

LA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

Annamaria Campanini
Università di Milano Bicocca



VALUTAZIONE

“una revisione sistematica degli effetti previsti e non di un intervento, servizio o politica, in relazione alle attività intraprese per raggiungere gli obiettivi prefissati”(Quereshi)

LA VALUTAZIONE

- è un punto centrale nello sviluppo del processo di professionalizzazione del servizio sociale
- è strettamente collegata alla conoscenza e al processo di produzione della conoscenza

(Sommerfeld, 2005)

PERCHE' E' UTILE VALUTARE

- **Aumenta la conoscenza di base**
- **Orienta la presa di decisione**
- **Dimostra l'affidabilità**
- **Assicura che gli obiettivi siano raggiunti**
- **Aumenta la visibilità del lavoro dell'assistente sociale**

DIFFICOLTA' E RESISTENZE

- **Complessità dell'ambito di intervento**
- **Attribuzione di significati diversi al termine efficacia**
- **Vaghezza della terminologia di servizio sociale**
- **Difficoltà a definire con chiarezza obiettivi e risultati**
- **Considerazione del servizio sociale più come arte che come scienza**
- **Attribuzione di un significato di controllo e di giudizio**

LA VALIDITA' DELL'AZIONE DI VALUTAZIONE DIPENDE

- dalla possibilita' di confrontare i dati raccolti nella valutazione con analoghi dati raccolti prima dell'intervento effettuato
- dalla possibilita' di confrontare cio' che si ritiene essere un "risultato" con cio' che si prefiggeva di raggiungere come risultato, quindi dalla definizione degli obiettivi di partenza
- dalla progettazione di un sistema di valutazione

CHE COSA SI VALUTA NEL SERVIZIO SOCIALE

**coerenza ed efficacia dell'intervento
professionale**

**uso appropriato degli strumenti
professionali**

**progetti di intervento rivolti ai singoli
casi o a gruppi o alla comunità'**

CHE COSA SI VALUTA NEL SERVIZIO SOCIALE

MA ANCHE...

**servizi che si rivolgono a gruppi
di destinatari – “utenti”**

**politiche che si rivolgono a specifici
settori e a fasce di popolazione**

LIMITI DELL' APPROCCIO QUANTITATIVO

- ◎ **Riflessioni dopo gli esiti negativi delle ricerche degli anni '40-60 negli Stati Uniti**
- ◎ **Shaw individua alcuni nodi critici :**
 - **Tradurre in dati e numeri il processo d'aiuto**
 - **Trascurare la soggettività e quindi i significati attribuiti al lavoro dagli attori**

APPROCCIO QUALITATIVO

- ◎ **Caratteristica di questo approccio è la valutazione del processo e non solo degli esiti**
- ◎ **Utilità dell'approccio valutativo :
Porta all'apprendimento di pratiche d'intervento più che alla valutazione dell'efficacia dei risultati**

LIMITI E DEBOLEZZE DELLA VALUTAZIONE QUALITATIVA

- Validità dei risultati
- Generalizzazione dei risultati
- Impossibilità di controllo

LEGITTIMAZIONE DELLA VALUTAZIONE QUALITATIVA

- Offrire elementi perché altri possano controllarne i processi e gli esiti
- Chiarezza rispetto all'approccio alla valutazione prescelto

ALCUNE ATTENZIONI

- **Identificazione dei soggetti coinvolti (chi sono gli Stakeholders e perché sono considerati tali)**
- **Esplicitare chiaramente i criteri della scelta e le modalità di reperimento del soggetto**
- **Modalità attraverso cui le persone vengono coinvolte**
- **Attendibilità degli strumenti qualitativi per raccogliere le informazioni**

- **Raccolta di informazioni consultabile e disponibile per eventuali analisi incrociate da parte di altri ricercatori (interviste registrate, quadri d'osservazione)**
- **Esplicitazione delle modalità attraverso cui i dati sono interpretati**

LA VALUTAZIONE

DEL SERVIZIO SOCIALE

- ◉ Dall'esterno
- ◉ Distanza
- ◉ Dopo
- ◉ Occasionale
- ◉ Valutatore specifico
- ◉ Non può essere usata immediatamente
- ◉ Visibile

NEL SERVIZIO SOCIALE

- ◉ Dall'interno
- ◉ Vicinanza
- ◉ Durante
- ◉ Continuativa
- ◉ Valutatore generico
- ◉ Può essere usata immediatamente
- ◉ Non visibile

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- **Valutazione dialogica partecipata**
- **Peer review**
- **Evaluation Workshop**
- **Pratiche di autovalutazione**

