quella della popolazione che entra in contatto per la prima volta con un elefante e non riesce a farsene un'idea: rispetto a quello del racconto, il loro elefante è, infatti, in movimento e in interrelazione con elementi diversi dell'ambiente circostante, il che rende ulteriormente difficile descriverlo "una volta per tutte".

Inoltre, gli operatori sociali non potrebbero nemmeno giurare sul fatto che esista una luce (sia essa una teoria o una pratica) che sappia metterli al riparo definitivamente dalle incertezze e dai limiti, senza esporli contemporaneamente al rischio opposto del riduzionismo.

Quello che possono fare è, piuttosto, ampliare il raggio del proprio sguardo in modo da riuscire a cogliere immagini le più chiare e complete possibili dei fenomeni indagati. Se già cominciasse a spostarsi (per esempio uscissero più frequentemente dalle sedi dei servizi per conoscere il territorio in cui operano) potrebbero avvantaggiarsi di angoli di osservazione differenti: dell'elefante percepirebbero le orecchie, la coda, la proboscide e probabilmente, pur mantenendo l'incertezza sulla sua forma definitiva, disporrebbero di qualche idea in più rispetto a chi si limita a rapportarsi con un solo lato. L'oggetto che alla fine cercherebbero di immaginare assomiglierebbe all'elefante reale un po' di più di quanto gli assomigli il singolo organo.

Ma come coniugare la consapevolezza della globalità del proprio oggetto di lavoro con la necessità di trovare indicatori che lo descrivano e lo misurino e che tenderanno a operazionalizzarlo e a scomporlo?

È evidente che più si sarà riusciti a cogliere la globalità, più lati saranno stati esplorati, più si sarà consapevoli della parzialità del proprio sapere e più ci si potrà permettere di scomporre il proprio oggetto senza correre il rischio

di scambiare la parte per il tutto. Un conto è, infatti, scomporre qualcosa di cui si conosce l'immagine globale, o rispetto a cui comunque non si ignora la parzialità della propria conoscenza (scomporre permetterà in quel caso di descrivere meglio le singole parti), altro è farlo guidati dalla convinzione di possedere una visione piena e definitiva dell'oggetto indagato.

Anche se solo di sfuggita, essendo argomento ampiamente esplorato dalla letteratura, non si può non ricordare che l'oggetto del lavoro sociale è caratterizzato anche da unicità e irripetibilità: ogni elefante è, infatti, diverso da tutti gli altri, così come ogni soggetto, individuale o collettivo, che gli operatori sociali incontrano e ogni relazione che costruiscono è un *unicum* che sfida la codificazione, l'individuazione di regolarità, la classificazione (da qui il distacco spesso avvertito dagli operatori tra pratica e teoria, ovvero tra l'attività quotidiana dei servizi e i modelli teorici che dovrebbero spiegarla e/o guidarla).

Un'altra caratteristica dell'oggetto di lavoro della professione può essere individuata nella complessità.

Intuitivamente ogni operatore sociale sa che i sistemi sui quali è chiamato a intervenire e nei quali è inserito sono sistemi complessi. Ma cosa significa esattamente questa affermazione e quali sono le sue conseguenze sul piano teorico e su quello più strettamente operativo?

Tra le caratteristiche dei sistemi complessi descritte dalla scienza della complessità (Gandolfi, 1999) può essere utile soffermare l'attenzione sul fatto che un sistema complesso:

- presenta un alto numero di elementi;
- ha una struttura a rete, ovvero i processi che lo caratterizzano formano una rete interconnessa di relazioni tale per cui fra *input* (cause) e *output* (effetti) non esiste una proporzionalità lineare;
- è un sistema aperto, ovvero scambia informazioni, materiale, energia con l'ambiente;
- è dinamico, reagisce agli stimoli ambientali e può evolvere (adattandosi all'ambiente, trovando nuove strategie, usando creativamente gli errori);
- è creativo e innovativo, ovvero continuamente mostra risorse inedite, produce novità, strutture e funzioni non esistenti in precedenza;
- presenta effetti ritardati, il che significa che un *input* immesso nel sistema può provocare una risposta immediata, forse prevista, ma anche effetti successivi su altre parti del sistema, effetti che non erano stati previsti e che potrebbe essere difficile ricondurre all'*input* originario;

- un sistema complesso è pertanto imprevedibile o, più esattamente, consente solo previsioni a breve termine;
- conseguentemente, è incontrollabile, in quanto dove si crea spontaneamente novità e non esiste prevedibilità a lungo termine svanisce il controllo umano.

