

VALUTAZIONE PROFESSIONALE

a cura di Simonetta Filippini e Francesca Merlini
da “Dizionario di servizio sociale”
diretto da Maria Dal Pra Ponticelli
Carocci Faber, Roma, 2005

1. Definizione

La valutazione professionale è un processo attraverso il quale le azioni professionali vengono scomposte ed analizzate con l'obiettivo di fornire al singolo professionista informazioni utili sulla qualità degli interventi e sulla natura dei risultati che si ottengono nell'esercizio della pratica professionale.

Lishman (1998) sostiene che la valutazione prende in esame l'efficacia professionale e aiuta a migliorarla, facilita la crescita della responsabilità rispetto agli utenti “vedi”, aumenta le conoscenze (di cui, al tempo stesso, evidenzia i limiti) e aiuta a sviluppare nuovi modi di lavorare. In aggiunta a ciò, Shaw (1996) evidenzia come la valutazione debba diventare essa stessa uno strumento di intervento, capace di generare empowerment “vedi” e mutamento sociale.

Un percorso di valutazione professionale dell'assistente sociale “vedi” può essere ipotizzato, utilizzando un modello valutativo complesso, attraverso l'analisi di quattro distinte dimensioni, tra loro interdipendenti:

1. gli input: la formazione di base, il codice deontologico, i modelli teorici “vedi” di riferimento, il mandato “vedi” professionale ed istituzionale e la formazione permanente “vedi”;
2. il processo: le metodologie (vedi) professionali adottate;
3. l'output: le prestazioni erogate e le azioni professionali attivate;
4. gli outcome: i risultati ottenuti.

Rielaborando il percorso di costruzione del disegno di valutazione, definito da Ielasi e De Ambrogio (2003), ed applicandolo al tema della valutazione professionale, si suggerisce la definizione di un percorso di valutazione così articolato:

- a) individuazione delle finalità della valutazione professionale;
- b) esplicitazione degli scopi delle azioni/interventi che si intendono valutare;
- c) identificazione delle dimensioni da valutare;
- d) identificazione degli indicatori;
- e) identificazione degli strumenti per rilevare gli indicatori e delle fonti per raccogliere i dati e le informazioni;
- f) rilevazione sul campo;
- g) rielaborazione delle informazioni raccolte.

2. Situazione attuale

In Italia non si è ancora sviluppata una cultura della valutazione rispetto agli interventi professionali ed all'impatto che questi possono avere sui cittadini utenti, con il dato conseguente che anche l'elaborazione teorica risulta assai scarsa.

La complessità del contesto “vedi” sociale in cui il servizio sociale “vedi” si colloca, la diversità dei mandati istituzionali, l'operatività in contesti molto differenti tra loro e la multifattorialità delle variabili che contribuiscono a determinare i problemi, rendono difficoltoso elaborare strumenti di valutazione degli effetti che l'azione professionale produce.

Costruire sistemi di valutazione della professionalità dell'assistente sociale pare però utile e necessario, se consideriamo che nel sistema dei servizi sociali “vedi”, le competenze e le performance degli operatori condizionano sia la qualità delle prestazioni che la qualità complessiva del servizio, essendo la variabile “uomo” determinante.

Il tema della valutazione professionale, fino ad ora è stato affrontato e sperimentato all'interno di contesti operativi e formativi attraverso metodi e strumenti differenziati. In particolare:

- percorsi di autovalutazione, che hanno consentito di attuare verifiche orientate a migliorare la qualità della relazione d'aiuto "vedi", ad acquisire una maggiore consapevolezza del proprio ruolo, degli effetti derivanti dall'azione professionale e che hanno mantenuto attivo il rapporto prassi-teoria-prassi durante l'esperienza lavorativa;
- la supervisione "vedi", come indicato da Allegri (2000), in quanto presenta come finalità propria quella di aiutare i partecipanti a crescere ed a migliorare la propria professionalità, imparando altresì a leggere e gestire la complessità del lavoro sociale, ad agire meglio in gruppo, a sviluppare la propria identità professionale;
- la documentazione professionale "vedi", in quanto strumento di sintesi e di ricomposizione dei diversi punti di vista, delle risorse professionali, degli interventi e delle azioni, nonché dei risultati, rappresenta un indispensabile supporto ai processi di valutazione professionale.

3. Prospettive

In letteratura sono rintracciabili due approcci alla valutazione, che fanno riferimento ad opposte concezioni della realtà sociale e della relazione che li collega ai soggetti inseriti al suo interno. Il riferimento è alle prospettive "realistica" e "costruttivista".

La prima assegna un ruolo di oggettività indipendente dell'osservatore e postula la possibilità che esistano situazioni oggettive che determinano le azioni sociali e conseguentemente i risultati degli interventi professionali.

La seconda, asserendo che non esistono condizioni di oggettività valide in termini assoluti, attribuisce un ruolo centrale all'osservatore come co-costruttore della realtà da valutare, e sostiene che la valutazione non può essere considerata un insieme di procedure neutrali, ma dipende dall'insieme dei presupposti cognitivi con cui l'osservatore interpreta la situazione.

Condividendo la prospettiva "costruttivista", che meglio si adatta a comprendere la complessità propria del servizio sociale, pare realistico ipotizzare -nell'immediato futuro - l'elaborazione e la sperimentazione di percorsi di ricerca "vedi" che, mettendo in relazione tra loro e dando coerenza alle quattro dimensioni individuate, si propongano i seguenti obiettivi:

- l'individuazione di metodologie valutative, intese come percorsi rigorosi che tengano conto dell'insieme dei presupposti cognitivi con i quali il professionista si rapporta alla valutazione della propria professionalità;
- la definizione di indicatori in grado di evidenziare il rapporto tra ciò che si ottiene e ciò che si vorrebbe ottenere con l'azione professionale;
- la costruzione, infine, di strumenti e griglie che consentano una lettura sistematizzata della professionalità dell'assistente sociale.

4. Bibliografia

- Allegri E. (2000), Valutazione di qualità e supervisione, Lint, Trento.
- Benedetti L. et al. (1997), Valutazione e riforma dei servizi sociali, Franco Angeli, Milano.
- De Ambrogio U. (a cura di)(2003), Valutare i servizi e le politiche sociali, Carocci, Roma.
- Elia P. (a cura di) (2000), Valutare la qualità dell'intervento sociale, Conedis, Torino.
- Merlini F., E. Ranci Ortigosa (2001), La valutazione dell'assistente sociale, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 17.
- Payne M., a cura di (1998), Social Work: Themes, issues and critical debates, Macmillan, London.
- Palumbo M. (2001), Il processo di valutazione, Franco Angeli, Milano.
- Ranci Ortigosa E. (a cura di) (2000), La valutazione di qualità nei servizi sanitari, Franco Angeli, Milano.
- Renzetti C. (1997), Lavoro sociale e valutazione degli esiti, in "Animazione Sociale", Maggio.
- Shaw I., Lishman J. (a cura di) (2002), La valutazione nel lavoro sociale, Erickson, Trento.
- Vecchiato T. (a cura di) (2000), La valutazione della qualità nei servizi. Metodi, tecniche, esperienze, Fondazione E. Zanican, Padova.