DIVERSI TIPI DI VALUTAZIONE IMPLICITA (SOMMERSA)

**Spontanea formulazione di giudizi
operata dagli individui nella loro
vita quotidiana.**

**Non ha alcuna dimensione
scientifica è farcita di pregiudizi**

DIVERSI TIPI DI VALUTAZIONE

SPONTANEA (INFORMALE)

**Valutazione operata dagli individui
senza criteri di scientificità
(a differenza della v.formale),
ma con esplicitazione delle
argomentazioni
(a differenza delle v. implicite)**

DIVERSI TIPI DI VALUTAZIONE

FORMALE (O ISTITUZIONALE)

**Ogni forma di valutazione
esplicita e programmata,
basata su regole e modalità
tecniche e scientifiche,
finalizzata alla redazione di un
rapporto valutativo**

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- La valutazione nel servizio sociale, non rimpiazza la valutazione esterna, che può avere una sua utilità,
- Non è qualcosa di esterno all'organizzazione, ma è integrata nelle attività di tutti i giorni e si caratterizza non come un evento straordinario, ma come un processo di sviluppo

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- E' un compito di tutti in quanto ogni persona appartenente all'organizzazione può e deve raccogliere informazioni e domandarsi come è possibile raggiungere risultati migliori
- Il prodotto della valutazione diventa così un apprendimento organizzativo, una strada per valutare i progressi e attuare cambiamenti per ottenere una maggiore efficacia

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- La valutazione “nel servizio sociale” si deve collocare in un contesto libero da rischi; le persone devono poter esaminare il perché qualcosa ha successo o fallisce senza paura di subire conseguenze negative.

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- **Entrare in questa logica significa anche acquisire una cultura comune: tutte le parti coinvolte nella valutazione parlano lo stesso linguaggio, le parole hanno un significato condiviso e sono comprese comunemente.**

SVILUPPI DELLA VALUTAZIONE NEL SERVIZIO SOCIALE

- **Valutazione dialogica partecipata**
- **Peer review**
- **Evaluation Workshop**
- **Pratiche di autovalutazione**

La valutazione dialogica

- **E' un modo specifico di condurre la valutazione, coinvolgendo come partner "l'utente"**
- **Si sviluppa sul piano della relazione e dei contenuti**
- **Rende la persona attore del suo processo di cambiamento**

- **Risponde al principio della autodeterminazione**
- **Mette la persona al centro del processo di aiuto**
- **Sviluppa empowerment**
- **Consente un approccio coevolutivo**

AUTOVALUTAZIONE

E' un momento di verifica e apprendimento sistematico, finalizzato a migliorare i risultati delle proprie prestazioni

AUTOVALUTAZIONE

È un processo cognitivo sul senso del proprio lavoro

È un atto di costruzione di significato

È un processo dinamico per “costruire correggendo”

AUTOVALUTAZIONE

**Ogni operatore e' responsabile
e primo utilizzatore della
propria costante opera di
autovalutazione**

AUTOVALUTAZIONE

È utile in un processo di sviluppo professionale,

Puo' essere limitativa in quanto manca distanza tra chi valuta e quello che viene valutato

RIFLESSIVITA'

Riflettere significa volgere la mente, considerare con attenzione situazioni, problemi, opportunità

Atto conoscitivo mediante il quale lo spirito, ritornando su se stesso, prende coscienza delle sue operazioni e dei loro caratteri

RIFLESSIVITA'

**Autocoscienza dell'intelletto
conseguita mediante
l'introspezione, attraverso la
quale diventano oggetto della
mente le sue stesse operazioni
(pensare, dubitare, credere...)**

RIFLESSIVITA'

**si puo' collocare
tra sommerso e informalita'
su di una posizione determinata in
rapporto al grado di consapevolezza
e di sistematicita' assunto dalle
modalita' di autovalutazione
utilizzate**

RIFLESSIVITA'

**tanto piu' il pregiudizio viene svelato
come tale e viene portato a
consapevolezza il criterio sotteso e
implicito al giudizio formulato,**

**tanto piu' l'operatore appare capace
di portare alla luce la conoscenza
che guida le scelte interpretative e
d'azione espresse nella pratica
professionale**

RIFLESSIVITA'

Nasce dal bisogno di:

**Dare senso alle azioni già svolte e
agli eventi occorsi**

**Affrontare le sfide future con
strumenti più affinati**

RIFLESSIVITA'