Bateson, in uno dei suoi "metaloghi", ben esemplifica questo concetto. Citando l'episodio della partita a croquet con la Regina di Bastoni riportato in *Alice nel Paese delle meraviglie*, osserva che la configurazione del tutto straordinaria del *setting* descritto da Carroll (campo pieno di solchi e zolle, palle che sono in realtà porcospini vivi, fenicotteri al posto delle mazze, archetti formati da soldati piegati in due e appoggiati sulle mani e sui piedi) rende di fatto impossibile ad Alice giocare. Sul campo animato ogni cosa, infatti, si muove, ogni cosa sfugge alla pretesa funzionalista che è ad essa attribuita: le palle si srotolano, gli archetti si spostano, i fenicotteri si voltano, dalla loro scomoda posizione a testa in giù, a guardare negli occhi il giocatore, ecc.

Alice giunge così ben presto alla conclusione che si tratta di un gioco molto difficile.

Il problema dei fenicotteri, dei porcospini e dei soldati è esattamente, osserva Bateson, che sono esseri vivi, quindi imprevedibili, quindi incontrollabili. "Se", dice il padre nel metalogo, "il campo di croquet fosse stato accidentato o se le palle avessero avuto una forma bizzarra o se le teste delle mazze fossero state semplicemente oscillanti, i giocatori avrebbero potuto imparare il gioco, sarebbe stato solo più difficile, non impossibile. Ma una volta che nel gioco entrano degli esseri viventi, diventa impossibile" (Bateson, 1992).

Folgheraiter usa il concetto di indeterminazione per descrivere le conseguenze sul lavoro sociale della complessità: "L'operatore che elabori astrattamente un suo preciso piano possiede un controllo assoluto solo di questo piano, cioè lo può effettivamente pensare come vuole, ma non possiede altrettanto controllo sugli esiti. Se io do una spinta affinché la realtà si modifichi (vale a dire intervengo), il principio di indeterminazione dice che non posso esattamente sapere quello che succederà" e questo non solo o non tanto per limiti legati alla fallibilità umana quanto piuttosto per una caratteristica propria della realtà, il che significa che anche il miglior piano possibile può e non può (ovvero non si sa e non è possibile saperlo *ex ante*) raggiungere l'obiettivo.

Se è vero, tuttavia, che "non esiste una soluzione certa, cioè accade non perché non ne esiste veramente neanche

una, ma piuttosto, al contrario, perché esistono parecchie soluzioni potenziali, il che, come si può intuire, è molto diverso dal dire che quell'unica soluzione che esiste non è possibile conoscerla con certezza: i percorsi praticabili, sebbene incogniti, sono molteplici e si potranno disvelare o, addirittura, creare nel corso dell'azione. Non le possiamo vedere se non *ex post*, ma le soluzioni si costruiscono *in itinere* e possono essere molteplici" (Folgheraiter, 1998).

Questa posizione comporta un radicale superamento dell'idea dell'intervento sociale come mezzo per controllare gli eventi: la struttura a rete dei sistemi complessi, infatti, squalifica e condanna al fallimento ogni ipotesi di azione lineare e deterministica; concentrarsi su unico elemento del sistema, ignorando le interdipendenze che legano tra loro i diversi elementi e che fanno sì che interventi attuati su un punto producano cambiamenti non governabili su altre parti del sistema o sul sistema globale, appare una strada in salita, in genere miope, a volte addirittura dannosa.

Ma come può la valutazione tenere conto della complessità e dell'indeterminazione che ne deriva senza farsi da queste ridurre all'impotenza?

Come è possibile dichiarare i risultati attesi, aspirare a valutare l'esito se questo non è prevedibile?

Come è possibile dimostrare l'efficacia generalizzabile di un intervento quando le variabili che ne modificano l'impatto sul singolo soggetto sono così tante e ingovernabili?

E, d'altra parte, se non si dichiarano prima gli esiti attesi, se non si cerca di individuare nella variabilità delle pratiche individuali quelle di maggiore e comprovabile, o comprovata, efficacia, ci si chiama fuori da una logica valutativa, che comporta comunque riproducibilità e compressione dei margini di soggettività.

La sfida è, ancora una volta, molto difficile: la consapevolezza della complessità, infatti, non può diventare alibi per giustificare l'assenza di rigore metodologico e di autoverifica, d'altro lato l'attenzione alle componenti misurabili della realtà non può far dimenticare il quadro di complessità in cui si iscrivono.

Di nuovo occorre cercare un compromesso:

- costruire criteri e indicatori sapendo della loro relatività ed essendo pronti a modificarli e comunque a guardare la realtà con sufficiente attenzione e apertura, così da poter cogliere anche ciò che non era atteso, ciò che non era stato previsto;

- accettare la parzialità, ma non rinunciare a causa sua a costruire strumenti di lettura, generalizzazione e confronto dei fenomeni, sapendo che il percorso di nominazione delle proprie pratiche e di costruzione di strumenti adeguati di verifica potrà essere lungo.

Un invito a prendersi il tempo necessario ci giunge da Sclavi, che utilizza una variante della favola dell'elefante precedentemente riportata per illustrare le dinamiche dell'urgenza classificatoria.

La popolazione che accorre a vedere l'animale arrivato dall'India, osserva Sclavi, ha troppa fretta di arrivare alle conclusioni: le descrizioni delle diverse persone appaiono basate su similitudini e credenze tradizionali piuttosto che su una cauta e meticolosa analisi della propria esperienza. Può darsi benissimo che la prima immagine che viene in mente toccando la proboscide di un elefante sia quella di un tubo. Ma se si prestasse attenzione e si esaminassero con cura tutti i particolari, anche quelli più marginali, l'osservazione potrebbe cambiare o almeno mettere in dubbio quella prima immagine (Sclavi, 2000).

Il contrario dell'urgenza classificatoria è la capacità di convivere con il disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente, di evitare le scorciatoie facili e premiate socialmente degli stereotipi.

I saperi richiesti dalla complessità sono, infatti, saperi aperti, dai risultati mai definitivi, ricchi di contaminazioni, capaci di accettare e studiare in parallelo affermazioni contrastanti e divergenti, accogliendo gli errori e le diversità come una risorsa da gestire intelligentemente anziché come un ostacolo da rimuovere quanto più in fretta possibile.

## COME SI VALUTA

Immaginiamo che tutte queste premesse siano ben presenti e che l'operatore sociale sia deciso a sfruttare l'occasione che la valutazione gli offre per rendere infine visibili i suoi specifici contenuti con tutte le sfaccettature che li caratterizzano.

Con quali strumenti potrà concretamente farlo?

La domanda pone nuovi problemi, di altra natura e di altrettanto difficile soluzione.

La letteratura in lingua italiana offre, infatti, pochi strumenti e indicazioni operative per gli operatori sociali che vogliono intraprendere un percorso valutativo.

Né, d'altro lato, è possibile pensare a un'importazione *tout court* delle metodologie e degli strumenti appron-

tati in ambito sanitario in cui, come già detto, la valutazione si è diffusa molto prima di quanto avvenuto in quello socio-assistenziale.

A impedirlo sono esattamente le caratteristiche proprie dell'oggetto del lavoro sociale professionale, ovvero la sua globalità e la sua complessità.

Anche in ambito sanitario, d'altra parte, più aumenta la complessità dell'azione terapeutica e più la relazionalità diventa elemento costitutivo dell'oggetto di analisi, più risulta difficile fare riferimento a evidenze scientifiche.