**Non solo consente di
evidenziare gli effetti che
l'azione professionale
produce
ma
riguarda la riproduzione
dell'azione stessa**

RIFLESSIVITA'

**Ogni professionista che agisce
effettua giudizi autovalutativi
che, intrinseci all'agire,
vengono incorporati
nell'azione successiva**

RIFLESSIVITA'

Maggiore consapevolezza e sistematicità rendono possibile non solo l'autocorrezione della pratica professionale, ma anche la formulazione di ipotesi interpretative e operative da verificare con strumenti più rigorosi

RIFLESSIONE SULL'AZIONE

Attività retrospettiva di pensiero attivo che si sviluppa sulla pratica professionale ma che si colloca esternamente a questa, ovvero in un momento diverso

RIFLESSIONE NEL CORSO DELL'AZIONE

**Conduce l'operatore ad
approfondire la consapevolezza
sul suo agire professionale
all'interno dell'azione stessa e
senza creare discontinuità**

RIFLESSIVITA'

**Non è sostitutiva ma
integrativa della
valutazione ed è
finalizzata a migliorare la
qualità delle prestazioni
professionali**

Aspetti legati all'organizzazione

Qual' è il mandato a cui devo rispondere nell'organizzazione

Quali sono gli obiettivi che all'interno dell'organizzazione devo perseguire

Quali sono le attività che devo svolgere e con quali modalità (se richieste esplicitamente) per raggiungere gli obiettivi

Quali strumenti di valutazione sono previsti dall'organizzazione rispetto al mio operato

Aspetti di carattere generale

Ritengo di aver chiaro il processo metodologico di servizio sociale

Faccio riferimento ad un modello teorico esplicito

Quali sono le dimensioni attivate nella mia attività professionale (livello individuale, di gruppo, di comunità, organizzazione)

Analisi della domanda

Da chi ricevo domande esplicite

Come accolgo la domanda, la decodifico e me ne faccio carico

Quanto tempo dedico alla fase del primo contatto

Se lavoro in équipe, come avviene questa fase

Che problemi comporta l'accoglienza della domanda

Quali miglioramenti sono possibili e a quali condizioni

Raccolta delle informazioni

Quali sono le informazioni standard che ritengo utili per l'analisi della situazione

Quali sono le fonti che ritengo significative

Come raccolgo le informazioni, da chi e in quanti incontri

Se lavoro in équipe, come ci si divide i compiti e le aree da sondare

Valutazione della situazione o assessment

**Dopo quanto tempo dal primo
contatto, in generale, arrivo a
formulare una valutazione**

La condivido con l'utente

**Se lavoro in équipe, come avviene
questa fase**

Progettazione

Sono abituata/o a costruire progetti specifici e articolati per ogni situazione

Definisco gli obiettivi a breve-medio- lungo termine

Evidenzio gli indicatori di raggiungimento

Individuo le attività congruenti per raggiungerli

Fisso dei tempi precisi per la realizzazione

Prevedo dei momenti di verifica intermedia e finale

Quali attori coinvolgo nella costruzione del progetto

Come sono coinvolti gli attori del progetto e come vengono distribuiti i ruoli

Se lavoro in équipe, come avviene questa fase

Contratto

**Viene definito un contratto
esplicito**

In che forma

**Come coinvolgo l'utente nella
definizione del contratto**

Attuazione e verifiche intermedie

Riesco a mantenere i tempi di attuazione che ho prefissato

Riesco a leggere i feed-back e rivedere la valutazione, approfondire l'analisi, modificare il progetto quando è necessario

Rifletto sui possibili errori che sono stati commessi e cerco di sviluppare nuovi apprendimenti

Se lavoro in équipe, come avviene questa fase

Conclusione

Riesco a chiudere il caso quando gli obiettivi sono raggiunti o quando il mio ruolo è finito

Mi trovo spesso nella situazione in cui i casi si cronicizzano e non si riesce ad arrivare ad una conclusione

Se lavoro in équipe, come avviene questa fase

Documentazione

Che tipo di documentazione è richiesta dal servizio

Che tipo di documentazione professionale sono solito redigere

Attribuisco valore a questa fase

Aspetti etici

Quali sono gli aspetti etici che considero rilevanti ai fini del mio lavoro professionale

Mi sono trovato in situazioni di conflitto tra le richieste dell'organizzazione e l'etica professionale o mi è capitato di dover affrontare dilemmi etici nel rapporto con l'utente

Considerazioni sul mio stile professionale

**Quali sono gli errori in cui più
frequentemente cado**

**Quali sono i miei punti forti e i
miei punti deboli**