La valutazione dell'efficacia di un nuovo farmaco o di una nuova procedura implicherebbe, per esempio, il confronto di due insiemi di osservazioni: un insieme ottenuto con l'uso del nuovo farmaco o della nuova procedura, l'altro, l'insieme di controllo, ottenuto senza l'uso di detto farmaco o procedura. Precisi dispositivi sono stati messi a punto per tenere sotto controllo tutti i possibili *bias* e per poter essere certi che un'eventuale differenza riscontrata nel comportamento dei due campioni sia effettivamente da attribuirsi al farmaco o alla procedura oggetto di indagine. Così, per esempio, per liberare il terreno dalla possibile influenza di fattori quali variazioni di campionamento o fluttuazioni casuali si fa ricorso a test statistici di significatività che consentono di eliminare questa categoria come spiegazione verosimile della differenza; per evitare che vi siano differenze proprie tra il gruppo di trattamento e il gruppo di controllo, si attua la sperimentazione clinica controllata, ovvero una sperimentazione in cui i due insiemi, in contemporaneo studio, sono il più possibile uguali sotto tutti gli aspetti a eccezione del fatto che in un insieme i pazienti ricevono il nuovo farmaco o la nuova procedura, mentre nell'altro ricevono il farmaco o la procedura di controllo. L'espressione "il più possibile uguali" significa che queste condizioni devono essere mantenute sia all'inizio (attuando, nell'assegnazione ai due gruppi, la randomizzazione del campione) sia durante il corso della ricerca.

Per controllare, infine, possibili differenze nella gestione e nella valutazione dei gruppi di trattamento e di controllo durante il corso della ricerca si ricorre al trattamento in "doppio cieco": non solo il paziente non sa se è nel gruppo di trattamento o in quello di controllo, ma anche il medico lo ignora. In questo modo si ipotizza che vengano eliminati i potenziali pregiudizi sia del medico sia del paziente (Colton, 1983).

È evidente che molto raramente uno sperimentatore ha la possibilità di

disporre di condizioni ideali quali queste e spesso, anziché misurare l'efficacia (*efficacy*) di un farmaco o di un intervento attraverso lo strumento elettivo della *clinical trial*, i ricercatori e/o i clinici si accontentano di misurarne l'efficacia nella pratica (*effectiveness*).

È altrettanto intuitivo che le caratteristiche proprie dell'oggetto della valutazione sociale rendono praticamente impossibile accedere a strumenti e metodologie di lavoro quali quelle sopra descritte. Ciò ha fatto sì che la maggior parte dei valutatori di lavoro sociale inglesi e statunitensi (paesi nei quali esiste nel campo una tradizione più consolidata) abbia ormai abbandonato la pretesa che i disegni sperimentali e quasi sperimentali possano essere applicati al lavoro sociale e/o comunque siano in grado di produrre informazioni affidabili in termini di causa ed effetto sui fenomeni osservati.

Ma anche rinunciando a tale aspirazione, altri problemi rendono difficile la valutazione dell'*outcome* nel campo degli interventi sociali. A differenza, infatti, di quanto accade in aree della medicina in cui è stato relativamente semplice definire criteri e indicatori di esito affidabili e condivisi (si pensi, per esempio, ai tassi di morbilità e di mortalità), nel lavoro sociale, che opera in una logica di *care* piuttosto che di *cure* e che non può che fondare la valutazione dell'esito sul principio metodologico della multidimensionalità, indicatori e criteri sono più difficilmente identificabili o comunque il grado di controversia intorno a essi può risultare elevato.

Inoltre, difficilmente l'esito raggiunto può essere ascritto a uno specifico intervento: come già visto, nelle aree a elevata complessità il peso di variabili non direttamente controllate né controllabili dagli erogatori delle prestazioni è, infatti, particolarmente alto e può quindi influenzare in maniera significativa l'andamento e il successo (o insuccesso) dei progetti.

Ancora più difficile, qualora questa fosse l'aspirazione dei valutatori, risulterebbe attribuire l'esito a una specifica figura professionale, per esempio l'assistente sociale: la modalità di lavoro di *équipe* generalmente adottata nei servizi sociosanitari e le pratiche di lavoro in rete fanno sì che i risultati degli interventi realizzati debbano essere considerati quale prodotto di un approccio multidisciplinare in cui può risultare impossibile misurare il peso e l'efficacia dei singoli apporti.

Queste difficoltà tuttavia, lungi dal demotivare all'attività di ricerca e di valutazione, dovrebbero rappresentare uno stimolo al loro sviluppo, dovrebbe-

ro indurre gli operatori a confrontarsi in maniera più rigorosa possibile sui risultati delle diverse pratiche adottate all'interno di ciascun ambito di intervento per cercare di arrivare all'individuazione di quelle più ragionevolmente produttive di successo, accontentandosi eventualmente di evidenze non certissime, ma attendibili e di metodologie non perfette, ma valide (il *good enough* della cultura anglosassone).

Una strada da percorrere potrebbe essere quella di adottare una prospettiva multiassiale e negoziale, coinvolgendo nelle attività di valutazione tutti coloro che partecipano al processo di aiuto, vale a dire non solo gli operatori, ma anche gli utenti dei servizi, le loro famiglie e la loro rete sociale. Pratica ancora poco frequentata (nonostante l'abbondanza di riferimenti in tal senso nei testi di metodologia) e auspicabile in tutte le fasi del lavoro sociale (dalla costruzione del problema all'individuazione delle strategie di fronteggiamento) la partecipazione degli utenti si rivela addirittura necessaria quando si tratta di definire cosa sia, nello specifico di un servizio o di una professione, un risultato di successo.

La relatività del concetto di qualità (che giustifica una distinzione e una non automatica sovrapposibilità tra qualità erogata e qualità percepita; Ranci Ortigosa, 2000) rende, infatti, doveroso da parte degli operatori confrontare le proprie ipotesi con quelle degli interessati al fine di costruire strumenti di lettura il più possibile rispettosi della pluralità del reale. Solo attraverso questa via è possibile immaginare che la valutazione diventi uno strumento capace di perseguire *empowerment* e di modificare la cultura e gli assetti di potere all'interno delle organizzazioni e nel rapporto di queste con il sociale.

Anche in questo caso, tuttavia, occorre essere consapevoli delle difficoltà che si potranno incontrare. L'applicazione della partecipazione ai processi di valutazione non è, infatti, esente da rischi: dato che i rapporti tra i soggetti difficilmente sono paritari, esiste, per esempio, la possibilità di manipolazione e strumentalizzazione a favore degli interessi dei soggetti più potenti del *setting* partecipativo (De Ambrogio, 2003). Inoltre, occorre tenere presente che la valorizzazione del punto di vista dei destinatari degli interventi porta in primo piano il problema metodologico di rendere "oggettivabile" l'opinione degli utenti, ovvero di disporre di strumenti capaci di quantificare dati qualitativi e di cogliere e rappresentare in maniera affidabile la soggettività (Ruggeri, Dall'Agola, 2000).

Non minori difficoltà si incontrano se si sposta l'attenzione dall'esito dell'intervento al processo di lavoro. Qui ogni disciplina, ogni professione deve definire la propria *mission*, le proprie metodologie, le proprie linee guida, e ben poco può mutuare da quanto elaborato da altri.

Inoltre, quando di un intervento sia provata l'efficacia, la correttezza delle procedure di somministrazione ha un peso e un significato ben diverso rispetto alle procedure di somministrazione di una pratica la cui efficacia non è certa o, perlomeno, non è né scientificamente né empiricamente provata.

Ciò nondimeno, è vitale che la professione si impegni a nominare le proprie pratiche e a definire quali sono, o potrebbero essere, le procedure ottimali nelle diverse situazioni: in gioco, oltre alla possibilità di fare riferimento a protocolli riconosciuti e condivisi che, benché necessariamente provvisori e relativi, possono rappresentare una guida all'azione (riconoscimento intraprofessionale), c'è anche la possibilità di accreditare e legittimare maggiormente la professione nel suo rapporto con altri e contigui gruppi disciplinari (riconoscimento interprofessionale).

È importante sottolineare che non si tratta solo di definire con la massima precisione possibile la nozione di competenza, ma anche di ragionare sul significato delle professionalità sociali e sui loro rapporti con il mondo esterno, in una parola, di formulare (o riformulare) il proprio progetto professionale (Lymbery, 2003).

Il servizio sociale è sempre stato, per sua natura e per sua storia, portatore di eticità, l'eticità della responsabilità nei confronti dell'altro. Questa eticità suona oggi (in un'epoca in cui la *pensée unique* del liberismo e dell'individualismo trionfa incontrastata) assolutamente controcorrente (Bauman, 2003). E sembra spesso che anche coloro che potrebbero esserne i più diretti e capaci sostenitori (gli operatori sociali stessi) abbiano rinunciato a trovare le parole per rivendicarla. Da un lato pesa il costante e progressivo ridimensionamento delle pretese intellettuali del lavoro sociale, sempre più disincentivato a entrare nel merito di risvolti essenziali come quelli relativi al ruolo e alle finalità delle professioni sociali, dall'altro una sorta di patteggiamento implicito ha portato nel tempo gli operatori a rinunciare all'orientamento verso il cambiamento politico in cambio del mantenimento di un controllo tecnico sull'azione professionale (Lymbery, 2003).

La costruzione di strumenti per la valutazione di processo potrebbe rap-

presentare un'occasione preziosa proprio per riappropriarsi di queste dimensioni e affermarle in una definizione di sé attenta tanto alle procedure quanto ai valori cui queste si riferiscono.

Si metterebbe così in moto "un particolare tipo di ricerca volta a costruire una ricognizione dell'esistente, non per darne una descrizione completa e 'oggettiva', per esporre in modo tautologico ciò che è già noto, ma per coglierne dei tratti distintivi, dei dati strutturali e culturali che generino interrogativi, chiamino a riflessioni e a formulazione di ipotesi" (Olivetti Manoukian, 1998).

È evidente che, essendo poco numerosi i riferimenti in letteratura e ancora meno numerose le esperienze dei singoli operatori e/o delle organizzazioni professionali, non esiste altra strada nella costruzione di strumenti per la valutazione (sia essa dell'esito o del processo del lavoro sociale) oltre a quella del confronto, della costruzione di ipotesi e della loro disseminazione nell'ambito operativo e in quello accademico.

Senza dimenticare che oggi sono disponibili numerosi strumenti, validati e riproducibili che, sebbene non nati con finalità di valutazione del lavoro sociale, possono da questo essere utilizzati per misurare specifiche dimensioni di *outcome* (si pensi, a titolo di esempio, alla Whoqol per la valutazione della qualità della vita degli utenti).

La scelta metodologica di fondo cui ci si può richiamare è quella di un realismo critico consapevole della propria fallibilità, che assuma la massima oggettività possibile come ideale normativo, ma che sia ben consapevole che l'attività valutativa e i suoi risultati "risentono sempre, in misura significativa, degli interessi, della collocazione sociale del valutatore, del potere degli altri portatori di interesse nonché del carattere 'inflexibile' del reale" (Shaw, Lishman, 2002), ovvero della sua globalità e della sua complessità.

Il dilemma tra rigore e rilevanza (è meglio fare progressi limitati, ma ben documentati, o lavorare in direzione di obiettivi più ampi, sebbene con una minore certezza dei risultati ottenuti?) può essere risolto producendo contemporaneamente significati e misure: gli uni senza le altre saranno nobili, ma probabilmente insufficienti a tener testa all'avanzata delle logiche legate al profitto e al mercato; dal canto loro, le seconde, se non innervate dei primi, potranno forse guadagnare qualche piccola posizione nella competizione, ma non faranno certo gli interessi dei cittadini, ovvero dei reali committenti e referenti di qualsiasi pratica, compresa quella valutativa, dei professionisti.

## Bibliografia

- Bateson G., *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano, 1992.
- Bauman Z., "Sono forse io il custode di mio fratello?", in Folgheraiter F. (a cura di), *La liberalizzazione dei servizi sociali*, Erickson, Trento, 2003.
- Colton T., *Statistica in medicina*, Piccin Nuova Libreria, Padova, 1983.
- DeAmbrogio U. (a cura di), *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci, Roma, 2003.
- Foglietta F., "La valutazione di processo: definizioni concettuali e approcci metodologici", in Vecchiato T. (a cura di), *La valutazione della qualità nei servizi. Metodi, tecniche, esperienze*, Fondazione Zancan, Padova, 2000.
- Folgheraiter F., *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Angeli, Milano, 1998.
- Gandolfi A., *Formicai, imperi, cervelli. Introduzione alla scienza della complessità*, Bollati

Boringhieri, Torino, 1999.

Lymbery M., "Tra managerialismo ed efficienza: dove è finito l'impegno sociale?", in Folgheraiter F. (a cura di), *La liberalizzazione dei servizi sociali*, Erickson, Trento, 2003.

Olivetti Manoukian F., *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*, Il Mulino, Bologna, 1998.

Ranci Ortigosa E. (a cura di), *La valutazione di qualità dei servizi sanitari*, Angeli, Milano, 2000.

Ruggeri M., Dall'Agnola R., *Come valutare l'esito nei Dipartimenti di salute mentale*, Il Pensiero Scientifico, Roma, 2000.

Rumi, *Racconti sufi*, Red Edizioni, Como, 1995.

Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Le Vespe, Pescara, 2000.

Shaw I., Lishman J. (a cura di), *La valutazione nel lavoro sociale. Approcci e metodi*, Erickson, Trento, 2002.

## SEGNALAZIONI

G. Campani, Z. Lapov, F. Carchedi (a cura di)

### LE ESPERIENZE IGNORATE

Angeli, Milano, 2002, pp. 200

La presenza sul territorio italiano, e in quello di molti paesi europei, tra cui la Germania e la Finlandia, di minori stranieri non accompagnati, ha assunto negli ultimi anni una rilevanza e una visibilità sociale particolare. Le cause di fondo vanno ricercate, da un lato, nella crescente presenza migratoria che interessa il nostro paese, e nell'adozione di politiche di frontiera e di ingresso sempre più restrittive, dall'altro. Molte volte sono le stesse famiglie che incoraggiano i figli a emigrare nel tentativo di migliorarne le condizioni di vita, proteggerli da guerre o varie persecuzioni. In ogni caso, il motivo principale che spinge all'emigrazione è sempre e comunque la speranza di un futuro migliore: sia per il giovane migrante che per la famiglia rimasta in patria.

L'indagine, i cui risultati si presentano nel volume, ha avuto come obiettivo principale la definizione di un quadro conoscitivo di base sulle modalità di accoglienza, di protezione e di inserimento sociale che le Istituzioni nazionali, gli Enti locali e le organizzazioni non profit territoriali attivano in favore di questi giovani migranti.

Il volume, inoltre, mette in evidenza le diverse politiche sociali intraprese, le modalità di erogazione dei servizi e gli approcci culturali al problema.

F. Frabboni, F. Montanari (a cura di)

### LARA

Angeli, Milano, 2002, pp. 310

Questa pubblicazione documenta una particolare metodologia di intervento applicata ai servizi educativi per adolescenti e giovani in particolare in ambito scolastico: il Lara. L'acronimo sta per Laboratori sulle aggregazioni e relazioni con gli adolescenti e trova la sua applicazione nella metafora di Star Trek, che indica futuro, viaggio...

Questo elaborato vuole restituire l'identità del gruppo di progettazione e intervento del Lara, le sue procedure di lavoro e di produzione di sapere e di cultura per condividere ed elaborare ulteriormente materiali, riflessioni teoriche, indicazioni strumentali da far circolare.

S. Cohen

### STATI DI NEGAZIONE

Carocci, Roma, 2002, pp. 401

Chiudere gli occhi, abbassare lo sguardo, far finta di niente, voltarsi dall'altra parte, alzare le spalle, mettere la testa sotto la sabbia: sono numerosi i modi di dire comuni che indicano l'incapacità o il rifiuto di guardare in faccia la realtà della sofferenza nostra e altrui. Stati di negazione indaga per la prima volta in profondità il modo in cui singole persone e intere comunità evitano di confrontarsi con realtà scomode e dolorose, mostrando come e perché si mettono in atto meccanismi di diniego consapevoli o inconsapevoli.